



Crna Gora
Vlada Crne Gore

CRNA GORA	
SKUPŠTINA CRNE GORE	
PRILOG	26. 12. 2025. 300.
KLASIFIKACIONI	28-1/25-3
UJEDINJENI	
DATA	8/2XVIII
BRANJE	
PRILOG	

Br: 11-011/25-4886/4

26. decembar 2025. godine

SKUPŠTINA CRNE GORE

Gospodin Andrija Mandić, predsjednik

Vlada Crne Gore, na sjednici od 25. decembra 2025. godine, utvrdila je **PREDLOG ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA**, koji Vam u prilogu dostavljamo radi stavljanja u proceduru Skupštine Crne Gore.

Vlada predlaže Skupštini da, u skladu sa članom 151 Poslovnika Skupštine Crne Gore („Službeni list RCG“, br. 51/06 i 66/06 i „Službeni list CG“ br. 88/09, 80/10, 39/11, 25/12, 49/13, 32/14, 42/15, 52/17, 17/18, 47/19, 112/20, 129/20, 65/21, 48/24 i 80/24), ovaj zakon donese po hitnom postupku iz razloga koji su sadržani u Obrazloženju Predloga zakona.

Za predstavnike Vlade, koji će učestvovati u radu Skupštine i njenih radnih tijela prilikom razmatranja Predloga ovog zakona, određeni su NIK GJELOSHAJ, potpredsjednik Vlade za ekonomsku politiku i ministar ekonomskog razvoja i JASNA VUJOVIĆ, generalna direktorica Direktorata za unutrašnje tržište i konkurenciju u Ministarstvu ekonomskog razvoja.

PREDSJEDNIK
mr Miloško Spajić, s. r.

**ZAKON
O ZAŠTITI POTROŠAČA***

**Glava I
OSNOVNE ODREDBE**

**Predmet
Član 1**

Ovim zakonom uređuje se zaštita prava potrošača prilikom kupovine i drugim oblicima prometa proizvoda na tržištu, a naročito zaštita ekonomskih interesa, pravna zaštita, informisanje i obrazovanje i udruživanje potrošača radi zaštite njihovih interesa i druga pitanja od značaja za zaštitu potrošača.

**Potrošač i trgovac
Član 2**

(1) Potrošač, u smislu ovog zakona, je fizičko lice koje zaključuje pravni posao ili djeluje na tržištu van svoje trgovinske, poslovne, zanatske ili profesionalne djelatnosti.

(2) Trgovac, u smislu ovog zakona, je fizičko lice, odnosno pravno lice u privatnoj ili državnoj svojini koje, samostalno ili preko drugog lica koje nastupa u njegovo ime ili za njegov račun, zaključuje pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje trgovinske, poslovne, zanatske ili profesionalne djelatnosti.

**Primjena drugih propisa
Član 3**

(1) Odredbe ovog zakona primjenjuju se na odnose između potrošača i trgovca osim ako posebnim zakonom koji je usklađen sa pravnom tekovinom Evropske unije, nije drukčije uređeno.

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

(3) Zaštita kolektivnih interesa potrošača ostvaruje se u skladu sa odredbama zakona kojim se uređuju kolektivne tužbe za zaštitu interesa potrošača.

**Obavezujuća priroda
Član 4**

(1) Potrošač se ne može odreći prava koja ima na osnovu ovog zakona.

(2) Odredbe ugovora između potrošača i trgovca koje su suprotne odredbama ovog zakona i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača i na štetu su potrošača, ništave su.

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

(4) Ako ovim zakonom nije drukčije uređeno, sve ugovorne odredbe kojima se na štetu potrošača isključuje primjena ili se odstupa od odredaba čl. 46 do 65 i čl. 67 do 83 ovog zakona ili mijenja njihovo dejstvo prije nego potrošač obavijesti trgovca o nesaobraznosti robe, odnosno o neisporuci ili nesaobraznosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ili prije nego trgovac obavijesti potrošača o izmjeni digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u skladu sa članom 82 ovog zakona, nijesu obavezujuće za potrošača.

(5) Trgovac može potrošaču da ponudi ugovor koji mu omogućava veću zaštitu od zaštite propisane ovim zakonom.

Izbor stranog prava

Član 5

(1) Izborom stranog prava kao mjerodavnog, potrošač koji ima boravište u Crnoj Gori ne može biti lišen zaštite na koju ima pravo u skladu sa ovim zakonom.

(2) Na zaštitu prava potrošača kod ugovora o turističkim uslugama iz člana 135 ovog zakona za koje je mjerodavno strano pravo primjenjuju se odredbe ovog zakona, ako je predmet ugovora nepokretnost koja se nalazi na teritoriji Crne Gore.

(3) Odredba stava 2 ovog člana primjenjuje se i na ugovor koji se ne odnosi neposredno na nepokretnost, ako trgovac vrši djelatnost u Crnoj Gori ili na drugi način usmjerava tu djelatnost ka Crnoj Gori, a ugovor je zaključen u okviru te djelatnosti.

Upotreba rodno osjetljivog jezika

Član 6

Izrazi koji se u ovom zakonu koriste za fizička lica u muškom rodu podrazumijevaju iste izraze u ženskom rodu.

Značenje izraza

Član 7

Izrazi upotrijebljeni u ovom zakonu imaju sljedeća značenja:

1) **proizvođač** je lice koje proizvodi robu, kao i uvoznik robe ili drugo lice koje se predstavlja kao proizvođač stavljajući svoje ime, robni žig ili drugo obilježje na robu;

2) **proizvod** je roba, uključujući nepokretnosti, usluga, digitalna usluga i digitalni sadržaj, kao i prava i obaveze;

3) **roba** je materijalna pokretna stvar, uključujući vodu, gas, toplotnu i električnu energiju ako se prodaju u ograničenom obimu ili ograničenoj količini, kao i roba sa digitalnim elementima

4) **roba sa digitalnim elementima** je bilo koja materijalna pokretna stvar koja ima ugrađen digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ili je sa njima povezana na način koji bi onemogućio funkcionisanje robe bez tog digitalnog sadržaja ili te digitalne usluge, osim stvari koje se prodaju u izvršnom ili drugom prinudnom postupku;

5) **digitalna usluga** je usluga kojom se potrošaču omogućava stvaranje, obrada, čuvanje i pristup podacima u digitalnom obliku ili usluga kojom se omogućava dijeljenje ili bilo koja druga interakcija sa podacima u digitalnom obliku koje učitava ili stvara potrošač ili drugi korisnik te usluge;

6) **digitalni sadržaj** su podaci koji se proizvode i isporučuju u digitalnom obliku;

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

8) **kompatibilnost** je sposobnost robe da funkcioniše sa hardverom ili softverom sa kojima se obično koristi roba iste vrste, bez potrebe za konverzijom te robe, hardvera ili softvera;

9) **funkcionalnost** je sposobnost robe da izvršava funkcije u skladu sa njenom namjenom;

10) **trajnost** je sposobnost robe da zadrži svoje funkcije i karakteristike tokom uobičajene upotrebe;

11) **interoperabilnost** je sposobnost robe da funkcioniše sa hardverom ili softverom koji se razlikuje od hardvera ili softvera sa kojim se obično koristi roba iste vrste;

12) **integracija** je povezivanje i ugradnja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge sa elementima digitalnog okruženja potrošača kako bi se digitalni sadržaj ili digitalna usluga mogli upotrebljavati u skladu sa zahtjevima usklađenosti utvrđenih ovim zakonom;

13) **digitalno okruženje** je hardver, softver i svaki mrežni priključak koji potrošač koristi za pristup ili upotrebu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge;

14) **prodajna cijena proizvoda** je krajnja cijena za pojedini proizvod ili određenu količinu proizvoda, uključujući porez na dodatu vrijednost (u daljem tekstu: PDV), druge poreze i dažbine;

15) **cijena po jedinici mjere** je krajnja cijena, uključujući PDV, druge poreze i dažbine, po jedinici mjere, u skladu sa zakonom (kilogram, litar, metar, kvadratni metar, kubni metar ili druga pojedinačna mjerna jedinica koja je u uobičajenoj upotrebi u Crnoj Gori);

16) **trajni medij** je sredstvo koje omogućava potrošaču, odnosno trgovcu da sačuva podatke za ličnu upotrebu, na način da podaci ostanu dostupni za buduću upotrebu tokom vremena primjerenog svrsi informacije i koji omogućava nepromijenjenu reprodukciju sačuvanih podataka (papir, CD i DVD diskovi, USB fleš uređaji, memorijske kartice ili hard disk računara, elektronska pošta i dr.);

17) **sredstva komunikacije na daljinu** su sredstva koja mogu biti korišćena za zaključenje ugovora između trgovca i potrošača bez njihovog istovremenog fizičkog prisustva na jednom mjestu, kao što su: adresirani i neadresirani štampani materijali, standardna pisma i dopisnice, štampana propagandna poruka sa formularom za porudžbinu, katalog, telefon sa i bez ljudskog posredovanja, radio, videofon, videotekst, telefaks uređaj, televizija, internet, elektronska pošta i dr.;

18) **operator sredstva komunikacije na daljinu** je svako lice koje u okviru svoje djelatnosti ili zanimanja omogućava trgovcu upotrebu jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu;

19) **rangiranje proizvoda** je relativna važnost koja se daje proizvodima, kako ih trgovac predstavlja, organizuje ili o njima obavještava, bez obzira na tehnološka sredstva koja se za to koriste;

20) **online tržište** je usluga kojom se upotrebom softvera, uključujući internet stranice, dio internet stranica ili aplikaciju kojom upravlja trgovac ili drugo lice u njegovo ime, potrošaču omogućava zaključivanje ugovora na daljinu sa drugim trgovcima ili potrošačima;

21) **pružalac online tržišta** je trgovac koji potrošačima pruža uslugu online tržišta;

22) **poslovna praksa** je svaka radnja, propuštanje, način ponašanja ili predstavljanja, poslovna komunikacija, uključujući oglašavanje i stavljanje proizvoda na tržište, koju je preduzeo trgovac, a neposredno je povezana sa promocijom, prodajom ili isporukom proizvoda potrošaču;

23) **bitno narušavanje ekonomskog ponašanja potrošača** je korišćenje poslovne prakse u odnosu na potrošače sa ciljem da se značajno umani sposobnost potrošača da donese odluku zasnovanu na potpunoj obaviještenosti i time potrošač navede da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio;

24) **kodeks** je sporazum, pravilo ili skup pravila koja nijesu uređena zakonom, drugim propisom ili aktom organa državne uprave ili lokalne samouprave kojim se uređuje način

postupanja trgovaca koji su se obavezali da poštuju taj kodeks u vezi sa jednom ili više poslovnih praksi ili poslovnih sektora;

25) **nosilac kodeksa** je svaki subjekat, uključujući trgovca ili grupu trgovaca koji je ovlašten za sastavljanje i izmjenu kodeksa i/ili nadzor nad njegovim sprovođenjem;

26) **profesionalna pažnja** je povećana pažnja koja se u pravnom prometu osnovano očekuje od trgovca u ponašanju prema potrošačima, u skladu sa dobrim poslovnim običajima i načelom savjesnosti i poštenja;

27) **bitan uticaj** je djelovanje poslovne prakse na ekonomsko ponašanje potrošača na način na koji se umanjuje sposobnost potrošača da donese odluku zasnovanu na potpunoj obaviještenosti, iz kog razloga potrošač može da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio;

28) **nedozvoljeni uticaj** je iskorišćavanje nadmoći u odnosu na potrošača upotrebom pritiska, na način kojim se u znatnoj mjeri ograničava njegova sposobnost da donese odluku zasnovanu na potpunoj obaviještenosti, bez obzira da li je primijenjena sila ili prijetnja;

29) **poziv za kupovinu** je svaka poslovna komunikacija kojom se navode osnovne karakteristike proizvoda i njegova cijena i to na način koji odgovara sredstvu poslovne komunikacije koje se koristi, čime se potrošaču daje mogućnost kupovine proizvoda;

30) **odluka o poslu** je svaka odluka potrošača koja se odnosi na to da li će, kako i pod kojim uslovima zaključiti posao, platiti cijenu u cjelosti ili u obrocima, zadržati proizvod ili će dalje raspolagati sa proizvodom, koristiti prava koja ima na osnovu ugovora, bez obzira da li je potrošač odlučio da djeluje ili da se uzdrži od djelovanja;

31) **uređena profesija** je profesionalna djelatnost ili skup profesionalnih djelatnosti čije počinjanje, obavljanje ili način obavljanja, neposredno ili posredno, zavisi od posjedovanja posebnih profesionalnih kvalifikacija, u skladu sa zakonom;

32) **finansijska usluga** je bankarska usluga, usluga kreditiranja, usluga osiguranja, usluga dobrovoljnog penzijskog osiguranja, investiciona usluga, usluga stambene štednje i usluga platnog prometa;

33) **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;

34) **ugovor o kupoprodaji** je ugovor kojim trgovac prenosi ili se obavezuje da će preneti potrošaču robu u svojину, a potrošač plaća ili se obavezuje da će platiti ugovorenu cijenu, uključujući ugovor koji za predmet istovremeno ima robu i uslugu;

35) **ugovor o pružanju usluga** je svaki ugovor, osim ugovora o kupoprodaji, kojim trgovac pruža ili se obavezuje da će pružiti uslugu potrošaču, uključujući digitalnu uslugu;

36) **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;
- o dugotrajnom turističkom proizvodu;
- zaključenim na daljinu; ili
- zaključenim van poslovnih prostorija;

37) **roba izrađena po specifikaciji potrošača** je roba koja nije unaprijed proizvedena, već je izrađena na osnovu individualnog izbora ili odluke potrošača;

38) **poslovna prostorija** je nepokretni prodajni prostor u kojem trgovac trajno obavlja svoju djelatnost ili pokretni prodajni prostor u kojem trgovac obavlja svoju djelatnost;

- 39) **lični podaci** su sve informacije koje se odnose na fizičko lice čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi neposredno ili posredno, naročito uz pomoć oznaka identiteta kao što su ime, identifikacioni broj, podaci o lokaciji, online identifikatori ili uz pomoć jedne ili više karakteristika koje su specifične za fizički, fiziološki, genetski, mentalni, ekonomski, kulturni ili socijalni identitet tog lica;
- 40) **besplatno** je bez troškova potrebnih za dovođenje robe u saobraznost sa ugovorom, uključujući poštanske troškove, troškove prevoza, rada, materijala i druge troškove;
- 41) **javna aukcija** je metoda prodaje kod koje trgovac nudi robu ili usluge potrošačima koji učestvuju ili im je data mogućnost da lično učestvuju na aukciji, javnim nadmetanjem po tržišnim uslovima, koju sprovodi aukcionar i u kojem je uspješni ponuđač dužan da kupi robu ili usluge;
- 42) **pružalac online pretraživača** je fizičko ili pravno lice koje potrošačima pruža ili nudi digitalnu uslugu online pretraživanja;
- 43) **online pretraživač** je digitalna usluga koja korisnicima omogućava da unose upite u svrhu pretraživanja, u načelu, svih internet stranica ili svih internet stranica na određenom jeziku o bilo kojoj temi, u obliku ključne riječi, govornog zahtjeva, rečenice ili drugog unosa, i koji daje rezultate u bilo kojem formatu u kojem se mogu pronaći informacije koje su povezane sa traženim sadržajem;
- 44) **online interface** je svaki kompjuterski program, uključujući internet stranice ili njihov dio ili aplikaciju, kojima upravlja trgovac ili kojima se upravlja u njegovo ime, i koji služe kako bi se potrošačima dao pristup robi ili usluzi trgovca;
- 45) **interpersonalna komunikaciona usluga** je usluga koja se uobičajeno pruža uz naknadu, a omogućava direktnu interpersonalnu i interaktivnu razmjenu informacija putem elektronskih komunikacionih mreža između ograničenog broja lica, pri čemu lica koja pokreću komunikaciju ili učestvuju u komunikaciji određuju njenog primaoca ili više njih i ne uključuje usluge koje omogućavaju interpersonalnu i interaktivnu komunikaciju kao manje bitni, odnosno pomoćni dio usluge koja je suštinski povezana sa drugom uslugom;
- 46) **brojevno zasnovana interpersonalna komunikaciona usluga** je interpersonalna komunikaciona usluga koja se povezuje ili omogućava komunikaciju sa javno dodijeljenim brojevnim resursima, odnosno brojem ili brojevima u nacionalnim ili međunarodnim planovima numeracije;
- 47) **brojevno nezavisna interpersonalna komunikaciona usluga** je interpersonalna komunikaciona usluga koja se ne povezuje sa javno dodijeljenim brojevnim resursima, odnosno brojem ili brojevima u nacionalnim ili međunarodnim planovima numeracije ili koja ne omogućava komunikaciju brojem ili brojevima u nacionalnim ili međunarodnim planovima numeracije;
- 48) **propisi kojima se štite interesi potrošača** su ovaj zakon i drugi zakoni koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača;
- 49) **domaći spor** je spor između potrošača i trgovca u vezi sa ugovorom o prodaji ili pružanju usluga, kada u vrijeme naručivanja robe ili usluge potrošač ima prebivalište u istoj državi u kojoj je trgovac osnovan;
- 50) **prekogrančni spor** je spor između potrošača i trgovca, u vezi sa ugovorom o prodaji ili pružanju usluga, kada u vrijeme naručivanja robe ili usluge potrošač ima prebivalište u državi koja nije država u kojoj je trgovac osnovan.

51) **nadležni organ** je organ iz člana 234 ovog zakona osnovan na državnom, regionalnom ili lokalnom nivou koji je odgovoran za sprovođenje, odnosno nadzor nad primjenom propisa kojima se štite interesi potrošača;

52) **jedinstvena nacionalna kontakt tačka** je tijelo određeno kao odgovorno za koordinaciju primjene propisa kojima se štite interesi potrošača i drugih poslova utvrđenih ovim zakonom;

53) **prigovor potrošača** je izjava potrošača sa odgovarajućim dokazima da je trgovac učinio, čini ili je vjerojatno da će učiniti povredu propisa kojima se štite interesi potrošača;

54) **šteta nanijeta kolektivnim interesima potrošača** je stvarna ili potencijalna šteta nanijeta interesima više potrošača obuhvaćenih povredama propisa kojima se štite interesi potrošača;

55) **sveobuhvatne provjere (sweeps)** su usklađene i istovremeno sprovedene koordinisane kontrole tržišta radi provjere usklađenosti sa propisima kojima se štite interesi potrošača ili radi otkrivanja povreda tih propisa.

Glava II ZAŠTITA EKONOMSKIH INTERESA POTROŠAČA

I. OSNOVNE ODREDBE O PROMETU PROIZVODA

1. Informisanje o proizvodima

Obavještenje o robi i uslugama

Član 8

(1) Trgovac ne smije da nudi ili da stavi u promet robu na kojoj nije istaknuto obavještenje sa podacima o robi (u daljem tekstu: obavještenje o robi), u skladu sa zakonom.

(2) Ako posebnim zakonom nije drukčije uređeno, obavještenje o robi obavezno sadrži:

1) naziv pod kojim se roba prodaje i trgovačko ime, ako postoji;

2) naziv i sjedište proizvođača;

3) naziv i sjedište uvoznika, ako se radi o robi iz uvoza;

4) naziv države porijekla robe;

5) podatke o količini, sastavu, kvalitetu, tipu i modelu robe, datumu proizvodnje i roku upotrebe, načinu upotrebe, održavanju i čuvanju robe i upozorenje o mogućim rizicima vezanim za pravilnu i nepravilnu upotrebu robe, u zavisnosti od prirode robe.

(3) Podaci u obavještenju o robi moraju biti odštampani i napisani čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo.

(4) Podaci u obavještenju o robi iz stava 2 ovog člana na određenim proizvodima i u određenim objektima moraju da budu istaknuti i na Brajevom pismu.

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

(6) Zabranjeno je nuđenje ili stavljanje u promet robe čiji rok upotrebe je istekao.

(7) Odredbe st. 1 do 6 ovog člana primjenjuju se i na usluge, na način da se obavještenje o uslugama, uključujući i upozorenja o rizicima koji su povezani sa

pružanjem usluge ističe na mjestu pružanja, odnosno ponude usluge ili na drugi potrošaču dostupan način.

(8) Listu proizvoda i način isticanja obavještenja iz stava 4 ovog člana, kao i vrste objekata u kojima podaci u obavještenju o robi moraju biti istaknuti i na Brajevom pismu propisuje organ državne uprave nadležan za poslove zaštite potrošača (u daljem tekstu: Ministarstvo).

Način isticanja obavještenja

Član 9

(1) Trgovac je dužan da obavještenje o robi istakne na svakom pojedinačnom primjerku robe, a kod robe male veličine ili neprikladne za isticanje obavještenja, na zbijom pakovanju, odnosno na mjestu prodaje.

(2) Kod prodaje robe u rasutom stanju obavještenje iz stava 1 ovog člana ističe se na mjestu prodaje.

(3) Trgovac je dužan da obezbijedi da obavještenje o robi, odnosno uslugama, druge informacije koje se odnose na robu, odnosno uslugu, isprave o usaglašenosti i druga dokumentacija (uputstvo za upotrebu, uputstvo za montažu, izjava o komercijalnoj garanciji, tehnička uputstva, popis ovlašćenih serviseri, upozorenje o mogućoj opasnosti pri upotrebi i drugo) koja prati robu, odnosno usluge, budu istovjetne sa originalom i napisane čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo na crnogorskom jeziku.

(4) Obavještenje, druge informacije, isprave o usaglašenosti i druga dokumentacija iz stava 3 ovog člana mogu da budu napisane i na drugom jeziku uključujući znakove i piktograme koji su lako razumljivi za potrošača.

Označavanje upotrebljavane, popravljane ili robe sa nedostatkom

Član 10

(1) Trgovac je dužan da robu koja je upotrebljavana, popravljana ili sa nedostatkom, odnosno robu čija su upotrebnost svojstva i karakteristike na drugi način ograničeni, fizički odvoji od druge robe, a na mjestu ponude čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istakne oznaku da se radi o robi „sa greškom“, „sa oštećenjem“, „pred istekom roka upotrebe“ i slično.

(2) Ako se roba iz stava 1 ovog člana prodaje u prostoru isključivo namijenjenom za prodaju takve robe, oznaka iz stava 1 ovog člana ističe se na prodajnom prostoru.

(3) Trgovac je dužan da potrošača informiše o prirodi nedostatka, odnosno ograničenja upotrebnih svojstava i karakteristika robe.

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

Posebni slučajevi označavanja robe

Član 11

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

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

2. Isticanje cijena

Isticanje cijene robe

Član 12

(1) Trgovac je dužan da za robu koja se prodaje ili nudi na prodaju, čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo za potrošača, istakne prodajnu cijenu i cijenu po jedinici mjere, u skladu sa ovim zakonom, osim kod aukcijske prodaje i prodaje umjetničkih djela i antikviteta.

(2) Cijenu po jedinici mjere nije potrebno isticati ako je jednaka prodajnoj cijeni robe.

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

(4) Za robu u rasutom stanju ističe se samo cijena po jedinici mjere.

(5) Ako se za određenu vrstu prethodno upakovane robe može izraziti neto masa i neto masa suve materije, dovoljno je istaći samo cijenu po jedinici neto mase suve materije.

(6) Kada se dio složene robe prodaje ili nudi na prodaju kao posebna roba, pored cijene za cijelu robu, trgovac je dužan da istakne cijenu i za taj dio robe.

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

(8) Osim cijena iz st. 1 i 6 ovog člana, na robu ili na prodajnom mjestu ne smiju se isticati druge cijene, osim u slučaju prodajnih pogodnosti koje se odnose na umanjenje cijene, u skladu sa ovim zakonom.

(9) Listu prehrambene i neprehrambene robe, odnosno gruparobe, za koje, pored prodajne cijene, ne treba isticati cijenu po jedinici mjere, kao i uslove i način prodaje robe u skladu sa stavom 3 ovog člana, propisuje Ministarstvo.

Način isticanja cijene

Član 13

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

(2) Cijena iz stava 1 ovog člana ističe se na robu, na način da:

1) potrošača ne dovodi u zabludu u pogledu robe na koju se odnosi;

2) ne oštećuje robu.

(3) Trgovac je dužan da prodajnu cijenu usluge koja se pruža ili nudi utvrdi u cjenovniku ili tarifi.

(4) Ako trgovac nudi dio usluge koju pruža (poća porcije kod ponude hrane u ugostiteljskim i drugim objektima), dužan je da istakne prodajnu cijenu za tu uslugu.

(5) U cjenovniku ili tarifi finansijskih usluga koji uključuju provizije ili naknade i troškove koji se mogu potraživati, uključujući i savjetodavne finansijske usluge, trgovac je dužan da navede slučajeve u kojima se te provizije ili naknade i troškovi, uključujući i savjetodavne finansijske usluge, naplaćuju i ako je primjenjivo, učestalost njihove naplate.

(6) Provizije ili naknade i troškovi iz stava 5 ovog člana koji padaju na teret potrošača moraju da odgovaraju stvarno pruženim uslugama ili nastalim troškovima.

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

Isticanje cijena goriva i usluga parkirališta

Član 14

Trgovac je dužan da:

1) cijenu po jedinici mjere za gorivo na benzinskim stanicama istakne na način koji licu koje upravlja motornim vozilom u pravcu benzinske stanice omogućava da cijenu lako i blagovremeno uoči;

2) prodajnu cijenu za uslugu parkiranja motornih vozila, odnosno zakupa parking mjesta istakne na način koji licu koje upravlja motornim vozilom u pravcu parkirališta omogućava da cijenu lako i blagovremeno uoči;

3) obezbijedi da se prilikom pružanja usluga parkiranja motornih vozila, odnosno zakupa parking mjesta, dostupnost slobodnih mjesta može lako i blagovremeno uočiti.

Isticanje cijene kod prodajnih pogodnosti

Član 15

(1) Ako se roba prodaje ili nudi po umanjenoj cijeni u odnosu na prethodnu cijenu u skladu sa ovim zakonom, trgovac je dužan da čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo za potrošača istakne prethodnu cijenu koju je primjenjivao tokom perioda prije umanjenja cijene i umanjenu cijenu.

(2) Prethodna cijena u smislu stava 1 ovog člana je najniža cijena koju je trgovac primijenio tokom perioda od 30 dana prije umanjenja cijene, odnosno, ako je robana tržištu kraće od 30 dana, prethodna cijena je najniža cijena koju je trgovac primijenio tokom perioda u kojem je proizvod na tržištu.

(3) Ako se umanjenje cijena progresivno povećava više puta, prethodna cijena u smislu stava 1 ovog člana je cijena bez prvog umanjenja cijene.

Isticanje cijene pri oglašavanju

Član 16

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

Pridržavanje cijena

Član 17

Trgovac je dužan da se pridržava istaknutih prodajnih cijena.

3. Druge obaveze trgovca

Ispunjenje ugovora

Član 18

Trgovac je dužan da prilikom prodaje proizvoda potrošaču preda proizvod:

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

2) u tačnoj mjeri ili količini;

3) propisanog, odnosno ugovorenog kvaliteta, a ako kvalitet nije propisan, odnosno ugovoren, uobičajenog kvaliteta;

4) sa obavještenjem o robl, odnosno uslugama, ispravama o usaglašenosti, drugom dokumentacijom i informacijama, u skladu sa zakonom;

5) po cijeni obračunatoj u skladu sa propisanim ili utvrđenim kriterijumima, odnosno po ugovorenoj cijeni;

6) na način i u roku utvrđenim zakonom, odnosno ugovorom.

Upoznavanje sa svojstvima i karakteristikama proizvoda

Član 19

(1) Trgovac je dužan da potrošača, na njegov zahtjev, upozna o svojstvima i karakteristikama ponuđenog proizvoda.

(2) Trgovac je dužan da, na zahtjev, potrošaču pokaže proizvod i/ili način njegove upotrebe, ako to priroda proizvoda dozvoljava.

Račun

Član 20

(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 skladu sa članom 25 ovog zakona račun obavezno sadrži i cijenu za isporuku, ako se isporuka vrši uz naknadu, mjesto i datum isporuke.

(4) U računu za robu koja je upotrebljavana, popravljana ili sa nedostatkom, odnosno čija su upotrebna svojstva i karakteristike na drugi način ograničeni mora biti naznačeno da se radi o takvoj robi.

(5) Ako je potrošaču prilikom kupovine proizvoda odobren popust, na računu mora biti iskazana cijena za taj proizvod bez popusta, iznos popusta u procentima i iznos za plaćanje.

(6) Trgovac je dužan da uz račun za kupljeni proizvod, potrošaču vrati razliku između iznosa računa i primljenog novca u svim apoenima.

Ponuda popravke ili održavanja proizvoda

Član 21

(1) Za uslugu popravke ili održavanja proizvoda čija je vrijednost veća od 50,00 eura, trgovac je dužan da ispostavi potrošaču ponudu sa specifikacijom opisa radova, potrebnog materijala i djelova za popravku.

(2) Ako se tokom popravke i održavanja proizvoda pojavi potreba za dodatnim radovima i ugradnjom dodatnih materijala i djelova, čime se cijena usluge uvećava za više od 10%, trgovac je dužan da dobije prethodni pisani pristanak potrošača, dat lično ili putem sredstava komunikacije na daljinu.

(3) Prihvaćenu ponudu iz stava 1 ovog člana potpisuju trgovac i potrošač, čiji se jedan primjerak predaje potrošaču.

(4) Uz račun za izvršenu uslugu iz st. 1 i 2 ovog člana trgovac je dužan da izda specifikaciju izvršenih radova, korišćenog materijala i djelova za popravku.

Dostupnost rezervnih djelova i servisa

Član 22

(1) Trgovac je dužan da prilikom ponude i prodaje tehničke robe obavijesti potrošača, u pisanoj formi, o dostupnosti:

1) rezervnih djelova, priključnih aparata i sličnih djelova, za vrijeme i nakon prestanka proizvodnje ili uvoza robe;

2) tehničkog servisa, odnosno održavanja i popravke za vrijeme i poslije prestanka proizvodnje ili uvoza robe.

(2) Trgovac je dužan da obezbijedi potrošaču dostupnost tehničkog servisa, odnosno održavanja i popravke tehničke robe, kao i da zajedno sa proizvođačem obezbijedi

potrošaču dostupnost dijelova i aparata iz stava 1 tačka 1 ovog člana, najmanje pet godina od dana proizvodnje, ali ne manje od tri godine od dana isporuke tehničke robe.

(3) Odredba stava 2 ovog člana ne primjenjuje se na polovnu robu.

Materijal za pakovanje

Član 23

(1) Trgovac je dužan da obezbijedi potrošaču odgovarajući materijal za pakovanje u skladu sa vrstom i svojstvima robe.

(2) U neto masu robe ne smije se uračunavati težina materijala za pakovanje.

(3) Trgovac može, na zahtjev potrošača, da obezbijedi posebno pakovanje i dužan je da potrošača prethodno obavijesti o cijeni posebnog pakovanja, s tim da cijena pakovanja ne može biti veća od prodajne cijene materijala korišćenog za pakovanje.

(4) Kесе i torbe koje služe za nošenje kupljenih proizvoda i imaju u potpunosti ili djelimično logotip, znak, slogan i/ili naziv proizvođača ili trgovca smatraju se promotivnim materijalom.

(5) Ambalažu iz stava 4 ovog člana trgovac ne smije da naplati.

Dokumentacija koja prati proizvod

Član 24

(1) Trgovac je dužan da potrošaču uz proizvod preda dokumentaciju koja prati robu, odnosno uslugu, u skladu sa članom 9 ovog zakona, kao i druga dokumenta koja je obezbijedio proizvođač.

(2) Dokumentacija iz stava 1 ovog člana izdaje se u skladu sa tehničkim i drugim propisima i mora biti napisana čitko, jasno i lako razumljivo.

(3) Prevod dokumentacije iz stava 1 ovog člana mora biti istovjetan izvornom tekstu.

Isporuka proizvoda

Član 25

(1) Ako trgovac nudi isporuku proizvoda na adresu i prostor koji odredi potrošač, a isporuka se vrši uz naknadu, dužan je da prethodno obavijesti potrošača o cijeni i načinu isporuke.

(2) Ako potrošač nije prethodno obaviješten o cijeni i načinu isporuke, smatra se da se isporuka (prevoz, poštanski troškovi i slično) vrši bez naknade i da proizvod treba isporučiti na adresu i u prostor koji odredi potrošač.

(3) Teret dokazivanja da je prethodno obavijestio potrošača o cijeni i načinu isporuke je na trgovcu.

(4) Trgovac je dužan da, bez odlaganja, isporuči proizvod nakon plaćanja proizvoda, osim ako nije drukčije ugovoreno.

Opomena za neplaćena novčana potraživanja

Član 26

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

Prigovor potrošača

Član 27

(1) Potrošač ima pravo da podnese prigovor trgovcu kod koga je kupio proizvod u slučaju nesaobraznosti proizvoda ugovoru, u vezi sa datom komercijalnom garancijom, na račun za kupljeni proizvod i iz drugih razloga, u skladu sa ovim zakonom.

(2) Kupovina proizvoda iz stava 1 ovog člana može se utvrditi na osnovu računa o kupljenom proizvodu, ugovora o prodaji, izjave o komercijalnoj garanciji ili na drugi odgovarajući način (izvodom iz fiskalne kase, poslovne i druge odgovarajuće dokumentacije).

(3) Prigovor iz stava 1 ovog člana podnosi se na papiru ili nekom drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju.

(4) Trgovac je dužan da u prodajnom objektu na vidnom mjestu istakne obavještenje o načinu i mjestu podnošenja prigovora, odnosno da pri zaključenju ugovora na drugi odgovarajući način o tome obavijesti potrošača.

(5) Teret dokazivanja da je izvršena obaveza iz stava 4 ovog člana je na trgovcu.

(6) Trgovac je dužan da uspostavi i uredno vodi knjigu evidencije prigovora iz stava 1 ovog člana, u obliku tvrdo ukoričene knjige čije su stranice numerisane ili evidenciju prigovora u elektronskom obliku, na obrascu koji sadrži podatke o podnosiocu i datumu prijema prigovora, proizvodu, predmetu i zahtjevu iz prigovora, kao i datumu izdavanja potvrde iz člana 29 stav 4 ovog zakona.

(7) Knjiga evidencije prigovora, odnosno podaci iz evidencije prigovora u elektronskom obliku iz stava 6 ovog člana čuvaju se najmanje dvije godine od dana prijema prigovora potrošača, u prodajnom objektu, odnosno na mjestu za podnošenje prigovora iz stava 4 ovog člana.

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

Rokovi za podnošenje prigovora

Član 28

Potrošač može podnijeti prigovor;

1) u slučaju nesaobraznosti proizvoda ugovoru, u rokovima iz čl. 51, 58, 60 i 74 ovog zakona;

2) u slučaju izmjene digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u roku iz člana 82 stav 3 ovog zakona;

3) u vezi sa datom komercijalnom garancijom, u roku iz izjave o komercijalnoj garanciji;

4) na račun, odmah, a najkasnije u roku od osam dana od dana plaćanja računa, a za usluge od javnog interesa iz člana 37 ovog zakona, u roku od 15 dana od dana prijema računa;

5) u drugim slučajevima utvrđenim ovim i drugim zakonom koji sadrži odredbe o zaštiti potrošača.

Rješavanje prigovora

Član 29

(1) Trgovac je dužan da potrošaču, bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od prijema prigovora odgovori u pisanoj formi, na papiru ili nekom drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju, sa izjašnjenjem o sadržini zahtjeva iz prigovora i predlogom za njegovo rješavanje.

(2) Ako se o prigovoru ne rješava bez odlaganja, trgovac je dužan da potrošaču izda pisanu potvrdu o prijemu prigovora.

- (3) Teret dokazivanja da je potrošaču izdata potvrda iz stava 2 ovog člana je na trgovcu.
- (4) Potvrda iz stava 2 ovog člana obavezno sadrži podatke iz evidencije iz člana 27 stav 6 ovog zakona, kao i datum izdavanja potvrde.

Zabranjeno oglašavanje

Član 30

- (1) Zabranjeno je oglašavanje robe i usluga koje dovodi ili može da dovede potrošača u zabludu.
- (2) 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.
- (3) Zabranjeno je oglašavanje kojim se ugrožavaju zdravlje, psihički ili moralni razvoj maloljetnih lica.
- (4) Zabranjeno je korišćenje upoređujućih, prevarnih i neistinitih propagandnih i oglasnih poruka, koje na obmanjujući način vrše promociju proizvoda ili usluge, prenaplašavajući efekte koje imaju ili rezultate do kojih dovodi njihovo korišćenje.
- (5) Zabranjena je upotreba sumnjivih tvrdnji u pogledu ishrane i uticaja koji proizvodi, posebno prehrambeni, mogu imati na čovjeka i njegovo zdravlje, stvarajući obmanu da pozitivno djeluju, što naučno nije potvrđeno, u skladu sa posebnim zakonom.

4. Prodajne pogodnosti

Vrste prodajnih pogodnosti

Član 31

- (1) Prodajne pogodnosti su prodaja ili nuđenje proizvoda pod povoljnijim uslovima u odnosu na redovnu ili prethodnu ponudu, i to naročito: umanjeње cijene (sniženje, rasprodaja, akcijska prodaja i promotivna prodaja), posebni uslovi prodaje, obećanje nagrade, dodatni proizvod bez naknade (prateći poklon), učešće u nagradnoj igri i druge pogodnosti, u skladu sa zakonom.
- (2) Trgovac je dužan da se pridržava utvrđenih i istaknutih uslova prodajnih pogodnosti.

Sniženje i rasprodaja

Član 32

- (1) Sniženje cijene proizvoda je prodaja proizvoda po umanjenoj cijeni.
- (2) Rasprodaja proizvoda je prodaja proizvoda po umanjenoj cijeni u slučaju prestanka trgovine u prodajnom objektu ili prestanka trgovine određenim proizvodom u prodajnom objektu.
- (3) Rasprodaja iz stava 2 ovog člana može se organizovati pod uslovom da trgovac ne nastavi sa trgovinom u istom prodajnom objektu, odnosno sa istim proizvodom, u roku koji ne može biti kraći od tri mjeseca od dana završetka rasprodaje.
- (4) Ako je procenat umanjenja cijene istaknut u rasponu, trgovac je dužan da najveći procenat umanjenja na početku sniženja, odnosno rasprodaje utvrdi za najmanje jednu petinu vrijednosti svih proizvoda na sniženju, odnosno rasprodaji.
- (5) Stav 4 ovog člana ne primjenjuje se na trgovinu koja se vrši u skladu sa odredbama iz čl. 93 do 119 ovog zakona o zaključivanju ugovora van poslovnih prostorija i na daljinu.

(6) Isticanje cijena proizvoda koji su na sniženju, odnosno rasprodaji vrši se u skladu sa čl. 12, 13, 15, 16 i 17 ovog zakona.

Akcijska i promotivna prodaja

Član 33

(1) Akcijska prodaja je prodaja određene količine proizvoda određenog proizvođača u određeno vrijeme na određenom mjestu, po umanjenoj cijeni.

(2) Promotivna prodaja je akcijska prodaja radi promocije novog proizvoda.

(3) Proizvod iz st. 1 i 2 ovog člana mora biti čitko, jasno razumljivo i lako uočljivo označen riječima "akcija" ili "akcijska prodaja", odnosno "promocija" ili "promotivna prodaja".

(4) Isticanje cijena proizvoda na akcijskoj, odnosno promotivnoj prodaji vrši se u skladu sa čl. 12, 13, 15, 16 i 17 ovog zakona.

Posebni uslovi prodaje

Član 34

(1) Posebni uslovi prodaje su prodajne pogodnosti koje trgovac odobrava naročito za:

1) pojedine grupe potrošača (imaoci potrošačke kartice, penzioneri, studenti, djeca određenog uzrasta i slično);

2) pojedine proizvode (otplata na rate, popust i slično).

(2) Trgovac je dužan da posebne uslove prodaje čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istakne na mjestu prodaje, odnosno ponude.

Posebne prodajne pogodnosti

Član 35

(1) Na proizvode koji se dobijaju kao nagrada ili učešćem u nagradnoj igri, kao i prateće poklone shodno se primjenjuju odredbe ovog zakona o saobraznosti i komercijalnoj garanciji za robu iz čl. 46 do 64 ovog zakona, odnosno o saobraznosti, isporuci i izmjeni digitalnih usluga i digitalnog sadržaja iz čl. 69 do 83 ovog zakona.

(2) Trgovac koji prilikom oglašavanja proizvoda obeća potrošaču prateći poklon dužan je da taj proizvod isporuči potrošaču u roku i na način određen prilikom oglašavanja, odnosno u skladu sa zakonom.

(3) Svaka isporuka nenaručene robe i pružanje nenaručene usluge potrošaču smatra se propagandnim poklonom trgovca.

(4) Ako je predmet prodajne pogodnosti roba čija su upotrebna svojstva i karakteristike ograničeni, trgovac je dužan da taj razlog istakne na robu na način utvrđen čl. 9 i 10 ovog zakona.

(5) Na robu koja je na sniženju, rasprodaji ili akcijskoj prodaji zbog isticanja roka upotrebe, pored roka upotrebe, mora biti čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istaknuta oznaka da se radi o robu „pred istekom roka upotrebe“.

Informisanje i oglašavanje prodajnih pogodnosti

Član 36

(1) Oglašavanje prodajne pogodnosti mora da sadrži:

1) vrstu prodajne pogodnosti;

2) precizno i jasno određenje proizvoda na koji se prodajna pogodnost odnosi;

3) period važenja pogodnosti, sa naznakom početka i završetka, ako postoje;

4) ukupne troškove vezane za dobijanje ili preuzimanje proizvoda, uključujući isporuku, odnosno napomenu o tome da troškovi padaju na teret potrošača, ako isti postoje;

5) druge uslove vezane za ostvarivanje prodajne pogodnosti.

(2) Ako se radi ostvarivanja prava na prodajnu pogodnost izdaje vaučer, kupon ili drugo sredstvo za ostvarivanje prava na pogodnost, pored podataka iz stava 1 ovog člana, to sredstvo mora da sadrži i podatke o izdavaocu, kao i novčanoj vrijednosti ili visini umanjenja.

(3) Ako prema prirodi stvari nije moguće istovremeno u ponudi dati podatke iz stava 1 tač. 2 do 5 ovog člana, trgovac je dužan da prije kupovine proizvoda iz te ponude na drugi način besplatno obezbijedi te podatke potrošaču.

II. USLUGE OD JAVNOG INTERESA

Prava potrošača na usluge od javnog interesa

Član 37

(1) Usluge od javnog interesa su usluge koje su utvrđene zakonom, kao što su: distribucija i snabdijevanje električnom energijom, gasom, toplotom i vodom, upravljanje komunalnim otpadnim vodama, upravljanje komunalnim otpadom, održavanje groblja, kapela i krematorijuma i sahranjivanje, dimnjačarske i druge djelatnosti individualne komunalne potrošnje, prevoz putnika, elektronske komunikacione usluge, poštanske i druge usluge.

(2) Potrošač ima pravo na:

1) pristup i korišćenje usluge od javnog interesa pod jednakim uslovima, ako je to tehnički moguće i bez diskriminacije;

2) pristup i nesmetano korišćenje usluge od javnog interesa pod uslovima utvrđenim zakonom, odnosno ugovorom;

3) račun koji sadrži sve podatke koji mu omogućavaju provjeru obračuna pruženih usluga;

4) besplatnu kontrolu računa;

5) besplatnu promjenu pružaoca usluge od javnog interesa bez naknade, ako je to moguće.

(3) Račun iz stava 2 tačka 3 ovog člana mora da sadrži i iznos neplaćenih dospjelih potraživanja za prethodne periode, sa posebno iskazanim iznosom potraživanja starijih od dvije godine, 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.

Uslovi korišćenja

Član 38

(1) Trgovac je dužan da prije pružanja usluge od javnog interesa upozna potrošača sa uslovima korišćenja, a naročito sa:

1) utvrđenom cijenom, odnosno tarifom, vrstama naknada za korišćenje i održavanje, ako trgovac nudi i uslugu održavanja, u kojoj se navode popusti na koje potrošač ima pravo i posebni tarifni stavovi, odnosno elementi, kao i naknadom i rokom za priključenje na distributivnu mrežu;

2) načinom na koji se može ostvariti uvid u važeće cijene, odnosno tarifu i cijene održavanja;

3) načinom ostvarivanja prava na naknadu, odnosno povraćaj plaćenog iznosa, ako pružena usluga ne odgovara propisanom, odnosno ugovorenom kvalitetu.

(2) Uslove iz stava 1 ovog člana i njihove promjene trgovac je dužan da objavi u najmanje jednom dnevnom štampanom mediju koji se distribuira na cijeloj teritoriji Crne Gore i istakne u svojim poslovnim prostorijama.

(3) Trgovac iz stava 1 ovog člana dužan je da prije utvrđivanja cijene usluge od javnog interesa zatraži mišljenje organizacija za zaštitu potrošača (u daljem tekstu: organizacija potrošača) koje ispunjavaju uslove utvrđene zakonom kojim se uređuju kolektivne tužbe za zaštitu interesa potrošača.

(4) Mišljenje iz stava 3 ovog člana organizacije potrošača dužne su da dostave na zahtjev trgovca, u roku od 15 dana od dana prijema zahtjeva.

(5) Trgovac je dužan da potrošača obavijesti o promjeni cijena i drugih uslova iz stava 1 ovog člana, najkasnije 30 dana prije početka njihove primjene.

(6) Cijena usluge od javnog interesa obračunava se prema stvarnoj potrošnji, ako je to tehnički moguće, po utvrđenoj tarifi ili cjenovniku.

Zaključivanje ugovora o pružanju javne usluge i priključak na distributivnu mrežu

Član 39

(1) Trgovac je dužan da o pružanju usluge od javnog interesa iz člana 37 stav 1 ovog zakona sa potrošačem zaključi ugovor u pisanoj formi.

(2) Trgovac koji pruža uslugu od javnog interesa iz člana 37 stav 1 ovog zakona dužan je da, bez diskriminacije i pod jednakim uslovima, omogući potrošaču priključak na distributivnu mrežu i upotrebu priključka i mreže pod unaprijed poznatim i uslovima ugovorenim u skladu sa zakonom.

Kvalitet usluge od javnog interesa

Član 40

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

Modernizacija distributivne mreže

Član 41

Trgovac koji pruža uslugu od javnog interesa putem distributivne mreže ne smije potrošaču uračunavati u cijenu usluge troškove izgradnje, rekonstrukcije i modernizacije distributivne mreže, osim ako zakonom nije drukčije uređeno.

Električna energija, gas, voda i grijanje

Član 42

Trgovac koji nudi ili oglašava pružanje usluge snabdijevanja električnom energijom, gasom, vodom ili usluge grijanja dužan je da u ponudi ili oglasu jasno istakne cijenu po jedinici mjere, cijenu drugih pratećih elemenata, u skladu sa posebnim pravilima, koji se ne računaju prema potrošenoj količini, kao i cijenu za priključenje na distributivnu mrežu.

Zabrana obustavljanja pružanja usluga i prinudne naplate

Član 43

(1) Ako se iznos računa osporava u sudskom, vansudskom ili upravnom postupku, a potrošač redovno plaća nespornie 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 ne smije 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 ne smije da pokrene postupak prinudne naplate do okončanja sudskog, vansudskog ili upravnog postupka.

(5) Zahtjev 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.

Potrošački servis

Član 44

(1) Trgovac koji pruža usluge od javnog interesa dužan je da obezbijedi potrošački servis za pružanje potrebnih informacija potrošačima i prijem prigovora u skladu sa članom 27 ovog zakona.

(2) Potrošač ima pravo da, pored prigovora iz člana 27 ovog zakona, uloži i prigovor u vezi sa pristupom uslugama od javnog interesa, uključujući i priključak na distributivnu mrežu, kao i prigovor na korišćenje i kvalitet usluge od javnog interesa.

(3) Trgovac iz stava 1 ovog člana dužan je da u poslovnim prostorijama čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istakne radno vrijeme potrošačkog servisa, odnosno na drugi odgovarajući način o tome obavijesti potrošača, s tim da radno vrijeme potrošačkog servisa mora biti organizovano radnim danima, uključujući i subotu, u prijedpodnevnim i poslijepodnevnim intervalima.

(4) Teret dokazivanja da je ispunio obavezu iz stava 3 ovog člana je na trgovcu.

(5) Na način podnošenja prigovora, isticanje obavještenja o načinu i mjestu podnošenja prigovora, teret dokazivanja o isticanju obavještenja, vođenje evidencije prigovora potrošača, obavezu lica ovlašćenog za primanje prigovora, kao i na obavezu izdavanja potvrde o prijemu prigovora, ako se o prigovoru ne rješava bez odlaganja, i sadržinu evidencije i potvrde i rokove rješavanja po prigovoru potrošača iz stava 1 ovog člana shodno se primjenjuje čl. 27, 28 i 29 ovog zakona.

III. SAOBRAZNOST UGOVORU I KOMERCIJALNA GARANCIJA

1. Saobraznost robe

Polje primjene

Član 45

(1) Odredbe st. 2 do 5 ovog člana i čl. 46 do 65 ovog zakona, primjenjuju se na ugovore o kupoprodaji, uključujući ugovore o isporuci robe koju je potrebno izraditi ili proizvesti.

(2) Odredbe st. 3, 4 i 5 ovog člana i čl. 46 do 65 ovog zakona ne primjenjuju se na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga, osim ako je digitalni sadržaj ili digitalna usluga ugrađena u robu ili je povezana sa robom na način koji bi onemogućio funkcionisanje robe bez tog digitalnog sadržaja ili te digitalne usluge sa digitalnim elementima i koji se isporučuju zajedno sa robom na osnovu ugovora o kupoprodaji, bez obzira da li isporuku tog digitalnog sadržaja ili digitalne usluge vrši trgovac ili treća strana.

(3) U slučaju sumnje da li isporuka ugrađenog ili povezanog digitalnog sadržaja ili ugrađene ili povezane digitalne usluge čini dio ugovora o kupoprodaji, pretpostavlja se da su digitalni sadržaj ili digitalna usluga obuhvaćeni ugovorom o kupoprodaji.

(4) Odredbe čl. 46 do 65 ovog zakona ne primjenjuju se na trajni medij koji služi isključivo kao nosač digitalnog sadržaja, kao ni na robu koja se prodaje u izvršnom ili drugom prinudnom postupku u skladu sa zakonom.

(5) Na zaključivanje, valjanost i dejstvo ugovora, uključujući posljedice raskida ugovora, kao i na naknadu štete zbog nesaobraznosti robe primjenjuju se odredbe zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi, ako odredbama čl. 46 do 65 ovog zakona nije drukčije uređeno.

Saobraznost ugovoru

Član 46

Trgovac je dužan da potrošaču isporuči robu koja ispunjava zahtjeve saobraznosti iz čl. 47 i 48 ovog zakona i koja nije nesaobrazna u smislu člana 49 ovog zakona ne dovodeći u pitanje primjenu odredbe člana 50 ovog zakona.

Subjektivni zahtjevi saobraznosti robe

Član 47

Roba je saobrazna ugovoru o kupoprodaji ako:

1) odgovara opisu, vrsti, količini i kvalitetu, ima funkcionalnost, kompatibilnost, interoperabilnost i druge karakteristike, kako je to određeno ugovorom o kupoprodaji;

2) je prikladna bilo kojoj posebnoj namjeni za koju je potrošač nabavlja i sa kojom je potrošač upoznao trgovca najkasnije u trenutku zaključenja ugovora, a koju je trgovac potvrdio;

3) je isporučena sa svom dodatnom opremom i uputstvima, uključujući uputstvom za instalaciju, kako je to određeno ugovorom o kupoprodaji;

4) je isporučena sa ažuriranjima kako je određeno ugovorom o kupoprodaji.

Objektivni zahtjevi saobraznosti robe

Član 48

(1) Pored subjektivnih zahtjeva saobraznosti iz člana 47 ovog zakona, roba je saobrazna ugovoru o kupoprodaji ako ispunjava i objektivne zahtjeve saobraznosti, i to da:

- 1) je prikladna za namjene za koje se uobičajeno koristi roba iste vrste, u skladu sa zakonom, tehničkim standardima ili ako takvih tehničkih standarda nema, primjenjivim kodeksima ponašanja u odgovarajućem poslovnom sektoru;
- 2) odgovara kvalitetu i opisu uzorka ili modela koji je trgovac stavio na raspolaganje potrošaču prije zaključenja ugovora o kupoprodaji, ako je primjenjivo;
- 3) je isporučena sa dodatnom opremom, uključujući ambalažu, uputstvo za instalaciju ili druga uputstva, čiji prijem potrošač može razumno da očekuje, ako je primjenjivo;
- 4) odgovara količini i posjeduje kvalitet i druge karakteristike, uključujući trajnost, funkcionalnost, kompatibilnost i sigurnost, koji su uobičajeni za robu iste vrste i koje potrošač može razumno očekivati s obzirom na prirodu robe i uzimajući u obzir sve javne izjave koje su dali trgovac ili drugo lice u prethodnim fazama ugovornog lanca, uključujući proizvođača, ili koje su date u njihovo ime, naročito ako su učinjene oglašavanjem ili označavanjem robe.

(2) Trgovca ne obavezuju javne izjave, u smislu stava 1 tačka 4 ovog člana, ako dokaže da:

- 1) nije znao niti je razumno mogao znati za tu javnu izjavu;
- 2) je do trenutka zaključenja ugovora javna izjava bila ispravljena na isti ili sličan način kao i kada je data, ili
- 3) ta javna izjava nije mogla uticati na donošenje odluke o kupovini robe.

(3) U slučaju robe sa digitalnim elementima, trgovac je dužan da obezbijedi da potrošač bude obaviješten o ažuriranjima, uključujući sigurnosna ažuriranja, koja su potrebna kako bi roba ostala saobrazna ugovoru i da mu se ta ažuriranja isporučuju, tokom perioda:

1) u okviru kojeg potrošač to može razumno da očekuje s obzirom na vrstu i namjenu robe i digitalnih elemenata, i uzimajući u obzir okolnosti i prirodu ugovora o kupoprodaji, ako je tim ugovorom predviđena jednokratna isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, ili

2) utvrđenog u članu 51 stav 7 ovog zakona, u zavisnosti od slučaja, ako je ugovorom o kupoprodaji predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tokom određenog perioda.

(4) Ako potrošač u razumnom roku ne instalira ažuriranja koja su mu isporučena u skladu sa stavom 3 ovog člana, trgovac ne odgovara za nesaobraznost koja proizilazi isključivo zbog propuštanja instalacije odgovarajućeg ažuriranja, pod uslovom da:

1) je trgovac obavijestio potrošača o raspoloživosti ažuriranja i posljedicama propuštanja potrošača da izvrši instaliranje, i

2) propuštanje instalacije ili nepravilna instalacija ažuriranja od strane potrošača nijesu rezultat nedostataka u uputstvima za instalaciju koja su dostavljena potrošaču.

(5) Nesaobraznost u smislu st. 1 ili 3 ovog člana ne postoji ako je, u trenutku zaključenja ugovora o kupoprodaji, potrošač bio posebno obaviješten da određena karakteristika robe odstupa od objektivnih zahtjeva u pogledu saobraznosti navedenih u st. 1 ili 3 ovog člana, i ako je potrošač pri zaključenju ugovora izričito i posebno prihvatio to odstupanje.

(6) Pored zahtjeva iz stava 1 tačka 1 ovog člana, roba je saobrazna ugovoru o kupoprodaji ako je prikladna i za namjene za koje se uobičajeno koristi roba iste vrste, u skladu propisima Evropske unije.

Nepravilna instalacija robe

Član 49

Nesaobraznost koja proizlazi iz nepravilne instalacije robe smatra se nesaobraznošću robe ako instalacija:

1) čini dio ugovora o kupoprodaji i izvršena je od strane trgovca ili pod njegovom odgovornošću, ili

2) za koju je predviđeno da je obavi potrošač, je izvršena od strane potrošača, a nepravilna instalacija je posljedica nedostataka u uputstvima za instalaciju koje je dostavio trgovac ili, u slučaju robe sa digitalnim elementima, koje je dostavio trgovac ili isporučilac digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

Prava trećih lica u odnosu na robu

Član 50

Ako povreda prava trećeg lica, naročito prava intelektualne svojine, isključuje, umanjuje ili ograničava korišćenje robe u skladu sa čl. 47 i 48 ovog zakona, potrošač ima prava da zahtijeva da se roba oslobodi od prava ili pretenzije trećeg lica, odnosno da zahtijeva zamjenu i umanjenje cijene ili raskid ugovora u skladu sa čl. 53 i 58 ovog zakona, osim ako je, zavisno od okolnosti konkretnog slučaja, zaključen ugovor ništav ili rušljiv u smislu zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi.

Odgovornost za nesaobraznost

Član 51

(1) Trgovac je odgovoran potrošaču za svaku nesaobraznost koja postoji u trenutku isporuke robe, bez obzira da li je znao za nesaobraznost, i koja postane očigledna u roku od dvije godine od trenutka isporuke robe.

(2) Trgovac je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi nakon isporuke, ako potiče od uzroka koji je postojao prije isporuke te robe.

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

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

(5) Odredba stava 1 ovog člana primjenjuje se i na robu sa digitalnim elementom, čime se ne dovodi u pitanje primjena odredbe člana 48 stav 3 ovog zakona.

(6) Kod prodaje polovne robe ugovorom o kupoprodaji može se ugovoriti kraći rok od roka iz stava 1 ovog člana, ali ne kraći od godinu dana.

(7) U slučaju robe sa digitalnim elementima, ako je ugovorom o kupoprodaji predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tokom određenog perioda, trgovac je odgovoran i za svaku nesaobraznost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koja se pojavi ili postane očigledna u roku od dvije godine od trenutka isporuke robe sa digitalnim elementima.

(8) U slučaju robe sa digitalnim elementima, ako je ugovorom o kupoprodaji predviđena kontinuirana isporuka na rok duži od dvije godine, trgovac je odgovoran za

svaku nesaobraznost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koja se pojavi ili postane očigledna u periodu isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u skladu sa ugovorom o kupoprodaji.

(9) Ako instalacija čini dio ugovora o kupoprodaji i izvršena je od strane trgovca ili pod njegovom odgovornošću smatra se da je roba isporučena potrošaču u trenutku kada je instalacija završena.

Teret dokazivanja

Član 52

(1) Svaka nesaobraznost robe, uključujući i nesaobraznost robe sa digitalnim elementima, koja postane očigledna u roku od godinu dana od trenutka isporuke robe smatra se da je postojala i u trenutku isporuke robe, osim ako se dokaže suprotno ili ako ta pretpostavka nije u skladu sa prirodom robe ili prirodom nesaobraznosti.

(2) Ako je ugovorom o kupoprodaji robe sa digitalnim elementima predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tokom određenog perioda, teret dokazivanja da li su digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili saobrazni tokom perioda iz člana 51 st. 7 i 8 ovog zakona je na trgovcu za onu nesaobraznost koja postane očigledna tokom tog perioda.

Pravne posljedice nesaobraznosti

Član 53

(1) Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, potrošač ima pravo da zahtijeva od trgovca da se nesaobraznost otkloni bez naknade, popravkom ili zamjenom, odnosno da zahtijeva odgovarajuće umanjeње cijene ili da raskine ugovor uz povraćaj plaćenog iznosa.

(2) Potrošač prvenstveno ima pravo da bira između zahtjeva da se nesaobraznost otkloni popravkom ili zamjenom, osim ako je izabrani zahtjev nemoguć ili ako predstavlja nesrazmjerno opterećenje za trgovca.

(3) Nesrazmjerno opterećenje iz stava 2 ovog člana postoji ako izabrani zahtjev, u odnosu na alternativni zahtjev, stvara pretjerane troškove za trgovca, uzimajući u obzir:

- 1) vrijednost robe koju bi imala da je saobrazna ugovoru;
- 2) značaj nesaobraznosti u konkretnom slučaju;
- 3) da li se alternativni zahtjev može ostvariti bez značajnijih neugodnosti za potrošača.

(4) Trgovac može da odbije otklanjanje nesaobraznosti ako popravku i zamjenu nije moguće izvršiti ili bi troškovi popravke i zamjene bili nesrazmjerni, uzimajući u obzir sve okolnosti slučaja, uključujući okolnosti iz stava 3 tač. 1 i 2 ovog člana.

(5) Potrošač ima pravo na odgovarajuće umanjeње cijene u skladu sa članom 55 ovog zakona ili na raskid ugovora o kupoprodaji uz povraćaj plaćenog iznosa u skladu sa čl. 56 i 57 ovog zakona, ako:

1) trgovac nije izvršio popravku ili zamjenu ili, ako je to primjenjivo, nije izvršio popravku ili zamjenu u skladu sa članom 54 st. 2 i 3 ovog zakona ili je odbio da otkloni nesaobraznost robe u skladu sa stavom 4 ovog člana;

2) nesaobraznost robe postoji i pored napora trgovca da je otkloni;

3) nesaobraznost je u toj mjeri ozbiljna da opravdava trenutno umanjeње cijene ili raskid ugovora o kupoprodaji; ili

4) je trgovac izjavio ili je iz okolnosti slučaja očigledno da neće otkloniti nesaobraznost u roku iz člana 54 stav 1 ovog zakona ili da je ne može otkloniti bez značajnih neugodnosti za potrošača.

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

(7) Teret dokazivanja da je nesaobraznost neznatna je na trgovcu.

(8) Potrošač ima pravo da uskrati plaćanje preostalog dijela cijene ili neki njen dio sve dok trgovac ne ispuni svoje obaveze u skladu sa odredbama iz čl. 46 do 65 ovog zakona.

(9) 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.

Popravka ili zamjena robe

Član 54

(1) Trgovac je dužan da izvrši popravku ili zamjenu robe besplatno, u razumnom roku, ali ne dužem od 15 dana od dana prijema obavještenja potrošača o nesaobraznosti robe, i bez značajnih neugodnosti za potrošača, uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu za koju je potrošaču ta roba potrebna.

(2) Ako je nesaobraznost potrebno otkloniti popravkom ili zamjenom robe, potrošač je dužan da stavi robu na raspolaganje trgovcu, a trgovac je dužan da robu preuzme o svom trošku.

(3) Ako popravka zahtijeva uklanjanje robe koja je bila instalirana na način koji je u skladu sa njenom prirodom i namjenom prije nego što je nesaobraznost postala očigledna ili takvu robu treba zamijeniti, obaveza popravke ili zamjene takve robe uključuje uklanjanje nesaobrazne robe i instalaciju zamijenjene ili popravljene robe ili snošenje troškova tog uklanjanja i instalacije.

(4) Potrošač nije dužan da plati troškove uobičajene upotrebe zamijenjene robe tokom perioda prije njene zamjene.

(5) Izuzetno od stava 1 ovog člana, rok za popravku ili zamjenu ne može biti duži od 21 dan od dana prijema obavještenja potrošača o nesaobraznosti robe, ako je trgovac u roku od tri dana od dana prijema tog obavještenja potrošaču na upotrebu ponudio drugu robu (zamjenska roba) za vrijeme trajanja popravke ili zamjene te robe, a potrošač je izričito i posebnom izjavom takvu ponudu trgovca prihvatio.

(6) Ponude trgovca i izjave potrošača iz stava 5 ovog člana trgovac je dužan da navede u evidenciji iz člana 27 stav 6 ovog zakona.

Umanjenje cijene

Član 55

Umanjenje cijene iz člana 53 stav 5 ovog zakona, vrši se srazmjerno smanjenju vrijednosti robe koju je primio potrošač u odnosu na vrijednost koju bi roba imala da je saobrazna u vrijeme zaključenja ugovora.

Raskid ugovora o kupoprodaji

Član 56

(1) Potrošač može da raskine ugovor o kupoprodaji izjavom upućenom trgovcu kojom izražava odluku o raskidu ugovora o kupoprodaji.

(2) Ako se nesaobraznost odnosi samo na dio robe isporučene na osnovu ugovora o kupoprodaji i ako postoji razlog za raskid ugovora o kupoprodaji na osnovu člana 53 ovog

zakona, potrošač ima pravo da raskine ugovor o kupoprodaji samo u odnosu na taj dio robe.

(3) Ako se nesaobraznost odnosi samo na dio robe, potrošač ima pravo da raskine ugovor i u pogledu ostale robe koju je nabavio zajedno sa nesaobraznom robom, ako se od potrošača ne može razumno očekivati da će pristati da zadrži samo saobraznu robu.

(4) Ako raskine ugovor o kupoprodaji u cjelini ili u skladu sa stavom 2 ovog člana, samo u odnosu na dio robe isporučene na osnovu ugovora o kupoprodaji, potrošač je dužan da vrati isporučenu robu trgovcu o trošku trgovca.

(5) U slučaju iz stava 4 ovog člana, trgovac je dužan da potrošaču nadoknadi cijenu koju je platio za robu nakon što primi robu ili dokaz da je potrošač robu poslao trgovcu.

Obaveze i rokovi u vezi sa povraćajem primljene robe ili plaćenog iznosa

Član 57

(1) Ako raskine ugovor o kupoprodaji potrošač je dužan da povraćaj robe iz člana 56 stav 4 ovog zakona izvrši bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana obavještanja trgovca o odluci da raskida ugovor.

(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.

(3) Trgovac je dužan da izvrši povraćaj plaćenog iznosa iz člana 56 st. 4 i 5 ovog zakona bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema robe ili dokaza da je potrošač robu poslao trgovcu.

(4) Trgovac je dužan da izvrši povraćaj plaćenog iznosa istim načinom plaćanja koji je potrošač upotrijebio prilikom plaćanja robe, osim ako potrošač izričito ne pristane na drugi način povraćaja tih sredstava, pod uslovom da ne plaća dodatne troškove za taj povraćaj.

(5) Trgovac potrošaču ne smije da naplati naknadu za povraćaj plaćenog iznosa.

(6) Odredbe st. 3, 4 i 5 ovog člana shodno se primjenjuju i na svaki iznos koji je trgovac dužan da vrati potrošaču zbog umanjenja cijene iz člana 55 ovog zakona, a u vezi sa članom 53 stav 5 ovog zakona.

Sloboda izbora

Član 58

(1) Potrošač ima pravo da po svom izboru zahtijeva popravku, zamjenu, umanjenje cijene ili raskid ugovora uz povraćaj plaćenog iznosa, ako u roku od 30 dana od dana preuzimanja robe obavijesti trgovca o nesaobraznosti.

(2) Ako potrošač ostvaruje pravo iz člana 53 stav 1 ovog zakona zamjenom proizvoda, trgovac je dužan da izvrši zamjenu proizvoda više puta, odnosno dok potrošaču ne bude obezbijeđena saobraznost u skladu sa čl. 47 i 48 ovog zakona.

(3) Izuzetno od člana 53 stav 5 ovog zakona, potrošač ima pravo da zahtijeva umanjenje cijene ili raskid ugovora uz povraćaj plaćenog iznosa i u slučaju kada je popravka, odnosno zamjena vršena najmanje dva puta u roku od 90 dana, od isteka roka iz stava 1 ovog člana.

(4) Na izbor potrošača iz stava 1 ovog člana primjenjivaće se odredbe člana 53 st. 5 do 9 i čl. 54 i 55 ovog zakona.

Odgovornost proizvođača

Član 59

(1) Ako trgovac odgovara potrošaču za nesaobraznost robe koja je posljedica činjenja ili nečinjenja proizvođača ili drugog lica u ugovornom lancu, uključujući propuštanje da isporuči ažuriranja za robu sa digitalnim elementima u skladu sa članom 48 stav 3 ovog zakona, trgovac ima pravo da zahtijeva od proizvođača ili drugog lica u ugovornom lancu naknadu troškova nastalih zbog nesaobraznosti robe.

(2) Proizvođač ili drugo lice iz stava 1 ovog člana protiv kojih trgovac ima pravo da zahtijeva naknadu štete, kao i postupak i uslove za ostvarivanje tog prava, utvrđuju se u skladu sa zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi.

Dužnost obavješćavanja

Član 60

(1) Potrošač je dužan da obavijesti trgovca o postojanju nesaobraznosti robe ugovoru u roku od 90 dana od dana kada je otkrio nesaobraznost, a najkasnije prije isteka roka iz člana 51 ovog zakona.

(2) Ako ne obavijesti trgovca o postojanju nesaobraznosti robe ugovoru u rokovima iz stava 1 ovog člana, potrošač gubi prava koja mu po tom osnovu pripadaju.

(3) Prava potrošača koji je blagovremeno obavijestio trgovca o postojanju nesaobraznosti gase se istekom perioda od dvije godine, računajući od dana slanja obavješćenja o nesaobraznosti trgovcu, osim ako je potrošač prevarom trgovca bio spriječen da ostvari ta prava.

Produženje rokova u slučaju popravke i zamjene

Član 61

(1) U slučaju manje popravke, rokovi iz člana 51 st. 1, 5, 6 i 7, člana 58 st. 1 i 3 i člana 60 ovog zakona produžavaju se onoliko koliko je potrošač bio lišen upotrebe robe.

(2) U slučaju kada je izvršena zamjena robe ili njena bitna popravka, rokovi iz stava 1 ovog člana počinju da teku ponovo od zamjene, odnosno od vraćanja popravljene robe.

(3) Ako je zamijenjen ili bitno popravljen samo neki dio robe, rokovi iz stava 1 ovog člana počinju da teku ponovo samo za taj dio robe.

Komercijalna garancija

Član 62

(1) Komercijalna garancija obuhvata obavezu trgovca ili proizvođača (u daljem tekstu: davalac garancije) prema potrošaču, osim zakonom utvrđene odgovornosti trgovca za saobraznost robe, da će vratiti plaćenu cijenu ili zamijeniti, popraviti ili servisirati robu na bilo koji način, ako roba ne ispunjava specifikacije ili druge zahtjeve koji nijesu povezani sa saobraznošću, a navedeni su u izjavi o komercijalnoj garanciji ili u reklamnom materijalu koji je dostupan u trenutku ili prije zaključenja ugovora.

(2) Svaka komercijalna garancija obavezujuća je za davaoca te garancije u skladu sa uslovima utvrđenim u izjavi o komercijalnoj garanciji i/ili povezanom reklamnom materijalu dostupnom u trenutku ili prije zaključenja ugovora.

(3) Ako proizvođač nudi potrošaču komercijalnu garanciju trajnosti za određenu robu tokom određenog perioda, proizvođač je direktno odgovoran potrošaču tokom cijelog perioda komercijalne garancije trajnosti za popravku ili zamjenu robe u skladu sa članom 54 ovog zakona.

(4) Proizvođač može potrošaču da ponudi povoljnije uslove u izjavi o komercijalnoj garanciji trajnosti od uslova utvrđenih članom 54 ovog zakona.

(5) Ako su uslovi utvrđeni u izjavi o komercijalnoj garanciji nepovoljniji za potrošača od uslova utvrđenih u povezanom reklamnom materijalu, komercijalna garancija će biti obavezujuća pod uslovima utvrđenim u reklamnom materijalu, osim ako je prije zaključenja ugovora povezani reklamni materijal ispravljen na isti ili sličan način kao i kada je dat.

(6) Izjava o komercijalnoj garanciji, sačinjena na jednostavan i razumljiv način, dostavlja se potrošaču na trajnom mediju najkasnije u trenutku isporuke robe.

(7) Izjava o komercijalnoj garanciji sadrži:

1) jasnu izjavu da potrošač ima prava na mjere protiv trgovca, bez naknade, u slučaju nesaobraznosti robe ugovoru i da na ta prava ne utiče komercijalna garancija,

2) naziv i adresu davaoca garancije,

3) postupak koji potrošač mora da slijedi radi ostvarivanja prava iz komercijalne garancije,

4) oznaku i vrstu robe na koju se odnosi komercijalna garancija,

5) uslove komercijalne garancije.

(8) Ako davalac garancije nije sačinio izjavu o komercijalnoj garanciji u skladu sa st. 6 i 7 ovog člana, to ne utiče na obavezujući karakter komercijalne garancije za davaoca te garancije.

(9) Teret dokazivanja da je potrošaču dostavljena komercijalna garancija u skladu sa ovim zakonom je na trgovcu.

Zloupotreba izraza komercijalna garancija

Član 63

Trgovac je dužan da prilikom zaključenja ugovora o kupoprodaji i oglašavanju prodaje ne koristi izraze "garancija", "komercijalna garancija" i slične izraze sa tim značenjem, ako na osnovu ugovora o kupoprodaji potrošač ne stiče više prava nego što ima na osnovu odredbi o saobraznosti iz čl. 46 do 65 ovog zakona.

Način ostvarivanja prava iz komercijalne garancije

Član 64

Prava po osnovu komercijalne garancije, osim iz člana 62 stav 3 ovog zakona koja ostvaruje kod proizvođača, potrošač po svom izboru ostvaruje kod trgovca ili proizvođača, u skladu sa čl. 27, 28 i 29 ovog zakona.

Shodna primjena odredbi na druge proizvode

Član 65

Odredbe čl. 46 do 64 ovog zakona shodno se primjenjuju i na druge proizvode u smislu člana 7 tačka 2 ovog zakona, osim na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga.

2. Saobraznost digitalnih usluga i digitalnog sadržaja

Saobraznost digitalnih usluga i digitalnog sadržaja sa ugovorom

Član 66

Odredbama čl. 67 do 83 ovog zakona utvrđuju se pravila o određenim zahtjevima u pogledu ugovora između trgovaca i potrošača o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga, a naročito pravila o:

- 1) saobraznosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge sa ugovorom,
- 2) pravima potrošača u slučaju nesaobraznosti ili neisporuke digitalnog sadržaja ili usluge, kao i način ostvarivanja tih prava,
- 3) izmjeni digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

Primjena na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge

Član 67

(1) Odredbe čl. 68 do 83 ovog zakona primjenjuju se na svaki ugovor na osnovu kojeg trgovac isporučuje ili se obavezuje da će isporučiti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu potrošaču, a potrošač plaća ili se obavezuje da će platiti cijenu.

(2) Cijenom u smislu stava 1 ovog člana i čl. 68 do 83 ovog zakona smatra se novčani iznos ili digitalno iskazana vrijednost (elektronski vaučer, e-kupon, virtuelna valuta i slično) koju je potrebno platiti za isporuku digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

(3) Odredbe čl. 68 do 83 ovog zakona primjenjuju se ako trgovac isporučuje ili se obavezuje da će isporučiti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu potrošaču, a potrošač dostavlja ili se obavezuje da će dostaviti lične podatke trgovcu, osim ako lične podatke koje potrošač dostavi trgovac obrađuje isključivo u svrhu isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u skladu sa ovim zakonom ili radi omogućavanja trgovcu da ispuni pravne zahtjeve kojima podliježe, a trgovac te podatke ne obrađuje u druge svrhe.

(4) Odredbe čl. 68 do 83 ovog zakona primjenjuju se i ako su digitalni sadržaj ili digitalna usluga razvijeni u skladu sa specifikacijama potrošača.

(5) Odredbe čl. 69 do 75 i čl. 77 do 83 ovog zakona primjenjuju se i na trajne medije koji služe isključivo kao nosači digitalnog sadržaja.

(6) Odredbe čl. 68 do 83 ovog zakona ne primjenjuju se na digitalni sadržaj ili digitalne usluge koji su ugrađeni u robu ili su povezani sa robom na način koji bi onemogućio funkcionisanje robe bez tog digitalnog sadržaja ili te digitalne usluge i koji se isporučuju na osnovu ugovora o kupoprodaji te robe, bez obzira da li digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu isporučuje trgovac ili drugo lice.

(7) U slučaju sumnje da li isporuka ugrađenog ili povezanog digitalnog sadržaja ili ugrađene ili povezane digitalne usluge čini dio ugovora o kupoprodaji, smatra se da su digitalni sadržaj ili digitalna usluga obuhvaćeni ugovorom o kupoprodaji.

(8) Odredbe čl. 68 do 83 ovog zakona ne primjenjuju se na ugovore o:

1) pružanju usluga koje nijesu digitalne usluge, bez obzira da li trgovac koristi digitalne oblike ili sredstva za proizvodnju krajnjeg proizvoda te usluge ili za njegovu isporuku ili prenos potrošaču (usluge prevođenja, arhitektonske usluge, pravne ili druge slične savjetodavne usluge i drugo);

2) elektronskim komunikacionim uslugama, osim interpersonalnih komunikacionih usluga koje ne zavise od broja, u skladu sa zakonom kojim se uređuju elektronske komunikacije;

3) zdravstvenim uslugama koje pružaju zdravstveni radnici pacijentima radi procjene, održavanja ili liječenja njihovog zdravstvenog stanja, uključujući propisivanje, izdavanje na recept i davanje lijekova i medicinskih proizvoda;

4) igrama na sreću, odnosno uslugama koje uključuju klađenje sa novčanim ulogom u igrama na sreću, uključujući igre na sreću kao što su lutrijske igre na sreću, igre u kazinima, poker i kladioničke igre koje se vrše elektronskim ili putem druge tehnologije za olakšavanje komunikacije, kao i na pojedinačan zahtjev korisnika takvih usluga;

5) finansijskim uslugama;

6) softveru koji trgovac nudi na osnovu neograničene i otvorene licence, pri čemu potrošač ne plaća cijenu, a lične podatke koje potrošač dostavi trgovac obrađuje isključivo u svrhu poboljšanja sigurnosti, kompatibilnosti ili interoperabilnosti tog softvera;

7) isporuci digitalnog sadržaja koji je stavljen na raspolaganje javnosti, tehnologijom koja se ne smatra prenosom signala kao dio izvođenja ili događaja, kao što su digitalne kinematografske projekcije;

8) digitalnom sadržaju koji pružaju nadležni organi u skladu sa propisima kojima se uređuje ponovna upotreba informacija u posjedu organa vlasti.

(9) Ako ugovor zaključen između trgovca i potrošača obuhvata u paketu elemente isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge i elemente pružanja drugih usluga ili robe, ne isključujući primjenu st. 6 i 7 ovog člana, odredbe čl. 68 do 83 ovog zakona primjenjuju se samo na elemente tog ugovora kojima se uređuje digitalni sadržaj ili digitalna usluga.

10) Odredba člana 82 ovog zakona ne primjenjuje se ako paket iz stava 9 ovog člana, uključuje elemente usluge pristupa internetu ili interpersonalne komunikacione usluge zasnovane na korišćenju brojeva u skladu sa zakonom kojim se uređuju elektronske komunikacije.

(11) Raskid jednog elementa ugovora iz paketa iz stava 9 ovog člana, ne utiče na druge elemente paketa ugovora, osim ako izvršenje svih elemenata paketa tog ugovora nije bila odlučujuća pobuda za potrošača da donese odluku o zaključivanju ugovora.

(12) Na lične podatke koji se obrađuju u vezi sa ugovorima iz stava 1 ovog člana i u slučaju neusklađenosti odredaba čl. 68 do 83 ovog zakona sa zakonom kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti primjenjuje se zakon kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

(13) Na zaključivanje, valjanost i dejstvo ugovora, uključujući posljedice raskida ugovora, kao i na naknadu štete zbog nesaobraznosti digitalnog sadržaja, odnosno digitalnih usluga, primjenjuju se odredbe zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi, ako odredbama čl. 68 do 83 ovog zakona nije drukčije propisano.

(14) Odredbe čl. 68 do 83 ovog zakona ne utiču na odredbe zakona kojim se uređuje autorsko i srodna prava.

Isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge

Član 68

(1) Trgovac je dužan da isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu bez nepotrebnog odlaganja, nakon zaključivanja ugovora, ako drukčije nije ugovoreno.

(2) Smatra se da je trgovac ispunio svoju obavezu u pogledu isporuke kada:

1) su digitalni sadržaj ili drugo sredstvo pogodno za pristup ili preuzimanje digitalnog sadržaja stavljeni na raspolaganje ili su dostupni potrošaču ili fizičkom ili virtuelnom uređaju koji je za te potrebe izabrao potrošač;

2) je digitalna usluga stavljena na raspolaganje potrošaču ili fizičkom ili virtuelnom uređaju koji je za te potrebe izabrao potrošač.

Saobraznost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge

Član 69

Trgovac je dužan da potrošaču isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu koji ispunjavaju zahtjeve iz čl. 70 i 71 ovog zakona i koja nije nesaobrazna u smislu člana 72 ovog zakona čime se ne dovodi u pitanje primjena odredbe člana 73 ovog zakona.

Subjektivni zahtjevi saobraznosti digitalnih sadržaja ili usluga

Član 70

Digitalni sadržaj ili digitalna usluga saobrazni su ugovoru ako:

- 1) odgovaraju opisu, količini i kvalitetu, imaju funkcionalnost, kompatibilnost, interoperabilnost i druge karakteristike, kako je određeno ugovorom;
- 2) su prikladni posebno namijeni koju potrošač zahtijeva i sa kojom je potrošač upoznao trgovca najkasnije u trenutku zaključenja ugovora, a koju je trgovac potvrdio;
- 3) su isporučeni sa svom dodatnom opremom, uputstvima, uključujući uputstvo za instalaciju i korisničku podršku, kako je određeno ugovorom; i
- 4) su ažurirani kako je određeno ugovorom.

Objektivni zahtjevi saobraznosti digitalnih sadržaja ili usluga

Član 71

(1) Pored subjektivnih zahtjeva saobraznosti iz člana 70 ovog zakona, digitalni sadržaj ili digitalna usluga saobrazni su ugovoru, ako ispunjavaju i objektivne zahtjeve saobraznosti, i to da:

1) su prikladni za namjene za koje se digitalni sadržaj ili digitalna usluga iste vrste obično koristi, u skladu sa zakonom, tehničkim standardima ili, ako takvih tehničkih standarda nema, primjenjivim kodeksima ponašanja u odgovarajućem poslovnom sektoru;

2) odgovaraju količini i posjeduju kvalitet i druge radne karakteristike, uključujući funkcionalnost, kompatibilnost, dostupnost, kontinuitet i sigurnost, koji su uobičajeni za digitalni sadržaj ili digitalne usluge iste vrste i koje potrošač može razumno očekivati s obzirom na prirodu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, uzimajući u obzir sve javne izjave trgovca ili drugog lica u prethodnim fazama ugovornog lanca, ili koje su date u njihovo ime, naročito ako su učinjene oglašavanjem ili označavanjem digitalnog sadržaja ili digitalne usluge;

3) su isporučeni zajedno sa svom dodatnom opremom i uputstvima čiji prijem potrošač može razumno da očekuje; i

4) su usklađeni sa svakom probnom verzijom ili pregledom digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje je trgovac stavio na raspolaganje prije zaključenja ugovora.

(2) Trgovca ne obavezuju javne izjave, u smislu stava 1 tačka 2 ovog člana, ako dokaže da:

1) nije znao, niti je razumno mogao znati za tu javnu izjavu,

2) je do trenutka zaključenja ugovora javna izjava ispravljena na isti ili sličan način kao i kada je data, ili--

3) ta javna izjava nije mogla uticati na donošenje odluke o nabavci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

(3) Trgovac je dužan da osigura da potrošač bude obaviješten o ažuriranjima, uključujući sigurnosna ažuriranja, koja su potrebna kako bi digitalni sadržaj ili digitalna

usluga ostali saobrazni, kao i da se ta ažuriranja isporučuju potrošaču, tokom perioda u kome:

1) se digitalni sadržaj ili digitalna usluga moraju isporučivati u skladu sa ugovorom, ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka tokom određenog perioda, ili

2) potrošač to može razumno očekivati s obzirom na vrstu i namjenu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge i uzimajući u obzir okolnosti i prirodu ugovora, ako je ugovorom predviđena jednokratna isporuka ili niz pojedinačnih isporuka.

(4) Ako potrošač u razumnom roku ne instalira ažuriranja koja je isporučio trgovac u skladu sa stavom 3 ovog člana, trgovac nije odgovoran za nesaobraznost koja proizilazi isključivo iz propuštanja instaliranja odgovarajućeg ažuriranja, pod uslovom da:

1) je trgovac obavijestio potrošača o raspoloživosti ažuriranja i posljedicama propuštanja instaliranja ažuriranja,

2) propuštanje instaliranja ili nepravilno instaliranje ažuriranja od strane potrošača nijesu rezultat nedostataka u uputstvima za instalaciju koja su dostavljena potrošaču.

(5) Ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tokom određenog perioda, taj digitalni sadržaj ili digitalna usluga moraju biti saobrazni tokom cijelog tog perioda.

(6) Nesaobraznost u smislu st. 1 i 3 ovog člana ne postoji ako je u trenutku zaključenja ugovora potrošač bio posebno obaviješten da određena karakteristika digitalnog sadržaja ili digitalne usluge odstupa od objektivnih zahtjeva u odnosu na saobraznosti iz st. 1 ili 3 ovog člana i ako je potrošač prilikom zaključenja ugovora izričito i posebno prihvatio to odstupanje.

(7) Digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju se u najnovijoj verziji koja je dostupna u trenutku zaključenja ugovora, ako se ugovorne strane ne dogovore drukčije.

(8) Pored zahtjeva iz stava 1 tačka 1 ovog člana, digitalni sadržaj ili digitalna usluga je saobrazna ugovoru ako je prikladna i za namjene za koje se digitalni sadržaj ili digitalna usluga iste vrste obično koristi, u skladu sa propisima Evropske unije.

Nepravilna integracija digitalnog sadržaja ili digitalne usluge

Član 72

Nesaobraznost koja proizilazi iz nepravilne integracije digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u digitalno okruženje potrošača smatra se nesaobraznošću digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ako je integraciju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge:

1) izvršio trgovac ili je izvršena pod njegovom odgovornošću, ili

2) kako je predviđeno izvršio potrošač, a nepravilna integracija je posljedica nedostataka u uputstvima za integraciju koje je dostavio trgovac (uputstvo nejasno za prosječnog potrošača, nepotpuno uputstvo i slično).

Prava trećih lica u odnosu na digitalni sadržaj ili digitalne usluge

Član 73

Ako povreda prava trećeg lica, posebno prava intelektualne svojine, isključuje, umanjuje ili ograničava korišćenje digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u skladu sa čl. 70 i 71 ovog zakona, potrošač ima prava iz člana 77 ovog zakona, osim ako je, zavisno od okolnosti konkretnog slučaja, zaključen ugovor ništav ili rušljiv na osnovu zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi.

Odgovornost trgovca

Član 74

(1) Trgovac je odgovoran za svako neizvršavanje isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge iz člana 68 ovog zakona.

(2) Ako je ugovorom predviđena jednokratna isporuka ili niz pojedinačnih isporuka, trgovac je odgovoran za svaku nesaobraznost u skladu sa čl. 70, 71 i 72 ovog zakona koja postoji u trenutku isporuke.

(3) Trgovac odgovara za nesaobraznost dvije godine od trenutka isporuke.

(4) Odgovornost trgovca iz st. 2 i 3 ovog člana ne utiče na primjenu člana 71 stav 3 tačka 2 ovog zakona.

(5) Ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka tokom određenog perioda, trgovac je odgovoran za nesaobraznost u skladu sa čl. 70, 71 i 72 ovog zakona koja se pojavi ili postane očigledna tokom perioda u kome je u skladu sa ugovorom predviđena isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

Teret dokazivanja u odnosu na isporuku i saobraznost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge

Član 75

(1) Teret dokazivanja da li je digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučena u skladu sa članom 68 ovog zakona je na trgovcu.

(2) U slučaju iz člana 74 stav 2 ovog zakona, teret dokazivanja da li su isporučeni digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili saobrazni u trenutku isporuke je na trgovcu i to za nesaobraznost koja postane očigledna u roku od godinu dana od trenutka isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

(3) U slučaju iz člana 74 stav 5 ovog zakona, teret dokazivanja da li su isporučeni digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili saobrazni tokom perioda u kome je u skladu sa ugovorom predviđena isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge je na trgovcu za nesaobraznost koja postane očigledna tokom tog perioda.

(4) Odredbe st. 2 i 3 ovog člana ne primjenjuju se ako trgovac dokaže da digitalno okruženje potrošača nije kompatibilno sa tehničkim zahtjevima digitalnog sadržaja ili digitalne usluge i da je na jasan i razumljiv način obavijestio potrošača o tim zahtjevima prije zaključenja ugovora.

(5) Potrošač je dužan da sarađuje sa trgovcem, u mjeri u kojoj je to razumno moguće i potrebno, radi utvrđivanja da li je uzrok nesaobraznosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u trenutku iz člana 74 st. 2, 3 i 5 ovog zakona u digitalnom okruženju potrošača.

(6) Obaveza saradnje iz stava 5 ovog člana ograničena je na tehnički dostupna sredstva koja su najmanje opterećujuća za potrošača.

(7) Ako potrošač ne sarađuje sa trgovcem u skladu sa stavom 5 ovog člana, a trgovac je na jasan i razumljiv način prije zaključenja ugovora obavijestio potrošača o tehničkim zahtjevima za digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, teret dokazivanja da li je nesaobraznost postojala u trenutku iz člana 74 st. 2, 3 i 5 ovog zakona je na potrošaču.

Prava potrošača u slučaju neisporuke

Član 76

(1) Ako trgovac nije isporučio digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu u skladu sa članom 68 ovog zakona, potrošač će zahtijevati od trgovca isporuku digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

(2) Ako trgovac nakon zahtjeva iz stava 1 ovog člana ne isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu bez odlaganja ili u dodatnom roku koji su ugovorne strane izričito dogovorile, potrošač ima pravo da raskine ugovor.

(3) Izuzetno od st. 1 i 2 ovog člana, potrošač ima pravo da odmah i bez ostavljanja naknadnih rokova raskine ugovor ako:

1) je trgovac izjavio da neće isporučiti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ili je to iz okolnosti slučaja očigledno,

2) su se potrošač i trgovac sporazumjeli ili je iz okolnosti zaključenja ugovora očigledno da je određeno vrijeme isporuke bitno za potrošača, a trgovac ne isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu do tog trenutka ili u datom trenutku.

(4) Na raskid ugovora u skladu sa st. 2 ili 3 ovog člana primjenjuju se odredbe čl. 78 do 81 ovog zakona.

Prava potrošača u slučaju nesaobraznosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge

Član 77

(1) U slučaju nesaobraznosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, potrošač ima pravo da zahtijeva da se digitalni sadržaj ili digitalne usluge saobrazne sa ugovorom, osim ako bi to bilo nemoguće ili bi time za trgovca nastali nesrazmjerni troškovi, uzimajući u obzir sve okolnosti slučaja, uključujući vrijednost koju bi digitalni sadržaj ili digitalna usluga imali da su saobrazni, kao i značaj nesaobraznosti.

(2) Trgovac je dužan da obezbjedi saobrazan digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu u skladu sa stavom 1 ovog člana u razumnom roku od trenutka kada je potrošač obavijestio trgovca o nesaobraznosti, besplatno i bez značajne neugodnosti za potrošača, uzimajući u obzir prirodu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge i namjenu za koju je potrošač taj digitalni sadržaj ili tu digitalnu uslugu zahtijevao.

(3) Potrošač ima pravo na srazmjerno umanjenje cijene u skladu sa st. 4 i 5 ovog člana, ako su digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučeni uz plaćanje cijene ili na raskid ugovora u skladu sa članom 78 ovog zakona, u sljedećim slučajevima:

1) otklanjanje nesaobraznosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge nije moguće ili je nerazmjerno u skladu sa stavom 1 ovog člana,

2) trgovac nije saobrazio digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu u skladu sa stavom 2 ovog člana,

3) nesaobraznost postoji i pored napora trgovca da saobrazi digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu,

4) nesaobraznost je u toj mjeri ozbiljna da opravdava trenutno umanjenje cijene ili raskid ugovora, ili

e) trgovac je izjavio ili je iz okolnosti slučaja očigledno da neće otkloniti nesaobraznost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u razumnom roku ili da je ne može otkloniti bez značajnih neugodnosti za potrošača.

(4) Umanjenje cijene srazmjerno je smanjenju vrijednosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koji su isporučeni potrošaču u odnosu na vrijednost koju bi digitalni sadržaj ili digitalna usluga imali da su saobrazni.

(5) Ako je ugovorom predviđeno da se digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju tokom određenog perioda uz plaćanje cijene, umanjenje cijene primjenjuje se na period tokom kojeg digitalni sadržaj ili digitalna usluga nijesu bili saobrazni.

Raskid ugovora

Član 78

(1) Potrošač može da raskine ugovor izjavom upućenom trgovcu kojom izražava odluku o raskidu ugovora.

(2) Ako se digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju uz plaćanje cijene, potrošač ima pravo da raskine ugovor samo ako nesaobraznost nije neznatna.

(3) Ako se digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju uz davanje ličnih podataka, potrošač ima pravo da raskine ugovor i ako je nesaobraznost neznatna.

(4) Teret dokazivanja da je nesaobraznost neznatna je na trgovcu.

Obaveze trgovca u slučaju raskida ugovora

Član 79

(1) U slučaju raskida ugovora trgovac je dužan potrošaču da nadoknadi sve iznose koje je potrošač platio na osnovu ugovora.

(2) Izuzetno od stava 1 ovog člana, kada se ugovorom predviđa isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge uz plaćanje cijene tokom određenog perioda, a digitalni sadržaj ili digitalna usluga su bili saobrazni tokom određenog perioda prije raskida ugovora, trgovac je dužan da potrošaču nadoknadi samo srazmjerni dio cijene koji odgovara periodu tokom kojeg su digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili nesaobrazni, kao i svaki dio cijene koji je potrošač platio unaprijed za onaj period važenja ugovora koji bi preostao da ugovor nije raskinut.

(3) Trgovac je dužan da sa ličnim podacima potrošača, postupa u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

(4) Trgovac ne smije da koristi sadržaj koji ne predstavlja lični podatak, a koji je pružio ili kreirao potrošač prilikom korišćenja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koju isporučuje trgovac, osim ako taj sadržaj:

1) nije upotrebljiv van okvira digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac,

2) se isključivo odnosi na aktivnosti potrošača prilikom korišćenja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac,

3) je trgovac objedinio sa drugim podacima i ne može ga razdvojiti ili bi razdvajanje zahtijevalo nesrazmjerne napore, ili

4) su proizveli potrošač i druga lica, i drugi potrošači mogu da nastave sa njegovom upotrebom.

(5) Izuzetno od stava 4 tač. 1, 2 i 3 ovog člana, trgovac je dužan da na zahtjev potrošača, stavi na raspolaganje sadržaj koji ne predstavlja lični podatak, koji je potrošač pružio ili kreirao korišćenjem digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac.

(6) Potrošač ima pravo da preuzme sadržaj iz stava 5 ovog člana besplatno i bez ometanja od strane trgovca, u razumnom roku, u mašinski čitljivom formatu koji se uobičajeno upotrebljava.

(7) U slučaju raskida ugovora, trgovac može da onemogući potrošača da nastavi da upotrebljava digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, naročito na način da potrošaču učini nedostupnim digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ili ugasi korisnički račun potrošača.

(8) Ovlašćenja trgovca iz stava 7 ovog člana ne utiču na prava potrošača iz stava 6 ovog člana.

Obaveze potrošača u slučaju raskida ugovora

Član 80

(1) Nakon raskida ugovora potrošač ne smije da koristi digitalni sadržaj ili digitalne usluge ni da ih stavi na raspolaganje trećim licima.

(2) Ako je digitalni sadržaj isporučen na trajnom mediju, potrošač je dužan da, na zahtjev i o trošku trgovca, bez odlaganja vrati trgovcu taj trajni medij.

(3) Trgovac je dužan da zahtjev iz stava 2 ovog člana uputi potrošaču u roku od 14 dana od dana prijema izjave potrošača o raskidu ugovora.

(4) Potrošač nije dužan da plati korišćenje digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u periodu prije raskida ugovora u kojem digitalni sadržaj ili digitalna usluga nijesu bili saobrazni.

Obaveze trgovca i rokovi u vezi sa povratom primljenog iznosa

Član 81

(1) Iznos koji je trgovac dužan da vrati potrošaču u skladu sa članom 77 st. 3, 4 i 5 ili članom 79 st. 1 i 2 ovog zakona zbog umanjenja cijene ili raskida ugovora trgovac je dužan da izvrši bez odlaganja, najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je obaviješten o zahtjevu potrošača za umanjenjem cijene ili odluci o raskidu ugovora.

(2) Trgovac je dužan da izvrši povraćaj plaćenog iznosa istim sredstvom plaćanja koji je potrošač upotrijebio prilikom plaćanja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, osim ako potrošač izričito prihvati drugo sredstvo plaćanja, uz uslov da potrošač nije dužan da plati bilo koje dodatne troškove za taj povraćaj.

(3) Trgovac ne može potrošaču da naplati naknadu za povraćaj plaćenog iznosa.

Izmjena digitalnog sadržaja ili digitalne usluge

Član 82

(1) Ako je ugovorom predviđeno da se digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju ili čine dostupnim potrošaču tokom određenog perioda, trgovac može da izmijeni digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu i ako takva izmjena nije potrebna iz razloga saobraznosti u skladu sa čl. 70 i 71 ovog zakona, pod uslovom da je:

1) takva izmjena dozvoljena ugovorom i ako ugovor sadrži opravdan razlog za izmjenu;

2) izmjena izvršena bez dodatnih troškova za potrošača,

3) potrošač obaviješten o izmjeni na jasan i razumljiv način, i

4) potrošač, u slučajevima iz st. 2 i 3 ovog člana, u razumnom roku prije izmjene digitalnog sadržaja ili digitalne usluge na trajnom mediju obaviješten o detaljima i vremenu izmjene, kao i o pravu na raskid ugovora u skladu sa st. 2 i 3 ovog člana ili o mogućnosti da zadrži digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu bez izmjene u skladu sa stavom 5 ovog člana.

(2) Potrošač ima pravo da raskine ugovor ako izmjena negativno utiče na pristup ili korišćenje digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, osim ako je takav uticaj neznatan.

(3) U slučaju iz stava 2 ovog člana, potrošač može da raskine ugovor, bez troškova, u roku od 30 dana od prijema obavještenja o izmjeni ili od trenutka kada je trgovac izmijenio digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, u zavisnosti od toga što je nastupilo kasnije.

(4) Ako potrošač raskine ugovor u skladu sa st. 2 i 3 ovog člana, shodno se primjenjuju odredbe čl. 78 do 81 ovog zakona.

(5) Odredbe st. 2, 3 i 4 ovog člana ne primjenjuju se ako je trgovac omogućio potrošaču da bez dodatnih troškova zadrži digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu bez izmjene i ako su digitalni sadržaj ili digitalna usluga i dalje saobrazni ugovoru.

Pravo trgovca na pravnu zaštitu

Član 83

Ako trgovac odgovara potrošaču zato što digitalni sadržaj ili digitalna usluga nijesu isporučeni ili zbog nesaopraznosti do kojih je došlo činjenjem ili propustom drugog lica u prethodnim fazama ugovornog lanca, trgovac ima pravo na pravnu zaštitu protiv odgovornih lica u ugovornom lancu u skladu sa zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi.

IV. POTROŠAČKI UGOVORNI ODNOSI

Primjena na potrošačke ugovorne odnose

Član 84

Odredbe čl. 85 do 119 ovog zakona primjenjuju se:

1) na ugovore zaključene između trgovca i potrošača, ako potrošač plaća ili se obavezuje da će platiti cijenu, kao i na ugovore za isporuku vode, gasa, električne energije i toplotne energije, i u slučaju kada ih isporučuju pružaoci u državnoj svojini, u mjeri u kojoj se te usluge pružaju na osnovu ugovora;

2) kada trgovac potrošaču isporučuje ili se obavezuje da će isporučiti digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na trajnom nosaču podataka ili digitalnu uslugu, a potrošač dostavlja ili se obavezuje da će dostaviti lične podatke trgovcu, osim ako trgovac te lične podatke obrađuje isključivo radi isporuke digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na trajnom nosaču podataka ili digitalne usluge u skladu sa ovim zakonom ili radi usklađivanja sa pravnim zahtjevima koji se odnose na tog trgovca, a trgovac te podatke ne obrađuje u druge svrhe.

Izuzeci od primjene

Član 85

Odredbe člana 84 i čl. 86 do 119 ovog zakona, ne primjenjuju se na ugovore:

1) o pružanju socijalnih usluga, uključujući usluge socijalnog stanovanja, dječje zaštite, podrške 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 prostorija; 7) o paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima 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. 87, 91, 92 i 105 ovog zakona;
- 11) zaključene putem automata za prodaju ili automatizovanih prodajnih prostora;
- 12) koji se odnose na robu koja se prodaje u izvršnom ili drugom prinudnom postupku u skladu sa zakonom;
- 13) o vremenski podijeljenom korišćenju, o dugotrajnom turističkom proizvodu, preprodaji i razmjeni u skladu sa ovim zakonom;
- 14) zaključene sa telekomunikacionim operaterima radi korišćenja javnih telefonskih govornica ili radi korišćenja jedne veze, odnosno jednog priključka koje potrošač uspostavlja putem telefona, interneta ili faksa.**

Obaveza obavještanja

Član 86

(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, ili 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) ako je primjereno, i pored napomene o zakonom utvrđenoj odgovornosti za saobraznost robe, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, postojanju i uslovima postprodajnih usluga i komercijalnoj garanciji;

6) uputstvima i ispravama iz člana 9. 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 robe sa digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalne usluge, uključujući primjenjive mjere tehničke zaštite;

10) ako je primjereno, odgovarajućoj kompatibilnosti i interoperabilnosti robe sa digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga za koju je trgovac znao ili se opravdano može očekivati da je morao znati.

(2) Odredba stava 1 ovog člana odnosi se i na ugovore koji imaju za predmet digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na trajnom mediju.

(3) Odredba stava 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 87

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

Rok za izvršavanje ugovora

Član 88

(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 drukčije 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.

(3) U slučaju iz stava 2 ovog člana, potrošač je dužan da trgovcu ostavi naknadni rok za izvršenje ugovora i ako trgovac ne izvrši ugovor u tom naknadnom roku, potrošač ima pravo da pisanom izjavom raskine ugovor.

(4) Izuzetno od stava 3 ovog člana, potrošač nije dužan da trgovcu ostavi naknadni rok za izvršenje ugovora i ima pravo da bez odlaganja raskine ugovor, ako je trgovac odbio da isporuči proizvod ili kada je isporuka proizvoda u okviru dogovorenog roka bitan elemenat ugovora.

(5) U slučaju raskida ugovora iz st. 3 i 4 ovog člana trgovac je dužan da potrošaču vrati plaćeni iznos bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema pisane izjave o raskidu ugovora, sa zateznom kamatom u skladu sa zakonom.

(6) Odredbe st. 1 do 5 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 89

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

(3) Odredbe st. 1 i 2 ovog člana ne odnose se na ugovore iz člana 88 stav 6 ovog zakona.

Slanje proizvoda bez naručivanja potrošača

Član 90

(1) Isporuka robe ili pružanje usluge koju potrošač nije naručio, a za koju trgovac zahtijeva 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 91

(1) Trgovac je dužan da zahtijeva 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 bez odlaganja 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 92

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

V. UGOVORI ZAKLJUČENI VAN POSLOVNIH PROSTORIJA I UGOVORI NA DALJINU

1. Obavješćavanje potrošača prije zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija i ugovora na daljinu

Predugovorna obavješćenja

Član 93

(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;

2) u slučaju kada je potrošač dao ponudu pod okolnostima iz tačke 1 ovog stava;

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

4) za vrijeme izleta koji je organizovao trgovac čiji je cilj ili rezultat promocija ili prodaja robe ili usluga potrošaču.

(3) Prije zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, odnosno ugovora na daljinu ili prihvatanja odgovarajuće ponude od strane potrošača, trgovac je dužan da na jasan i razumljiv način obavijesti potrošača 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 obavješćenja;

2) nazivu i geografskoj adresi na kojoj ima sjedište i, ako je primjenjivo, nazivu i geografskoj adresi sjedišta trgovca u čije ime i/ili za čiji račun nastupa;

3) geografskoj adresi mjesta poslovanja trgovca i, ako je primjenljivo, trgovca u čije ime i/ili za čiji račun nastupa, na koju potrošač može da izjavi žalbu, ako se ta adresa razlikuje od adrese iz tačke 2 ovog stava;

4) broju telefona kao i adresi elektronske pošte i o drugim sredstvima online komunikacije, ako ih trgovac stavlja na raspolaganje potrošaču, a koja garantuju da potrošač može da sačuva komunikaciju sa trgovcem na trajnom mediju, uključujući datum i vrijeme te komunikacije;

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 se ne mogu izračunati unaprijed i kada je to primjereno, o tome da je cijena personalizovana na osnovu automatizovanog donošenja odluka;

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 112 stav 1 ovog zakona;

9) obavezi potrošača da snosi troškove vraćanja robe u slučaju jednostranog raskida ugovora iz člana 112 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 započeto u skladu sa članom 101 ovog zakona;

11) uslovima pod kojima potrošač gubi pravo na jednostrani raskid ugovora iz člana 112 ovog zakona, u slučajevima u kojima je na osnovu člana 119 ovog zakona, to pravo isključeno, odnosno o pretpostavkama pod kojima potrošač gubi pravo na jednostrani raskid ugovora;

12) zakonom utvrđenoj odgovornosti za saobraznost robe, digitalnog sadržaja i digitalne usluge;

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 komercijalnim 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 primjenljivo, funkcionalnosti robe sa digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalne usluge, uključujući primjenljive mjere tehničke zaštite;

19) ako je primjenjivo, odgovarajućoj kompatibilnosti i interoperabilnosti robe sa digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga za koju je trgovac znao ili se opravdano može očekivati da je morao znati;

20) mogućnostima i postupcima vansudskog rješavanja sporova, odnosno o instrumentima za obeštećenje i načinu na koji ih potrošač može koristiti.

(4) Odredba stava 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 drukčije sporazumjele.

(6) Smatra se da je trgovac ispunio zahtjeve u vezi sa pružanjem informacija iz stava 3 tač. 8, 9 i 10 ovog člana, kada su te informacije potrošaču dostavljene na informativnom obrascu iz člana 112 stav 1 ovog zakona koji je ispravno popunjen.

(7) 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.

(8) Ako trgovac ne obavijesti potrošača o dodatnim troškovima iz stava 3 tač. 5 i 9 ovog člana, potrošač nije dužan da snosi te troškove.

(9) Trgovac je dužan da obezbijedi da sva sredstva komunikacije iz stava 3 tačka 4 ovog člana potrošaču omogućavaju da brzo i nesmetano stupi u kontakt sa trgovcem, kao i da sa njim efikasno ostvari komunikaciju.

Troškovi kod ugovora o pretplati

Član 94

(1) Ako je ugovor van poslovnih prostorija ili ugovor na daljinu zaključen na neodređeno vrijeme ili je tim ugovorom ugovorena pretplata, ukupna cijena iz člana 93 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 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 93 stav 3 tač. 5 i 9 ovog zakona, potrošač nije dužan da snosi te troškove.

Dodatni zahtjevi u vezi sa informisanjem za ugovore zaključene na online tržištu

Član 95

(1) Prije nego se potrošač obaveže ugovorom na daljinu ili odgovarajućom ponudom na online tržištu, pružalac online tržišta je dužan da potrošaču na jasan i razumljiv način koji je primjeren sredstvu komunikacije na daljinu pruži sljedeće informacije:

1) opšte informacije o najvažnijim parametrima kojima se određuje rangiranje proizvoda, koje se potrošaču prikazuju u obliku rezultata pretrage, kao i o relativnoj važnosti tih parametara u odnosu na druge parametre;

2) da li je treća strana koja nudi robu, uslugu ili digitalni sadržaj trgovac ili nije trgovac u smislu člana 2 ovog zakona, na osnovu izjave koju ta treća strana daje pružaocu online tržišta;

3) da se prava potrošača utvrđena ovim zakonom, kao i drugim zakonom koji sadrži odredbe o zaštiti potrošača, ne primjenjuju na ugovor, ako treća strana koja nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj nije trgovac;

4) kada je to primjereno, o tome kako se dijele obaveze treće strane koja nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj i obaveze pružaoca online tržišta koje proizilaze iz ugovora, ne dovodeći u pitanje odgovornost pružaoca online tržišta ili treće strane - trgovca na osnovu ugovora, u skladu sa zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi.

(2) Trgovac je dužan da na internet stranici na kojoj su prikazane ponude za potrošača učini direktno i lako pristupačnim posebni dio online interfejsa na kome su dostupne opšte informacije iz stava 1 tačka 1 ovog člana.

(3) Odredbama st. 1 i 2 ovog člana ne dovodi se u pitanje primjena odredbi o nepoštenoj poslovnoj praksi iz čl. 154 do 162 ovog zakona.

Obavještenje kod prodaje javnim nadmetanjem

Član 96

Ako se ugovor van poslovnih prostorija ili ugovor na daljinu zaključuje na osnovu javnog nadmetanja, podaci iz člana 86 stav 1 tač. 1 i 2 i člana 93 stav 3 tač. 3 i 4 ovog zakona mogu se zamijeniti podacima o organizatoru i rukovodiocu javnog nadmetanja.

Teret dokazivanja u odnosu na predugovorna obavještenja

Član 97

Teret dokazivanja da je obaveza obavješćavanja izvršena u skladu sa čl. 93 do 96 ovog zakona je na trgovcu.

Način obavješćavanja potrošača o pravu na jednostrani raskid ugovora

Član 98

(1) Informacije iz člana 93 stav 3 tač. 8, 9 i 10 ovog zakona, mogu se dati u obliku informativnog obrasca o pravu na jednostrani raskid ugovora iz člana 112 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.

2. Pretpostavke za zaključivanje ugovora van poslovnih prostorija

Dostavljanje obavještenja

Član 99

Trgovac je dužan da u slučaju zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, potrošaču dostavi obavještenje iz člana 93 stav 3 ovog zakona u pisanoj formi na papiru ili uz saglasnost potrošača na drugom trajnom mediju napisano čitko i razumljivo.

Dostavljanje ugovora i pisane potvrde

Član 100

(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 119 tačka 13 ovog zakona.

Izvršenje usluge na zahtjev potrošača

Član 101

(1) 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 112 ovog zakona, a potrošač ugovorom preuzme obavezu plaćanja, zahtjev mora biti predat na trajnom mediju i potrošač je dužan da potvrdi da nema pravo na jednostrani raskid ugovora iz člana 112 ovog zakona, kada trgovac u potpunosti ispuni ugovor.

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

Usluge popravke ili održavanja

Član 102

(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 u pisanoj formi na papiru ili, uz saglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju pruži podatke iz člana 93 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 86 stav 1 i člana 93 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 ovog člana, trgovac je dužan da u pisanoj potvrdi usmeno zaključenog ugovora navede sve podatke i informacije iz člana 93 stav 3 ovog zakona.

3. Pretpostavke za zaključivanje ugovora na daljinu

Obavještenje

Član 103

(1) Trgovac je dužan da obavještenje iz člana 86 stav 1 tač. 1 i 2 i člana 93 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 93 stav 3 tač. 1, 2,

5, 8 i 15 i člana 94 st. 1, 2 i 3 ovog zakona, osim o obrascu za jednostrani raskid ugovora iz člana 112 stav 1 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.

(4) U slučaju iz stava 2 ovog člana trgovac je dužan da potrošača obavijesti o podacima i ostalim informacijama iz člana 93 stav 3 ovog zakona, uključujući informacije o obrascu za jednostrani raskid ugovora iz člana 112 stav 1 ovog zakona, na primjeren način u skladu sa stavom 1 ovog člana.

Zaključenje ugovora o uslugama na daljinu putem telefona

Član 104

(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 105

(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 93 stav 3 tač. 1, 2, 3, 5, 15 i 16 i člana 94 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 106

Trgovac je dužan da na internet stranici, najkasnije na početku postupka naručivanja, jasno i čitko navede eventualna ograničenja kod dostavljanja i sredstva plaćanja koja se prihvataju.

Izvršenje usluge na zahtjev potrošača

Član 107

(1) 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 112 ovog zakona, a potrošač je ugovorom preuzima obavezu plaćanja, taj zahtjev mora da bude izričito izjavljen i potrošač je dužan da potvrdi da nema pravo na

jednostrani raskid ugovora iz člana 112 ovog zakona, kada trgovac u potpunosti ispuní ugovor.

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

Odnos sa propisima o elektronskoj trgovini

Član 108

Odredbe čl. 103 do 107 ovog zakona ne utiču na odredbe o zaključivanju ugovora i isporuku predmeta ugovora naručenu elektronskim putem u skladu sa zakonom kojim se uređuje elektronska trgovina.

Potvrda o zaključenom ugovoru

Član 109

(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 86 stav 1 tač. 1, 2 i 3 i člana 93 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 119 stav 1 tačka 13 ovog zakona.

4. Pravo na jednostrani raskid ugovora

Rok za jednostrani raskid ugovora

Član 110

(1) Potrošač ima pravo da, osim u slučajevima iz člana 119 ovog zakona, bez navođenja razloga, jednostrano raskine ugovor zaključen van poslovnih prostorija ili ugovor 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 koje je odredio potrošač, 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 posljednjeg 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.

(6) Izuzetno od stava 1 ovog člana potrošač ima pravo na jednostrani raskid u roku od 30 dana od dana predaje robe potrošaču ili trećem licu koje je odredio potrošač, a koje

nije prevoznik, odnosno od dana zaključenja ugovora o uslugama, ako je ugovor zaključen u okolnostima:

1) izleta koji je organizovao trgovac čiji je cilj ili rezultat promocija ili prodaja robe ili usluga potrošaču, ili

2) neželjene posjete trgovca mjestu stanovanja potrošača.

Prestanak prava potrošača zbog neobavješćavanja

Član 111

(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 110 ovog zakona.

(2) Ako je trgovac dostavio potrošaču obavješćenje iz stava 1 ovog člana u roku od 12 mjeseci od isteka roka iz člana 110 ovog zakona, pravo na jednostrani raskid ugovora prestaje istekom:

- 14 dana od dana kada je potrošač primio obavješćenje,

- 30 dana od dana kada je potrošač primio obavješćenje u slučaju zaključenja ugovora iz člana 110 stav 6 ovog zakona.

Način korišćenja prava na jednostrani raskid ugovora

Član 112

(1) Potrošač je dužan da prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz člana 110 stav 1 ovog zakona obavijesti trgovca o odluci da raskida ugovor na obrascu za jednostrani raskid ugovora ili drugom nedvosmislenom izjavom o raskidu.

(2) 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.

(3) U slučaju iz stava 2 ovog člana trgovac je dužan da, bez odlaganja, potrošaču dostavi potvrdu o prijemu izjave o jednostranom raskidu ugovora na trajnom mediju.

(4) Izjavu o raskidu ugovora potrošač je dužan da pošalje prije isteka roka za raskid ugovora iz čl. 110 i 111 ovog zakona.

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

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

Posljedice jednostranog raskida ugovora

Član 113

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

(3) Potrošač nije dužan da nadoknadi troškove koji nastanu korišćenjem prava na jednostrani raskid ugovora iz člana 110 ovog zakona, osim troškova iz člana 116 ovog zakona.

Obaveze trgovca u slučaju jednostranog raskida ugovora

Član 114

(1) Ako potrošač iskoristi pravo na jednostrani raskid ugovora iz člana 110 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, pod uslovom da potrošač ne bude dužan da plati dodatne troškove za taj povraćaj.

(5) U slučaju jednostranog raskida ugovora iz stava 1 ovog člana, na obaveze trgovca shodno se primjenjuju odredbe člana 79 st. 3 do 8 ovog zakona.

Obaveze potrošača u slučaju jednostranog raskida ugovora

Član 115

(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 116

(1) Potrošač je dužan da snosi samo troškove povraćaja robe iz člana 115 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 93 stav 3 tačka 8 ovog zakona, potrošač nije odgovoran za umanjenje vrijednosti robe.

(5) U slučaju jednostranog raskida ugovora, potrošač ne smije da koristi digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu koji su bili predmet tog ugovora, niti da ih stavlja na raspolaganje drugom licu.

Srazmjerno plaćanje

Član 117

(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 obavješćavanja 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 previsoka, 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 obavješćenja iz člana 93 stav 3 tač. 8, 9 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 od strane trgovca za vrijeme trajanja roka za jednostrani raskid ugovora, osim ako nije dao izričit pristanak da izvršenje ugovora počne prije isteka roka od 14 dana, odnosno 30 dana u slučaju zaključenja ugovora pod okolnostima iz člana 110 stav 6 ovog zakona 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.

Uticao jednostranog raskida ugovora na povezane ugovore

Član 118

Ako potrošač jednostrano raskine ugovor u skladu sa ovim zakonom, raskida se i svaki povezani ugovor, u smislu člana 7 tačka 36 al. 3 i 4 ovog zakona, uz naknadu koju je potrošač dužan da plati u skladu sa ovim zakonom.

Isključenje prava na jednostrani raskid ugovora

Član 119

(1) Potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora u skladu sa čl. 110 do 118 ovog zakona ako je:

1) ugovor o uslugama trgovac u potpunosti izvršio, a ako ugovor obavezuje potrošača na plaćanje, samo ako je izvršenje ugovora započeto uz prethodni izričit pristanak i potvrdu potrošača da je upoznat da će izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora kada trgovac u potpunosti izvrši ugovor;

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 se može izvršiti 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 video-snimaka, 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 pružanje 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 i ako ugovor obavezuje potrošača na plaćanje, pod uslovom da je:

- potrošač dao prethodni izričiti pristanak za izvršenje prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora;

- potrošač potvrdio da je upoznat da gubi pravo na jednostrani raskid ugovora; i

- trgovac dao potvrdu potrošaču u skladu sa članom 100 stav 1 ili članom 109 stav 1 ovog zakona.

(2) Izuzetno od stava 1 ovog člana, u slučaju zaključenja ugovora iz člana 110 stav 6 ovog zakona, potrošač ima pravo da u slučajevima iz stava 1 tač. 1 do 3 i tačka 5 ovog člana jednostrano raskine ugovor, u skladu sa čl. 110 do 118 ovog zakona.

VI. UGOVORI O FINANSIJSKIM USLUGAMA ZAKLJUČENI NA DALJINU

Zaključivanje ugovora o finansijskim uslugama na daljinu

Član 120

(1) Ugovor o finansijskim uslugama zaključen na daljinu, u smislu ovog zakona, je ugovor između trgovca i potrošača, čiji je predmet pružanje finansijskih usluga u okviru organizovanog programa prodaje proizvoda na daljinu trgovca koji, prije i u vrijeme zaključivanja ugovora, isključivo koristi jedno ili više sredstava komunikacije na daljinu.

(2) Ako se na osnovu ugovora iz stava 1 ovog člana potrošaču sukcesivno pruža određena usluga, odnosno niz odvojenih usluga iste prirode, odredbe čl. 121 do 134 ovog zakona odnose se samo na početni ugovor.

(3) Ako za pružanje usluge određene vrste, odnosno niza odvojenih usluga iz stava 1 ovog člana nije zaključen početni ugovor, odredbe čl. 121 do 126 ovog zakona primjenjivaće se samo kad se ta usluga pruža prvi put.

(4) Ako usluga određene vrste iz stava 1 ovog člana nije pružena u periodu od godinu dana, sljedeća usluga iste vrste smatraće se prvom uslugom i na nju će se primjenjivati odredbe čl. 121 do 126 ovog zakona.

Prethodno obavještenje

Član 121

(1) Trgovac je dužan da u primjerenom roku prije zaključivanja ugovora iz člana 120 ovog zakona pruži obavještenje potrošaču o sebi kao trgovcu, usluzi koja je predmet ugovora, pojedinostima ugovora, kao i načinu rješavanja sporova.

(2) Obavještenje iz stava 1 ovog člana obavezno sadrži podatke iz čl. 122 do 125 ovog zakona.

(3) Trgovac je dužan da u obavještenju iz stava 1 ovog člana čitko, jasno, razumljivo, lako uočljivo i prilagođeno sredstvu komunikacije na daljinu koje se upotrebljava za zaključenje ugovora istakne komercijalnu namjeru.

(4) U slučaju upotrebe telefona trgovac je dužan da navede svoj identitet i komercijalnu svrhu poziva prilikom započinjanja razgovora.

(5) U slučaju iz stava 4 ovog člana, uz izričiti pristanak potrošača, lice koje u ime trgovca koji pruža finansijske usluge kontaktira sa potrošačem dužno je da ga obavijesti o svom identitetu, prirodi njegovog odnosa sa trgovcem koji pruža finansijske usluge, podacima iz člana 123 tač. 1, 2 i 5 i člana 124 tačka 1 ovog zakona, kao i da mu na zahtjev mogu biti dostavljena dalja obavještenja i kakva je priroda tih obavještenja.

(6) Izvršenje obaveza iz člana 126 ovog zakona ne oslobađa trgovca obaveze iz st. 4 i 5 ovog člana.

(7) Obavještenja o ugovornim obavezama koja su dostavljena potrošaču prije zaključivanja ugovora moraju biti saglasna sa ugovornim obavezama koje mogu nastati iz primjene prava mjerodavnog za taj ugovor, ako bude zaključen.

(8) Pored podataka iz st. 1 do 7 ovog člana i čl. 122 do 125 ovog zakona, trgovac je dužan da obavijesti potrošača i o drugim podacima u skladu sa propisima kojima se uređuju pojedine finansijske usluge koje su predmet ugovora između potrošača i trgovca koji pruža te finansijske usluge.

Obavještenje o trgovcu

Član 122

(1) Obavještenje o trgovcu koji pruža finansijske usluge sadrži: ime, odnosno naziv, djelatnost, adresu njegovog prebivališta, odnosno sjedišta, drugu adresu koja je od značaja za vezu sa potrošačem, kao i njegov registracioni broj i naziv registra u koji je upisan.

(2) Ako se za djelatnost trgovca koji pruža finansijske usluge izdaju određene dozvole ili saglasnosti nadležnog organa, obavještenje iz stava 1 ovog člana sadrži naziv organa koji je izdao dozvolu ili saglasnost, rok na koji je izdata, kao i sadržaj dozvole ili saglasnosti.

(3) Ako trgovac koji pruža finansijske usluge u Crnoj Gori ima svog predstavnika, obavještenje iz stava 1 ovog člana sadrži i ime, odnosno naziv predstavnika, kao i drugu adresu koja je od značaja za vezu potrošača sa tim predstavnikom.

(4) Ako trgovac iz stava 1 ovog člana zaključuje ugovor sa potrošačem preko lica koje nije njegov predstavnik, obavještenje iz stava 1 ovog člana sadrži i ime, odnosno naziv

tog lica, svojstvo u kojem ono djeluje, kao i sjedište ili drugu adresu koja je od značaja za vezu potrošača sa tim licem.

Obavještenje o finansijskoj usluzi

Član 123

Obavještenje o finansijskoj usluzi koja je predmet ugovora sadrži:

- 1) osnovne karakteristike finansijske usluge;
- 2) ukupnu cijenu koju je potrošač dužan da plati za tu uslugu, uključujući poreze, dažbine, naknade i druge troškove, odnosno, ako iznos ukupne cijene nije moguće utvrditi, elemente za obračun ukupne cijene koji omogućavaju potrošaču da sam utvrdi cijenu;
- 3) naznaku da finansijska usluga uključuje finansijske instrumente povezane sa posebnim rizikom koji proizlazi iz specifičnosti tog instrumenta, odnosno finansijske usluge koja se nudi, ako je to primjenljivo;
- 4) naznaku da cijena ili rezultati finansijske usluge zavise od promjena na finansijskom tržištu na koje trgovac koji pruža finansijske usluge nema uticaja i naznaku da dosadašnja cijena i rezultati finansijske usluge nijesu pokazatelj buduće cijene i budućih rezultata te finansijske usluge, ako je to primjenljivo;
- 5) informaciju o mogućnosti da potrošač bude dužan na plaćanje dodatnih poreza ili troškova, u skladu sa poreskim propisima koje ne plaća trgovcu koji pruža finansijske usluge, odnosno koje ne plaća preko trgovca koji pruža finansijske usluge;
- 6) bilo koje vremensko ograničenje važenja obavještenja;
- 7) način i uslove plaćanja i ispunjenja finansijske usluge;
- 8) informaciju o dodatnom trošku koji je potrošač dužan da plati za upotrebu sredstava komunikacije na daljinu.

Obavještenje o pojedinostima ugovora

Član 124

Obavještenje o pojedinostima ugovora sadrži:

- 1) informaciju o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora iz člana 127 ovog zakona i uslove i rok u kojem se to pravo može ostvariti, iznos koji bi potrošač mogao biti dužan da plati u skladu sa članom 130 stav 3 ovog zakona, kao i posljedice nekorišćenja prava na jednostrani raskid ugovora;
- 2) minimalno trajanje ugovora o finansijskoj usluzi, ako se usluga pruža trajno ili višekratno;
- 3) informaciju o pravu ugovornih strana na jednostrani raskid ugovora ili otkaz ugovora prije isteka vremena na koje je ugovor zaključen, kao i informaciju o ugovornoj kazni ili drugom obliku obeštećenja predviđenom ugovorom za te slučajeve;
- 4) praktična uputstva za ostvarivanje prava potrošača na jednostrani raskid iz člana 127 ovog zakona, uključujući adresu na koju se obavještenje o raskidu dostavlja;
- 5) naziv države čije pravo je mjerodavno za uređenje odnosa trgovca koji pruža finansijske usluge i potrošača prije zaključivanja ugovora;
- 6) ugovorne odredbe o određivanju prava mjerodavnog za ugovor o finansijskoj usluzi, kao i određivanju suda nadležnog za rješavanje sporova iz tog ugovora;
- 7) informaciju o jeziku na kojem ili na kojima je sastavljen ugovor i prethodno obavještenje i informaciju o jeziku na kojem ili na kojima će davalac usluga uz pristanak potrošača u vrijeme trajanja ugovora komunicirati sa potrošačem.

Obavještenje o načinu rješavanja sporova

Član 125

Obavještenje o načinu rješavanja sporova sadrži informaciju da li je:

- 1) predviđeno vansudsko rješavanje sporova i naknade štete, kao i način i uslovi za njegovo korišćenje;
- 2) predviđen određen garantni fond ili drugi oblik obeštećenja potrošača koji nije obuhvaćen posebnim propisima o kreditnim institucijama i tržištu kapitala.

Oblik prethodnog obavještenja

Član 126

(1) Trgovac koji pruža finansijske usluge dužan je da prije zaključenja ugovora ili predugovora u pisanoj formi na papiru ili na drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju, u primjerenom roku, potrošaču dostavi sve ugovorne odredbe i uslove, kao i prethodno obavještenje iz člana 121 ovog zakona.

(2) Ako je na izričit zahtjev potrošača ugovor zaključen upotrebom sredstava komunikacije na daljinu koje ne omogućava da se ugovorne odredbe i uslovi iz stava 1 ovog člana, kao i prethodno obavještenje iz člana 121 ovog zakona dostave potrošaču u skladu sa stavom 1 ovog člana, trgovac koji pruža finansijske usluge dužan je da obavezu iz stava 1 ovog člana izvrši bez odlaganja nakon zaključenja ugovora.

(3) Trgovac koji pruža finansijske usluge dužan je da na zahtjev potrošača, u toku trajanja ugovornog odnosa, dostavi primjerak zaključenog ugovora.

(4) Potrošač ima pravo i da promijeni sredstvo komunikacije na daljinu koje koristi, osim ako je to nespojivo sa zaključenim ugovorom ili prirodom finansijske usluge koja mu se pruža.

Pravo na jednostrani raskid ugovora

Član 127

(1) Potrošač može bez navođenja razloga jednostrano raskinuti ugovor o finansijskim uslugama zaključen upotrebom sredstava komunikacije na daljinu, u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, odnosno ugovor o životnom osiguranju i dobrovoljnom penzijskom osiguranju, u roku od 30 dana od dana prijema obavještenja da je ugovor zaključen.

(2) U slučaju iz člana 126 stav 2 ovog zakona, rok za raskid ugovora počinje da teče od dana kada su potrošaču dostavljene ugovorne odredbe, uslovi i obavještenja.

(3) Potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora iz stava 1 ovog člana, ako je:

1) zaključen ugovor o finansijskim uslugama čija cijena zavisi od promjena na finansijskom tržištu na koje trgovac koji pruža finansijske usluge ne može uticati, a do kojih može doći tokom trajanja roka za raskid ugovora iz stava 1 ovog člana, i to usluge koje se odnose na: kupoprodaju strane valute; instrumente tržišta novca; prenosive obveznice; udjele u investicionim fondovima; fjučerse, uključujući uporedive instrumente sa ugovorenim gotovinskim namirenjem, kamatne terminske ugovore; kamatne, valutne i akcijske svop zamjene i opcije sticanja ili otuđenja tih instrumenata, uključujući ekvivalentne instrumente koji se namiruju gotovinskim sredstvima, a naročito opcije na valute i kamatne stope;

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

3) ugovor u potpunosti izvršen na izričit zahtjev potrošača prije nego što je potrošač iskoristio svoje pravo na raskid ugovora iz st. 1 i 2 ovog člana;

4) u pitanju ugovor o kreditu koji se raskida u skladu sa članom 118 i članom 146 stav 2 ovog zakona.

Oblik jednostranog raskida ugovora

Član 128

(1) Ugovor se raskida dostavljanjem obavještenja u pisanoj formi na papiru ili drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju, upućenom prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz člana 127 ovog zakona.

(2) Potrošač je dužan da slijedi uputstva za ostvarivanje prava na jednostrani raskid datim u obavještenju iz člana 121 stav 1 ovog zakona.

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

(4) Ugovor je raskinut na vrijeme ako je obavještenje o raskidu upućeno u rokovima iz člana 127 stav 1 ovog zakona.

Početak izvršenja ugovora

Član 129

(1) Trgovac koji pruža finansijske usluge može početi sa izvršenjem ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz člana 127 ovog zakona samo uz izričit pristanak potrošača.

(2) Trgovac koji pruža finansijske usluge nema pravo da zahtijeva izvršenje obaveze potrošača iz ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora.

Posljedice jednostranog raskida ugovora

Član 130

(1) U slučaju jednostranog raskida ugovora iz člana 127 ovog zakona potrošač ne odgovara za štetu koja je nastala kao posljedica raskida tog ugovora i nije dužan da plati naknadu štete, niti drugu naknadu, troškove, kamatu ili kaznu zbog raskida ugovora.

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

(3) Ako povraćaj iz stava 1 ovog člana nije moguć, potrošač je dužan da plati cijenu dijela usluge koja mu je pružena do trenutka raskida ugovora.

(4) Cijena dijela usluge iz stava 3 ovog člana mora biti proporcionalna pruženoj usluzi i ne smije biti takva da se može ocijeniti kao kazna ili naknada za raskid ugovora.

(5) Trgovac koji pruža finansijske usluge nema pravo da zahtijeva od potrošača plaćanje cijene iz stava 3 ovog člana ako ne može da dokaže da je o mogućoj obavezi tog plaćanja potrošač bio prethodno obaviješten u skladu sa članom 124 tačka 1 ovog zakona.

(6) Trgovac koji pruža finansijske usluge nema pravo da zahtijeva od potrošača plaćanje cijene dijela usluge koju je bez izričitog pristanka potrošača izvršio prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora u skladu sa članom 129 stav 1 ovog zakona.

(7) Ako potrošač raskine ugovor, trgovac koji pruža finansijske usluge dužan je da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema obavještenja o raskidu ugovora, vrati potrošaču sve što je na osnovu tog ugovora od njega primio, umanjeno za iznos cijene iz stava 3 ovog člana.

(8) Ako potrošač u skladu sa članom 127 ovog zakona raskine ugovor, dužan je da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obavještenja o raskidu, trgovcu koji pruža finansijske usluge vrati ono što je od njega primio na osnovu tog ugovora.

Uticao raskida ugovora o finansijskoj usluzi na druge ugovore

Član 131

Ako potrošač iskoristi pravo na jednostrani raskid ugovora iz člana 127 ovog zakona, raskidom tog ugovora raskida se i drugi ugovor koji je na osnovu ili u vezi sa ugovorom o finansijskoj usluzi potrošač zaključio sa trgovcem koji pruža finansijske usluge ili trećim licem na osnovu sporazuma tog lica i trgovca koji pruža finansijske usluge.

Posljedice neispunjenja obaveza trgovca

Član 132

(1) Ako trgovac koji pruža finansijske usluge ne izvrši određenu obavezu iz čl. 121 do 130 ovog zakona, potrošač ima pravo da u bilo kom trenutku raskine ugovor.

(2) U slučaju iz stava 1 ovog člana potrošač nije dužan da trgovcu koji pruža finansijske usluge naknadi štetu koju je trgovac zbog raskida pretrpio, ni da mu plati drugu naknadu, troškove, kamatu ili kaznu zbog raskida ugovora.

Teret dokazivanja

Član 133

(1) U slučaju spora u vezi sa ugovorom o finansijskim uslugama zaključenim na daljinu trgovac je dužan da dokaže da je postupio u skladu sa članom 121 ovog zakona i da je potrošač pristao da zaključi ugovor, odnosno pristao da trgovac počne da pruža ugovorenu uslugu prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz člana 127 ovog zakona.

(2) Ugovorna odredba kojom je predviđeno da je teret dokazivanja iz stava 1 ovog člana na potrošaču smatraće se nepoštenom ugovornom odredbom, u skladu sa članom 147 ovog zakona.

Shodna primjena odredbi

Član 134

Na ugovore, prava i obaveze iz čl. 120 do 133 ovog zakona, shodno se primjenjuju odredbe člana 90 ovog zakona koje se odnose na zabranu slanja proizvoda bez naručivanja potrošača i odredbe koje se odnose na neželjene komunikacije, u skladu sa zakonom kojim se uređuju elektronske komunikacije.

VII. UGOVORI O TURISTIČKIM USLUGAMA

Zaključivanje ugovora o vremenski podijeljenom korišćenju

Član 135

(1) Ugovor o vremenski podijeljenom korišćenju je ugovor zaključen na period duži od jedne godine, kojim potrošač uz naknadu stiče pravo na jedan ili više smještaja za noćenje kroz više perioda korišćenja, pri čemu se prilikom izračunavanja vremena trajanja ugovora uzima u obzir bilo koja ugovorna odredba kojom se dopušta prećutno obnavljanje ugovora ili neki drugi vid produženja trajanja ugovora.

(2) Ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu je ugovor zaključen na period duži od jedne godine, kojim potrošač uz naknadu stiče pravo da ostvari popuste ili druge pogodnosti u pogledu smještaja, odvojeno ili zajedno sa putovanjem ili ostalim uslugama i prilikom izračunavanja vremena trajanja ugovora uzima se u obzir bilo koja ugovorna odredba kojom se dopušta prečutno obnavljanje ugovora ili neki drugi vid produženja trajanja ugovora.

(3) Ugovor o preprodaji je ugovor na osnovu kojeg trgovac uz naknadu pomaže potrošaču u prodaji ili kupovini vremenski podijeljenog korišćenja ili dugotrajnog turističkog proizvoda.

(4) Ugovor o razmjeni je ugovor na osnovu kojeg se potrošač uz naknadu priključuje sistemu razmjene koji mu omogućava pristup smještaju za noćenje ili drugim uslugama pod uslovom da potrošač omogući drugim licima u sistemu razmjene privremeni pristup pravu koje ima na osnovu ugovora o vremenski podijeljenom korišćenju.

(5) Odredbe st. 1, 2, 3 i 4 ovog člana i čl. 136 do 146 ovog zakona ne utiču na primjenu pravila:

- 1) opšteg ugovornog prava, uključujući i pravo na pravnu zaštitu;
- 2) o registraciji nepokretnosti ili pokretnosti ili prenosu nepokretnosti;
- 3) koja se odnose na uslove osnivanja, odobrenja ili licenciranja;
- 4) kojima se utvrđuje pravna priroda prava koja su predmet ugovora obuhvaćenih ovim članom.

Oglašavanje i obavještenje

Član 136

(1) Trgovac je dužan da prilikom oglašavanja ugovora iz člana 135 ovog zakona navede mogućnost dobijanja prethodnog obavještenja iz člana 137 ovog zakona i mjesto na kojem se to obavještenje može dobiti.

(2) Ako se zaključenje ugovora iz člana 135 ovog zakona potrošaču nudi lično, na promotivnom ili prodajnom događaju, trgovac je dužan da u pozivu na taj događaj jasno istakne komercijalnu svrhu i prirodu događaja.

(3) Obavještenje iz stava 2 ovog člana dostupno je potrošaču tokom čitavog trajanja događaja iz stava 2 ovog člana.

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

Prethodno obavještenje

Član 137

(1) Trgovac je dužan da na standardnom informacionom obrascu, na jasan i razumljiv način, potrošaču pruži tačno i potpuno obavještenje za ugovore o:

- 1) vremenski podijeljenom korišćenju;
- 2) dugotrajnom turističkom proizvodu;
- 3) preprodaji;
- 4) razmjeni.

(2) Obavještenje iz stava 1 ovog člana trgovac je dužan da dostavi potrošaču u razumnom roku prije nego što ugovor ili ponuda za zaključenje ugovora postanu obavezujući za potrošača.

(3) Obavještenje putem informacionog obrasca iz stava 1 ovog člana potrošaču se, besplatno, dostavlja u pisanoj formi, na papiru ili nekom drugom, potrošaču lako dostupnom, trajnom mediju.

(4) Trgovac je dužan da obavještenje iz stava 1 ovog člana sastavi na crnogorskom jeziku ili jednom od službenih jezika države u kojoj potrošač ima prebivalište ili čiji je državljanin, po izboru potrošača, a ako ima prebivalište ili je državljanin države članice Evropske unije, i na službenom jeziku te države ako je taj jezik službeni jezik Evropske unije.

(5) Bliži sadržaj obrasca iz stava 1 ovog člana propisuje organ državne uprave nadležan za poslove turizma.

Forma ugovora

Član 138

Ugovori iz člana 135 ovog zakona zaključuju se u pisanoj formi, na papiru ili drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju.

Jezik ugovora

Član 139

(1) Ugovori iz člana 135 ovog zakona moraju biti sačinjeni na crnogorskom jeziku ili jednom od službenih jezika države u kojoj potrošač ima prebivalište ili čiji je državljanin, po izboru potrošača, a ako ima prebivalište ili je državljanin države članice Evropske unije, i na službenom jeziku te države ako je taj jezik službeni jezik Evropske unije.

(2) Ako potrošač boravi u Crnoj Gori ili trgovac obavlja svoju djelatnost na teritoriji Crne Gore, ugovori iz člana 135 ovog zakona sačinjavaju se na službenom jeziku ili na jeziku koji je u službenoj upotrebi.

(3) Ako se ugovor o vremenski podijeljenom korišćenju odnosi na određenu nepokretnost, trgovac je dužan da dostavi potrošaču ovjereni prevod tog ugovora na crnogorskom jeziku ili na službenom jeziku države u kojoj se nepokretnost nalazi.

(4) Ako se nepokretnost nalazi u nekoj državi članici Evropske unije, ugovor mora biti preveden na službeni jezik ili jedan od službenih jezika te države, ako je taj jezik i službeni jezik Evropske unije.

Sadržaj ugovora

Član 140

(1) Sastavni dio ugovora iz člana 135 ovog zakona je obavještenje iz člana 137 ovog zakona koje ne može biti izmijenjeno, osim ako su se ugovorne strane izričito drukčije sporazumjele ili su izmjene rezultat neuobičajenih ili nepredvidivih okolnosti koje su van kontrole trgovca, a čije se posljedice nijesu mogle izbjeći ni uz upotrebu dužne pažnje.

(2) Izmjene obavještenja iz člana 137 ovog zakona trgovac je dužan da dostavi potrošaču u pisanoj formi, na papiru ili nekom drugom, potrošaču lako dostupnom, trajnom mediju prije zaključenja ugovora.

(3) Izmjene obavještenja iz člana 137 ovog zakona moraju biti izričito navedene u ugovoru.

(4) Pored podataka iz obavještenja iz člana 137 ovog zakona, ugovor iz člana 135 ovog zakona obavezno sadrži:

- 1) podatke o identitetu i o prebivalištu ugovornih strana;
- 2) podatke o mjestu i vremenu zaključenja ugovora;
- 3) potpis ugovornih strana;
- 4) obrazac za jednostrani raskid ugovora iz člana 141 ovog zakona.
- (5) Trgovac je dužan da, prije zaključenja ugovora iz člana 135 ovog zakona upozna potrošača o pravu na jednostrani raskid ugovora iz člana 141 ovog zakona, trajanju roka za raskid i zabranu plaćanja unaprijed za vrijeme trajanja roka za raskid iz člana 144 ovog zakona.
- (6) Ugovorne odredbe o pravu na jednostrani raskid ugovora, roku za raskid i zabrani plaćanja unaprijed za vrijeme trajanja roka za raskid, potrošač mora posebno potpisati.
- (7) Sastavni dio ugovora iz člana 135 ovog zakona je standardni obrazac za jednostrani raskid ugovora iz člana 141 ovog zakona.
- (8) Trgovac je dužan da prilikom zaključenja preda potrošaču dva primjerka ugovora.
- (9) Sadržaj standardnog obrasca za jednostrani raskid ugovora iz stava 7 ovog člana propisuje organ državne uprave nadležan za poslove turizma.

Pravo na jednostrani raskid ugovora

Član 141

(1) Potrošač ima pravo da bez navođenja razloga raskine ugovor iz člana 135 ovog zakona u roku od 14 dana od dana:

- 1) zaključenja ugovora ili obavezujućeg predugovora, ili
- 2) kada je potrošač primio kopiju ugovora ili obavezujućeg predugovora, ako taj rok nastupa nakon dana zaključenja ugovora ili obavezujućeg predugovora.

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

1) godinu i 14 dana od dana iz stava 1 ovog člana, ako trgovac obavještenje i obrazac iz člana 137 ovog zakona nije popunio i dostavio potrošaču u pisanoj formi, na papiru ili drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju,

2) tri mjeseca i 14 dana od dana iz stava 1 ovog člana, ako obavještenje i standardni obrazac iz člana 137 ovog zakona nijesu dostavljeni potrošaču u pisanoj formi, na papiru ili drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju.

(3) Ako je trgovac ispunio i predao potrošaču u pisanoj formi, na papiru ili drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju standardni obrazac za jednostrani raskid ugovora u roku od godinu dana od dana iz stava 1 ovog člana, rok za jednostrani raskid ugovora iz člana 135 ovog zakona počinje da teče od dana kad je potrošač primio taj obrazac.

(4) Ako je obavještenje, uključujući standardni informacioni obrazac iz člana 137 ovog zakona dostavljeno potrošaču u pisanoj formi, na papiru ili drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju u roku od tri mjeseca od dana iz stava 1 ovog člana, rok za jednostrani raskid ugovora počinje da teče od dana kada je potrošač primio to obavještenje.

(5) Ako se potrošaču ugovor o razmjeni nudi zajedno i istovremeno kada i ugovor o vremenski podijeljenom korišćenju, na oba ugovora primjenjuje se rok za jednostrani raskid predviđen ugovorom o vremenski podijeljenom korišćenju.

Način ostvarivanja prava na jednostrani raskid ugovora

Član 142

(1) Potrošač je dužan da jednostrani raskid ugovora iz člana 135 ovog zakona izvrši obavještenjem u pisanoj formi, na papiru ili na drugom trajnom mediju, upućenom trgovcu

prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora, pri čemu može da koristi standardni obrazac za jednostrani raskid ugovora iz člana 140 stav 7 ovog zakona.

(2) Ugovor se smatra raskinutim na vrijeme ako je obavještenje iz stava 1 ovog člana poslato prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora.

Prava potrošača u slučaju jednostranog raskida ugovora

Član 143

Potrošač nije dužan da plati troškove, niti drugu vrijednost za usluge koje su mu na osnovu ugovora pružene prije korišćenja prava na jednostrani raskid ugovora iz člana 141 ovog zakona i nije odgovoran za štetu koja trgovcu nastane zbog jednostranog raskida ugovora.

Plaćanje unaprijed

Član 144

Zabranjeno je zahtijevati od potrošača da:

1) prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz člana 141 ovog zakona, izvrši plaćanje unaprijed, položi jemstvo, izvrši rezervaciju novčanih sredstava na računu, izričito prizna dug ili izvrši drugu finansijsku transakciju u korist trgovca ili trećeg lica,

2) kod ugovora o preprodaji, izvrši plaćanje unaprijed, pruži jemstvo, izvrši rezervaciju novčanih sredstava na računu, izričito prizna dug ili izvrši drugu finansijsku transakciju u korist trgovca ili trećeg lica prije izvršene preprodaje prava, odnosno prestanka ugovora o preprodaji iz člana 135 stav 3 ovog zakona na drugi način.

Posebna pravila o ugovorima o dugotrajnim turističkim proizvodima

Član 145

(1) Plaćanje ugovorene cijene dugotrajnog turističkog proizvoda trgovac može da zahtijeva isključivo na osnovu plana obročnog plaćanja predviđenog ugovorom.

(2) Sva plaćanja na osnovu ugovora iz stava 1 ovog člana, uključujući i plaćanje članske naknade moraju biti podijeljena na godišnje obroke jednake vrijednosti.

(3) Za svaku isplatu na osnovu ugovora iz stava 1 ovog člana trgovac je dužan da uputi potrošaču zahtjev za plaćanje u pisanoj formi, na papiru ili nekom drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju, najkasnije 14 dana prije dana dospjeća obroka.

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

(5) Potrošač može da otkáže, nakon drugog obroka, ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu bez naknade ili kazne i to obavještenjem upućenim trgovcu u roku od 14 dana od dana prijema zahtjeva za plaćanje pojedinog obroka.

(6) Pravo iz stava 5 ovog člana ne utiče na prava koja se odnose na prestanak ugovora, a koja potrošač ima na osnovu ovog zakona ili drugih zakona koji sadrži odredbe o zaštiti potrošača.

Prestanak sporednog ugovora

Član 146

(1) Jednostranim raskidom ugovora o vremenski podijeljenom korišćenju i ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu raskida se i sa njima povezani ugovor o razmjeni, odnosno drugi sporedni ugovor, bez troškova za potrošača.

(2) Ako je radi potpune ili djelimične isplate cijene iz nekog ugovora iz člana 135 ovog zakona potrošaču odobren kredit od trgovca ili od trećeg lica na osnovu sporazuma tog lica i trgovca, raskidom nekog od tih ugovora raskida se i ugovor o kreditu.

(3) U slučaju raskida ugovora o kreditu iz stava 2 ovog člana potrošač nije dužan da plati kreditoru naknadu štete, ni drugu naknadu, troškove, kamatu ili kaznu.

(4) Sporedni ugovor raskida se u trenutku kada trgovac primi obavještenje iz člana 142 ovog zakona, bez obzira da li je sporedni ugovor zaključen sa trgovcem ili sa trećim licem na osnovu sporazuma tog lica i trgovca.

(5) Ako je sporedni ugovor zaključen sa trećim licem, trgovac je dužan da obavijesti to lice o raskidu ugovora.

(6) Trgovac ili treće lice sa kojim je potrošač zaključio sporedni ugovor dužni su da potrošaču vrate sve što je na osnovu sporednog ugovora platio i to u roku od 30 dana od dana prijema obavještenja iz člana 142 ovog zakona.

VIII. NEPOŠTENE ODREDBE U POTROŠAČKIM UGOVORIMA

Pojam nepoštene ugovorne odredbe

Član 147

(1) Ugovorna odredba o kojoj se nije pojedinačno pregovaralo smatra se nepoštenom ako, suprotno načelu savjesnosti i poštenja, dovodi do neravnoteže u pravima i obavezama ugovornih strana na štetu potrošača.

(2) Smatra se da se o ugovornoj odredbi nije pojedinačno pregovaralo ako je ugovornu odredbu unaprijed formulisao trgovac, iz kog razloga potrošač nije imao uticaja na njen sadržaj, naročito ako je riječ o odredbi unaprijed formulisanog tipskog ugovora trgovca (u daljem tekstu: formularni ugovor).

(3) Ako se pojedinačno pregovaralo o pojedinim aspektima neke ugovorne odredbe, odnosno o pojedinoj ugovornoj odredbi, a cjelokupna ocjena ugovora ukazuje na to da je riječ o formularnom ugovoru trgovca, to ne isključuje mogućnost da se druge odredbe tog ugovora ocijene nepoštenim u skladu sa stavom 1 ovog člana.

(4) Teret dokazivanja da se o određenoj ugovornoj odredbi u formularnom ugovoru pojedinačno pregovaralo je na trgovcu.

(5) Odredbe st. 1 do 4 ovog člana i čl. 148 do 153 ovog zakona ne primjenjuju se na ugovorne odredbe kojima se u ugovor unose zakonske odredbe prinudne prirode, odnosno kojima se u ugovor unose odredbe i načela međunarodnih ugovora koji obavezuju Crnu Goru.

Posljedice nepoštenih odredbi u ugovoru

Član 148

(1) Nepoštene odredbe u potrošačkim ugovorima ništave su.

(2) Ništavost neke odredbe ugovora ne povlači ništavost i samog ugovora, ako ugovor može opstati bez ništave odredbe.

Nepoštene odredbe u ugovorima

Član 149

Ugovorne odredbe koje se u skladu sa članom 147 ovog zakona mogu smatrati nepoštenim su naročito odredbe kojima se:

1) ograničava ili isključuje odgovornost trgovca za štetu prouzrokovanu smrću ili tjelesnom povredom potrošača, ako je šteta posljedica štetne radnje ili propuštanja trgovca;

2) ograničavaju ili isključuju prava koja potrošač ima prema trgovcu ili nekom trećem licu u slučaju potpunog ili djelimičnog neizvršenja ugovora, uključujući i odredbu o isključenju prebijanja duga potrošača sa dugom koji trgovac ima prema potrošaču;

3) potrošač obavezuje na izvršenje ugovorne obaveze, a izvršenje obaveze trgovca je uslovljeno okolnostima čije izvršenje zavisi isključivo od volje trgovca;

4) predviđa da trgovac zadrži plaćeni iznos od potrošača kada potrošač odluči da ne zaključi odnosno ne izvrši ugovor, a to se pravo ne predviđa za potrošača ako trgovac ne želi da zaključi, odnosno izvrši ugovor;

5) potrošač obavezuje na naknadu štete zbog neizvršavanja ugovora u iznosu većem od stvarno prouzrokovane štete;

6) trgovac ovlašćuje na raskid ugovora na osnovu svoje diskrecione ocjene, a isto pravo nije predviđeno i za potrošača;

7) trgovac ovlašćuje da, u slučaju kada raskine ugovor, zadrži plaćeno za usluge koje nije pružio;

8) trgovac ovlašćuje na otkaz ugovora zaključenog na neodređeno vrijeme bez ostavljanja primjerenog otkaznog roka, osim u slučajevima kada postoje opravdani razlozi za otkaz ugovora;

9) određuje da će se ugovor na određeno vrijeme produžiti na neodređeno ili određeno vrijeme bez pristanka potrošača prije prestanka ugovora, ako je rok u kojem potrošač može da izjavi da ne pristaje na produžetak ugovora neprimjereno kratak;

10) potrošaču nameću određene obaveze, a potrošaču prije zaključenja ugovora nije omogućeno da se upozna sa tom odredbom;

11) trgovcu dopušta da jednostrano mijenja ugovorne odredbe bez valjanog, ugovorom predviđenog razloga;

12) trgovcu dopušta da jednostrano mijenja karakteristike proizvoda koji je predmet ugovora, bez valjanog razloga;

13) cijena robe ili usluge utvrđuje u vrijeme isporuke robe, odnosno pružanja usluge ili kojom se trgovcu dopušta povećanje cijene, u oba slučaja ne priznajući pritom potrošaču pravo na raskid ugovora, ako je krajnja cijena viša od cijene ugovorene u vrijeme zaključenja ugovora;

14) trgovcu daje pravo da ocijeni da li je proizvod saobrazan ugovoru;

15) trgovcu daje isključivo pravo tumačenja svih ili pojedinih odredaba ugovora;

16) isključuje ili ograničava odgovornost trgovca za obaveze koje je za njega preuzeo njegov zastupnik ili odredba kojom se poštovanje tih obaveza uslovljava izvršenjem određenih formalnosti;

17) obavezuje potrošač na izvršenje svojih ugovornih obaveza i ako trgovac nije ispunio ugovorne obaveze;

18) trgovcu dopušta da bez prethodnog pristanka potrošača prenese prava i obaveze iz ugovora na treće lice, ako se potrošač time dovodi u nepovoljniji položaj;

19) isključuje, ograničava ili otežava pravo potrošača da prava iz ugovora ostvari pred sudom ili drugim nadležnim organom ili organizacijom, a naročito kojom se obavezuje potrošač na rješavanje spora pred arbitražom koja nije predviđena odgovarajućim propisima, odnosno koja onemogućava izvođenje dokaza koji idu u prilog potrošaču ili

odredba kojom se teret dokazivanja prebacuje na potrošača kada bi, na osnovu mjerodavnog prava, teret dokazivanja bio na trgovcu.

Okolnosti koje se uzimaju u obzir prilikom ocjene ugovora

Član 150

Prilikom ocjene da li je određena ugovorna odredba nepoštena cijeni se priroda proizvoda koji predstavlja predmet ugovora, sve okolnosti prije i prilikom zaključenja ugovora, druge ugovorne odredbe, kao i drugi ugovor koji, u odnosu na ugovor koji se ocjenjuje, predstavlja glavni ugovor.

Nedopuštenost ocjene pojedinih ugovornih odredaba

Član 151

(1) Nije dopušteno ocjenjivanje nepoštenosti ugovornih odredaba o glavnom predmetu ugovora i primjerenosti cijene i naknade u odnosu na isporučenu robu i usluge, ako su te odredbe čitke, jasne, nedvosmislene, razumljive i lako uočljive.

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

Odredbe ugovora u pisanoj formi

Član 152

Ako ugovor mora biti sačinjen u pisanoj formi, u skladu sa zakonom ili sporazumom stranaka, odredbe ugovora moraju biti napisane čitko, jasno, nedvosmisleno, razumljivo i lako uočljive.

Tumačenje ugovora

Član 153

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

Glava III

NEPOŠTENI POSLOVNA PRAKSA

Primjena nepoštene poslovne prakse

Član 154

(1) Odredbe čl. 155 do 162 ovog zakona primjenjuju se na nepoštenu poslovnu praksu trgovca u odnosu prema potrošaču prije, za vrijeme i nakon zaključenja pravnog posla u vezi sa određenim proizvodom.

(2) Odredbe čl. 155 do 162 ovog zakona ne utiču na primjenu pravila i propisa:

1) ugovornog prava, naročito pravila o punovažnosti, sačinjavanju ili pravnim posljedicama ugovora;

2) kojima se uređuju zdravstveni i zahtjevi bezbjednosti za proizvode;

3) kojima se određuje nadležnost sudova;

4) kojima se određuju uslovi zasnivanja ili sistem odobravanja uređenih profesija, kao i primjena deontoloških kodeksa ponašanja ili druga posebna pravila, a čija je svrha da održe visok stepen profesionalnog integriteta tih profesija.

(3) Odredbe čl. 155 do 162 ovog zakona ne primjenjuju se na izdavanje sertifikata i utvrđivanje stepena finoće predmeta od dragocjenih metala.

(4) Ako su pojedini aspekti nepoštenih poslovnih prakse uređeni posebnim propisima, odredbe čl. 155 do 162 ovog zakona ne primjenjuju se na te aspekte.

Pojam nepoštenih poslovnih prakse

Član 155

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

1) je suprotna zahtjevima profesionalne pažnje, i

2) u pogledu određenog proizvoda bitno utiče ili je vjerovatno da će bitno uticati na ekonomsko ponašanje prosječnog potrošača koji je tom djelovanju izložen ili kome je namijenjena ili prosječnog člana grupe potrošača kada je poslovna praksa usmjerena na posebnu grupu potrošača.

(2) Nepoštenom poslovnom praksom iz stava 1 ovog člana naročito se smatra:

1) obmanjujuća poslovna praksa iz čl. 157, 158 i 159 ovog zakona; i

2) agresivna poslovna praksa iz člana 43 stav 5, člana 90 stav 1 i čl. 160, 161 i 162 ovog zakona.

(3) Poslovna praksa koja će vjerovatno bitno uticati na ekonomsko ponašanje jasno određive grupe potrošača koji su zbog tjelesnih ili duševnih nedostataka, starosne dobi ili lakomislenosti posebno osjetljivi na određenu poslovnu praksu ili određeni proizvod, na način koji je trgovac mogao razumno predvidjeti, procjenjivaće se prema prosječnom članu te grupe potrošača.

(4) Odredba stava 3 ovog člana ne primjenjuje se na slučajeve uobičajenog i dopuštenog oglašavanja koje podrazumijeva i davanje pretjeranih izjava ili izjava koje ne treba uzimati doslovno.

Zabrana nepoštenih poslovnih prakse

Član 156

(1) Nepoštena poslovna praksa je zabranjena.

(2) Ako je trgovac nepoštenom poslovnom praksom prouzrokovao štetu potrošaču, potrošač ima pravo na umanjene cijene ili raskid ugovora uz povraćaj plaćenog iznosa.

(3) U slučaju iz stava 2 ovog člana na rokove i način povraćaja plaćenog iznosa i povraćaj primljene robe shodno se primjenjuju odredbe člana 57 ovog zakona.

(4) Potrošač nije dužan da plati troškove uobičajene upotrebe robe tokom perioda prije njenog povraćaja.

(5) Prava koja potrošač ima u skladu sa st. 2, 3 i 4 ovog člana ne utiču na druga prava potrošača utvrđena ovim zakonom ili drugim zakonom koji sadrži odredbe o zaštiti potrošača.

Pojam obmanjujuće poslovnih prakse

Član 157

(1) Poslovna praksa smatra se obmanjujućom ako sadrži informacije koje je čine neistinitom, ili na bilo koji način, uključujući i cjelokupno predstavljanje, obmanjuje ili je vjerovatno da će obmanuti prosječnog potrošača, čak i ako su te informacije tačne u pogledu neke od okolnosti iz stava 2 ovog člana, i u svakom slučaju ga navodi ili je vjerovatno da će ga navede da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio.

(2) Postojanje obmanjujuće poslovnih prakse može da se odnosi na sljedeće okolnosti:

- 1) postojanje ili prirodu proizvoda;
 - 2) osnovne karakteristike proizvoda koje se odnose na dostupnost, korist, rizike, način izrade, sastav, dodatke koji prate proizvod, pomoć koja se pruža potrošačima poslije prodaje i postupanje po njihovim prigovorima, način i datum proizvodnje ili nabavke, isporuku, podobnost za ostvarivanje cilja, način korišćenja, količina, specifikacija, geografsko ili tržišno porijeklo, rezultati koji se očekuju od njegove upotrebe ili rezultati i bitni pokazatelji ispitivanja ili provjera sprovedenih na proizvodu;
 - 3) obim obaveza trgovca, razloge za određeno postupanje trgovca, kao i prirodu postupka prodaje, izjavu ili simbol koji se odnosi na direktno ili indirektno sponzorstvo ili preporučivanje trgovca ili proizvoda;
 - 4) cijenu proizvoda ili način na koji je cijena obračunata ili obećanje prodajne pogodnosti u pogledu cijene;
 - 5) potrebu servisiranja, rezervnih dijelova, zamjenu ili popravku;
 - 6) prirodu, obilježja i prava trgovca ili njegovog zastupnika, kao što su identitet, imovina, kvalifikacije, status, odobrenja, članstvo u određenim udruženjima ili povezanost sa drugim subjektima, industrijska, komercijalna ili intelektualna svojina, nagrade i priznanja;
 - 7) prava potrošača, uključujući pravo zamjene ili povraćaja plaćenog iznosa, u skladu sa odredbama ovog zakona kojima se uređuje saobraznost ugovoru i komercijalna garancija, kao i rizicima kojima potrošač može biti izložen.
- (3) Poslovna praksa smatra se obmanjujućom i ako, u određenom slučaju, uzimajući u obzir sva obilježja i okolnosti slučaja, prosječnog potrošača navede ili je vjerovatno da će da ga navede da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio, a obuhvata:
- 1) bilo koji oblik stavljanja proizvoda na tržište, uključujući i komparativno oglašavanje koje otežava razlikovanje tog proizvoda od drugih proizvoda, žigova, trgovačkih naziva ili drugih znakova raspoznavanja konkurenata na tržištu;
 - 2) nepoštovanje obaveza od strane trgovca, koje proizilaze iz kodeksa koji ga obavezuje, pod uslovom da ta obaveza ne predstavlja samo namjeru već utvrđenu obavezu koju je moguće provjeriti, a pod uslovom da je trgovac u okviru poslovne prakse naznačio da je vezan tim kodeksom;
 - 3) bilo koji oblik stavljanja proizvoda na tržište u Crnoj Gori uz tvrdnju da je identičan robu stavljenoj na tržište u državama članicama Evropske unije i kad se taj proizvod značajno razlikuje po sastavu ili karakteristikama, osim ako je to opravdano legitimnim i objektivnim činjenicama.

Obmanjujuća propuštanja

Član 158

(1) Poslovna praksa smatra se obmanjujućom ako u određenom slučaju, uzimajući u obzir sva obilježja i okolnosti slučaja, kao i ograničenja sredstva komunikacije, ne sadrži važna obavještenja koja su potrebna prosječnom potrošaču za donošenje odluke o pravnom poslu zasnovane na potpunoj informisanosti i time ga navede ili je vjerovatno da će da ga navede da donese odluku o pravnom poslu koju inače ne bi donio, kao i:

1) skrivanje važnih obavještenja ili pružanje nejasnih, nerazumljivih, dvosmislenih ili neblagovremenih obavještenja;

2) nenavođenje svrhe poslovne prakse koja nije očigledna iz okolnosti slučaja.

(2) Kada trgovac koristi sredstvo komunikacije koje je prostorno ili vremenski ograničeno, a prilikom ocjene da li je određeno važno obavještenje izostavljeno uzimaju

se u obzir ta ograničenja i druge mjere koje je trgovac preduzeo radi dostavljanja tih obavještenja potrošaču na neki drugi način.

(3) U slučaju poziva na kupovinu, ako nije očigledno iz okolnosti slučaja, bitnim će se smatrati informacije o:

1) osnovnim obilježjima proizvoda u mjeri koja je prikladna proizvodu i sredstvu komunikacije koje se koristi;

2) geografskoj lokaciji i identitetu trgovca, kao što su naziv ili ime i, ako je to potrebno, adresa i identitet lica u čije ime nastupa;

3) prodajnoj cijeni proizvoda ili, kad priroda proizvoda ne omogućava da cijena bude izračunata unaprijed, načinu na koji će cijena biti izračunata, kao i o, kad je vjerovatno da će iziskivati dodatne troškove, poštanskim troškovima i troškovima prevoza i dostave, a ako ti troškovi ne mogu biti izračunati unaprijed, naznaku da se plaćaju i ti dodatni troškovi;

4) načinu plaćanja, isporuke i rada proizvoda, ako odstupaju od zahtjeva u pogledu profesionalne pažnje;

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

6) tome da li je treća strana koja nudi proizvode na online tržištu trgovac ili nije trgovac, na osnovu izjave koju ta treća strana daje pružaocu online tržišta.

(4) Kada se potrošaču daje mogućnost pretraživanja proizvoda koje nude različiti trgovci ili potrošači upitom ključne riječi, izraza ili drugog unosa, bez obzira gdje se posao na kraju zaključi, bitnim se smatraju opšte informacije koje su dostupne u posebnom dijelu online interfejsa koji je direktno i lako dostupan na stranici na kojoj su prikazani rezultati pretrage, o glavnim parametrima koji određuju rangiranje proizvoda koji se prikazuju potrošaču kao rezultat pretrage i važnost tih parametara, u odnosu na druge parametre.

(5) Odredba stava 4 ovog člana ne primjenjuje se na pružaoce online pretraživača.

(6) Bitnim informacijama iz st. 1 do 4 ovog člana smatraju se i informacije koje je trgovac dužan da pruži potrošaču prilikom poslovne komunikacije, uključujući oglašavanje i stavljanje proizvoda na tržište, u skladu sa ovim ili drugim zakonom koji sadrži odredbe o zaštiti potrošača.

(7) Ako trgovac omogućava pristup recenzijama proizvoda od strane potrošača, bitnim se smatraju informacije da li i na koji način trgovac obezbjeđuje da su objavljene recenzije dali potrošači koji su proizvod stvarno koristili ili kupili.

Obmanjujuća poslovna praksa

Član 159

Obmanjujućom poslovnom praksom u svim okolnostima smatra se:

1) neistinita tvrdnja trgovca da je potpisnik određenog kodeksa;

2) isticanje zaštitnih znakova, znakova kvaliteta ili sličnih znakova bez propisanog odobrenja;

3) neistinita tvrdnja da je kodeks koji trgovac primjenjuje odobrila ovlaštena organizacija;

4) neistinita tvrdnja trgovca da je njegovu djelatnost, poslovnu praksu ili proizvod odobrio, preporučio ili dopustio nadležni organ ili imenovana, odnosno ovlaštena organizacija, odnosno da njegova poslovna praksa ili proizvod ispunjava zahtjeve za izdavanje tog odobrenja, preporuke ili dozvole;

5) pozivanje na kupovinu proizvoda po određenoj cijeni, bez obavještenja o razumnim osnovima zbog kojih bi trgovac mogao očekivati da neće biti u mogućnosti da isporuči,

odnosno osigura da drugi trgovac isporuči taj ili sličan proizvod po toj cijeni, u roku i u količini koji su razumni s obzirom na taj proizvod, obim oglašavanja proizvoda i ponuđenu cijenu;

6) pozivanje na kupovinu proizvoda po određenoj cijeni, uz odbijanje trgovca da potrošaču pokaže oglašeni proizvod ili da prihvati narudžbinu potrošača ili odbijanje da dostavi proizvod u razumnom roku, kao i pokazivanje neispravnog primjerka proizvoda, sa namjerom promovisanja nekog drugog proizvoda;

7) neistinita tvrdnja da će proizvod biti dostupan samo u kratkom roku, odnosno da će biti dostupan samo pod posebnim uslovima u kratkom roku, da bi se potrošač naveo da odmah donese odluku o kupovini, čime mu se uskraćuje mogućnost ili vrijeme potrebno da donese odluku zasnovanu na saznanju o svim relevantnim okolnostima;

8) obavezivanje na postprodajne usluge potrošaču, sa kojim je trgovac ostvario komunikaciju prije njegove odluke o kupovini, na jeziku koji nije službeni jezik države u kojoj se trgovac nalazi, a nakon toga omogućio pružanje tih usluga na nekom drugom jeziku, na kojem nije ostvarena komunikacija prije odlučivanja o kupovini, o čemu potrošač nije bio jasno upozoren prije zaključivanja ugovora;

9) neistinita tvrdnja ili stvaranje utiska na drugi način da se proizvod može legalno prodati;

10) isticanje kao prednosti ponude prava potrošača koja mu po zakonu pripadaju;

11) korišćenje uredničkih sadržaja u medijima radi promocije proizvoda, bez jasne i nedvosmislene informacije izražene riječima, znakovima ili zvucima, na osnovu kojih potrošač može jasno prepoznati da se radi o plaćenju promociji, čime se ne dovodi u pitanje primjena zakona kojim se uređuju elektronski mediji;

12) pružanje rezultata pretraživanja kao odgovor na online pretragu potrošača bez jasnog navođenja bilo kakvog plaćenog oglašavanja ili plaćanja naročito radi boljeg rangiranja proizvoda u rezultatima pretrage;

13) neistinita tvrdnja o prirodi i obimu rizika za ličnu bezbjednost potrošača ili članova njegove porodice, ako potrošač ne kupi proizvod;

14) oglašavanje proizvoda koji je sličan proizvodu koji je proizveo neki drugi proizvođač, na način da se potrošač namjerno navodi na pogrešan zaključak da je oglašavani proizvod proizveo taj drugi proizvođač;

15) uspostavljanje, vođenje ili promocija piramidalnih promotivnih programa, u kojima potrošač određenim činjenjem stiče mogućnost da dobije naknadu koja prvenstveno potiče od uvođenja drugih potrošača u piramidalni program, a ne od kupovine ili korišćenja proizvoda;

16) neistinita tvrdnja da će trgovac uskoro prestati sa svojom djelatnošću ili da će se preseliti u drugi poslovni prostor;

17) tvrdnja da proizvod povećava šansu za dobitak u igrama na sreću;

18) neistinita tvrdnja da proizvod može da izliječi bolest, disfunkcionalnost ili malformaciju;

19) prenošenje netačnih obavještenja u odnosu na stanja na tržištu ili dostupnost proizvoda, sa namjerom da se potrošač naveo da kupi proizvod pod uslovima koji su nepovoljniji od uobičajenih tržišnih uslova;

20) tvrdnja trgovca da u okviru poslovne prakse nudi učešće u promotivnoj nagradnoj igri ili nagradu, bez dodjeljivanja tih nagrada ili odgovarajuće zamjene;

21) opisivanje proizvoda oznakama "gratis", "besplatno", "bez naknade" ili sličnim oznakama ako je potrošač dužan da za taj proizvod plati iznos različit od nužnih troškova odgovora na ponudu, troškova dostave ili primanje proizvoda;

22) uvrščivanje u promotivne materijale računa ili drugog zahtjeva za plaćanje da bi potrošač stekao utisak da je već naručio oglašavani proizvod koji se nudi;

23) lažna tvrdnja ili stvaranje utiska da trgovac ne djeluje u okviru svoje trgovinske, poslovne, zanatske ili profesionalne djelatnosti ili lažno predstavljanje trgovca kao potrošača;

24) stvaranje pogrešnog utiska kod potrošača da su usluge koje se nude poslije prodaje određenog proizvoda dostupne i na teritoriji druge države;

25) preprodaja ulaznica za događaje potrošačima koje je trgovac nabavio upotrebom automatizovanih sredstava za zaoblazjenje ograničenja u pogledu broja ulaznica koje jedno lice može da kupi ili drugih pravila koja se primjenjuju na kupovinu ulaznica;

26) navođenje da su recenzije proizvoda dali potrošači koji su stvarno koristili ili kupili proizvod bez preduzimanja razumnih i proporcionalnih mjera kako bi se provjerila istinitost tih navoda;

27) podnošenje ili angažovanje drugog lica za podnošenje lažnih recenzija ili preporuka potrošača ili pogrešno predstavljanje potrošača ili društvenih preporuka radi promovisanja proizvoda.

Pojam agresivne poslovne prakse

Član 160

Poslovna praksa smatra se agresivnom, u smislu ovog zakona, ako se u određenom slučaju, uzimajući u obzir sva obilježja i okolnosti slučaja, vrši uznemiravanje, prinuda, uključujući fizičku silu ili prijetnju, kao i nedopušteni uticaj, koji u bitnoj mjeri umanjuju ili je vjerovatno da će umanjiti slobodu izbora ili postupanja prosječnog potrošača u odnosu na proizvode, čime se navodi ili je vjerovatno da će se navesti da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio.

Uznemiravanje, prinuda i nedopušteni uticaj

Član 161

Prilikom odlučivanja da li je u poslovnoj praksi korišćeno uznemiravanje, prinuda, uključujući fizičku silu ili prijetnju ili nedopušteni uticaj, cijeni se:

1) vrijeme, mjesto odnosno priroda i trajanje poslovne prakse i upornosti koju je trgovac pokazao;

2) da li je trgovac koristio prijetnji ili uvredljiv govor ili ponašanje;

3) da li je trgovac iskorištavao nesrećne ili druge okolnosti u kojima se potrošač nalazio, a koje su bile tolikog značaja da su umanjile sposobnost potrošača da razumno rasuđuje, a trgovac je bio svjestan da će te okolnosti uticati na odluku potrošača u pogledu proizvoda;

4) otežavajuća ili nesrazmjerna vanugovorna prepreka koju trgovac postavlja potrošaču koji želi da ostvari svoje ugovorno pravo, uključujući pravo da raskine ugovor ili izabere drugi proizvod ili drugog trgovca;

5) korišćenje prijetnje o preduzimanju radnje koja se po zakonu ne može preduzeti.

Agresivna poslovna praksa

Član 162

Agresivnom poslovnom praksom u svim okolnostima smatra se:

1) stvaranje utiska da potrošač ne može da napusti poslovni prostor trgovca prije zaključenja ugovora;

2) posjećivanje potrošača u njegovom domu, suprotno zahtjevu potrošača da se napusti njegov dom ili da se više ne čine posjete, osim u slučaju i u mjeri u kojoj je to potrebno radi prinudnog ispunjenja u skladu sa propisima;

3) uporno i protiv volje potrošača obraćanje preko telefona, telefaks-uređaja, elektronske pošte ili drugog sredstva komunikacije na daljinu, osim u slučajevima i u mjeri u kojoj je to opravdano zbog prinudnog izvršenja ugovorne obaveze u skladu sa zakonom, čime se ne dovodi u pitanje primjena zakona kojim se uređuju elektronske komunikacije u dijelu koji se odnosi na neželjene komunikacije i odredaba zakona kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti;

4) zahtijevanje od potrošača koji želi da podnese odštetni zahtjev na osnovu polise osiguranja da dostavi određene dokumente koji, po razumnoj ocjeni, nijesu od značaja za ocjenu opravdanosti tog zahtjeva ili izbjegavanje odgovora na dopise potrošača, sa namjerom da se odvraća od ostvarivanja prava koja mu pripadaju na osnovu ugovora;

5) oglašavanje kojim se direktno obraća djeci da kupuju ili da nagovore svoje roditelje ili druga punoljetna lica da im kupe oglašavani proizvod, čime se ne dovodi u pitanje primjena zakona kojim se uređuju elektronski mediji u dijelu koji se odnosi na zaštitu maloljetnika;

6) zahtijevanje plaćanja proizvoda, bez odlaganja, plaćanja na rate, vraćanja ili čuvanja proizvoda koji potrošač nije naručio;

7) direktno obavješćivanje potrošača da će posao ili opstanak trgovca biti ugroženi ako potrošač ne kupi proizvod;

8) lažno predstavljanje da je potrošač osvojio ili da će osvojiti, bezuslovno ili uz ispunjenje određenog uslova, određenu nagradu ili neku drugu korist, ako ta nagrada ili druga korist nije predviđena, odnosno kada je u stvarnosti preduzimanje bilo kakve radnje usmjerene na ostvarivanje te nagrade ili druge koristi uslovljeno određenim plaćanjem od strane potrošača ili potrošaču prouzrokuje troškove.

Glava IV

ZAŠTITA PRAVA POTROŠAČA

I. IMOVINSKO PRAVNA ZAŠTITA

1. Pravo na naknadu štete

Naknada štete prouzrokovane na proizvodu koji je dat na popravku

Član 163

(1) U slučaju uništenja, gubitka ili oštećenja proizvoda datog na popravku potrošač ima pravo, po svom izboru, da traži naknadu štete u visini stvarne vrijednosti proizvoda na dan predaje proizvoda na popravku ili da traži popravku oštećenog proizvoda.

(2) U slučaju uništenja, gubitka ili oštećenja proizvoda datog na popravku po osnovu nesaobraznosti ugovoru, kao i po osnovu komercijalne garancije, potrošač ima pravo, po svom izboru, da traži da mu se isporuči novi proizvod ili da mu se na ime naknade štete isplati novčana vrijednost u visini plaćene cijene tog proizvoda ili popravku oštećenog proizvoda.

(3) Pravo iz st. 1 i 2 ovog člana potrošač ostvaruje podnošenjem zahtjeva licu koje je dovelo do uništenja, gubitka ili oštećenja proizvoda, koje je dužno da postupi po zahtjevu u roku od osam dana od dana podnošenja zahtjeva.

(4) Odredbe st. 1 i 3 ovog člana primjenjuju se i prilikom pružanju drugih usluga u vezi sa proizvodom (usluge hemijskog čišćenja, pranja i slično).

Naknada štete prouzrokovane upotrebom neispravnog proizvoda

Član 164

(1) Proizvođač koji stavi u promet proizvod odgovara za štetu prouzrokovanu neispravnošću tog proizvoda.

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

(3) Proizvod iz stava 1 ovog člana je svaka pokretna stvar, samostalna ili ugrađena u drugu pokretnu ili nepokretnu stvar, uključujući električnu energiju i druge oblike energije.

(4) Štetom u smislu stava 1 ovog člana smatra se šteta prouzrokovana:

1) smrću ili tjelesnom povredom, i

2) oštećenjem ili uništenjem dijela imovine, koja nije neispravan proizvod i koja je uobičajeno namijenjena za ličnu upotrebu i koju je oštećeni pretežno koristio za te svrhe.

(5) Oštećeno lice ima pravo na naknadu materijalne štete u slučaju iz stava 4 tačka 2 ovog člana ako je iznos štete veći od 500,00 eura.

(6) Odredbe st. 1 do 5 ovog člana ne isključuju ostvarivanje prava na naknadu nematerijalne štete po osnovu opštih pravila o odgovornosti za štetu.

(7) Odredbe st. 1 do 6 ovog člana ne primjenjuju se na štetu prouzrokovanu nuklearnom nesrećom, utvrđenu međunarodnim ugovorima koji obavezuju Crnu Goru.

Naknada štete prouzrokovane nepoštenom poslovnom praksom

Član 165

(1) Ako je trgovac nepoštenom poslovnom praksom potrošaču prouzrokovao štetu, potrošač ima pravo na naknadu štete u skladu sa opštim pravilima odgovornosti za štetu.

(2) Ako je postupak naknade štete iz stava 1 ovog člana pokrenut zbog obmanjujuće poslovne prakse iz čl. 157, 158 i 159 ovog zakona, nadležni sud će zahtijevati od trgovca, ako je to primjereno s obzirom na okolnosti slučaja i uzimajući u obzir opravdane interese trgovca i potrošača u postupku, da u roku od sedam dana dostavi dokaze koji potvrđuju istinitost iznesenih činjeničnih navoda u okviru njegove poslovne prakse.

(3) Ako dokazi ne budu dostavljeni u roku iz stava 2 ovog člana ili ako sud utvrdi da su dostavljeni dokazi nepotpuni ili nedovoljni, smatra se da su činjenični navodi izneseni u okviru poslovne prakse neistiniti.

2. Vansudsko rješavanje potrošačkih sporova

Tijela za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova

Član 166

(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 vansudskog rješavanja potrošačkog spora može da pokrene samo potrošač.

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

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

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

Supsidijarna primjena

Član 167

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

Obaveze tijela za rješavanje sporova

Član 168

(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 predloga 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 podataka o ličnosti.

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

Odbacivanje predloga za pokretanje postupka

Član 169

(1) Predlog za pokretanje postupka rješavanja potrošačkog spora tijelo za rješavanje sporova odbaciće, ako:

1) potrošač nije prethodno zahtijevao rješavanje prigovora od trgovca;

2) ocijeni da je predlog nedozvoljen, zlonamjeran, ili podnesen od strane lica koje nema pravni interes za pokretanje postupka;

3) spor već rješava ili je riješilo drugo tijelo za rješavanje sporova;

4) potrošač nije podnio predlog 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) je vrijednost predmeta spora niža od 30 eura.

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

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

(4) Smatra se da je potrošač prethodno zahtjevao rješavanje prigovora u smislu stava 1. tačka 1 ovog člana i kad je potrošač u istom predmetu već podnio prigovor u skladu sa čl. 27, 28 i 29 ovog zakona.

Stručnost, nezavisnost i nepristrasnost

Član 170

(1) Vansudsko rješavanje potrošačkih sporova u 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 i položilo stručni ispit 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 niti da traži uputstva od stranaka u potrošačkom sporu i njihovih zastupnika;

3) dužno je da tokom trajanja potrošačkog spora vodi računa i bez odlaganja obavještava tijelo za rješavanje sporova o okolnostima koje bi mogle biti od uticaja na njegovu nezavisnost i nepristrasnost, ili čijim nastupanjem može doći do sukoba interesa u odnosu na stranku u postupku;

4) imenuje se na period od najmanje tri godine i može biti ponovo imenovano.

(3) Licu iz stava 1 ovog člana mandat prestaje:

- 1) istekom perioda na koji je imenovano;
- 2) na njegov zahtjev;
- 3) nakon iskazane nestručnosti ili neaktivnosti prilikom obavljanja dužnosti;
- 4) zloupotrebom položaja;
- 5) gubitkom radne sposobnosti.

(4) Tijelo za rješavanje sporova dužno je da obezbjedi stalno stručno osposobljavanje lica zaduženih za sprovođenje postupka za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova.

(5) Obuku i polaganje stručnog ispita iz stava 1. tačka 3 ovog člana sprovodi Komisija koju rješenjem obrazuje Ministarstvo.

(6) Komisija iz stava 5 ovog člana ima predsjednika i tri člana.

(7) Za predsjednika i članove Komisije može da bude imenovano lice koje ima VII1 nivo nacionalnog okvira kvalifikacija obrazovanja i najmanje pet godina radnog iskustva ili tri godine radnog iskustva na poslovima zaštite prava potrošača.

(8) Izuzetno od stava 7 ovog člana, Komisija može imati više od tri člana, ako se za sprovođenje programa obuke i polaganja ispita za stručno osposobljavanje lica zaduženih

za sprovođenje postupka vansudskog rješavanja sporova zahtijeva iskustvo člana Komisije o pravima potrošača u posebnim oblastima privrede.

(9) Način obrazovanja Komisije, program obuke i način polaganja ispita za stručno osposobljavanje lica zaduženih za sprovođenje postupka vansudskog rješavanja sporova i obrazac zahtjeva za polaganje stručnog ispita i uvjerenja o položenom ispitu, propisuje Ministarstvo.

Izuzeće lica koja vode postupak

Član 171

(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 dužna je 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 uputiće 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 172

(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 173

(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 170 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) bude imenovano na period 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 174

(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) Odredba stava 1 ovog člana ne primjenjuje se ako je lice koje sprovodi postupak član kolegijalnog tijela iz člana 172 ovog zakona.

Javnost rada

Član 175

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

- 1) kontakt podacima (adresa za prijem elektronske pošte, poštanska adresa);
- 2) činjenici da se nalazi na listi ovlašćenih tijela za rješavanje sporova iz člana 185 ovog zakona;
- 3) broju i datumu donošenja rješenja o vansudskom rješenju spora;
- 4) imenu i prezimenu 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 to tijelo ovlašćeno;
- 8) jezicima na kojima se može podnijeti predlog 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, razlozi za odbijanje predloga za pokretanje postupka, 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) Podatke iz stava 1 ovog člana tijelo za rješavanje sporova dužno je da dostavi na zahtjev zainteresovanog lica u pisanoj formi, na papiru ili na drugom trajnom mediju.

Objavljivanje godišnjih izvještaja

Član 176

(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, i to:

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

2) broj predloga 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 predloga za pokretanje postupka vansudskog rješavanja potrošačkih sporova, kao i procentualni odnos razloga za odbacivanje predloga iz člana 169 ovog zakona u odnosu na ukupan broj odbačenih predloga;

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 170 ovog zakona, po potrebi.

(2) Izvještaj iz stava 1 ovog člana dostavlja se na zahtjev zainteresovanog lica, na papiru ili drugom trajnom mediju.

Efikasnost postupanja

Član 177

(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 predloga za pokretanje postupka obavijesti stranke u postupku;

5) postupak okonča u roku od 90 dana, od dana prijema urednog predloga 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 178

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

1) imaju mogućnost da se u razumnom roku izjasne o okolnostima slučaja, svim navodima, dokazima, ispravama i izjavama druge stranke, 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 poravnania.

(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, odredba stava 2 ovog člana primjenjuje se samo na potrošača.

Obavezujuća odluka, dobrovoljnost, zakonitost i tužba za poništaj

Član 179

(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 pamičnom postupku.

(2) Ako tijela za rješavanje sporova primjenjuju postupak čiji je ishod obavezujuća odluka, ta odluka će biti obavezujuća za stranke samo ako su stranke o tome prethodno obaviještene i ako su tu posljedicu izričito prihvatile.

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

1) nema sukoba zakona, obavezujuća odluka ne može za posledicu da ima lišenje potrošača zaštite koja mu je zagantovana odredbama od kojih se ne može odstupiti sporazumom, a koje su na snazi u državi u kojoj potrošač i trgovac imaju svoje uobičajeno boravište, odnosno sjedište;

2) postoji sukob zakona, obavezujuća odluka ne može za posledicu da ima lišenje potrošača zaštite koja mu je zagantovana odredbama od kojih se ne može odstupiti sporazumom, a koje su na snazi u državi u kojoj potrošač ima uobičajeno boravište;

3) 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 obaveze, obavezujuća odluka ne može za posledicu da ima lišenje potrošača zaštite koja mu je zagantovana 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 da vrati tijelu za rješavanje sporova na ponovni postupak.

(7) Na postupak po tužbi za poništaj odluke shodno se primjenjuju odredbe o pobijanju arbitražnih odluka u skladu sa zakonom kojim se uređuje arbitraža.

Rokovi zastare i prekluzivni rokovi

Član 180

(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 okončan je danom dostavljanja odluke potrošaču.

Informisanje potrošača od strane trgovaca

Član 181

(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 svojim poslovnim prostorijama i na svojoj internet stranici, a ako je primenljivo, i u opštim uslovima poslovanja, 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 182

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

(2) Ministarstvo i Evropski potrošački centar 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.

(3) Za potrebe stava 2 ovog člana, Ministarstvo i Evropski potrošački centar, objavljuju na svojoj internet stranici link ka internet stranici Evropske komisije, na kojoj je objavljen sveobuhvatan spisak tijela za rješavanje sporova koja djeluju u državama članicama EU.

Saradnja i razmjena informacija

Član 183

(1) Tijela za rješavanje sporova sarađuju i razmjenjuju informacije u vezi rješavanja domaćih i prekograničnih potrošačkih sporova, kao i iskustva iz najbolje prakse u rješavanju tih sporova.

(2) Tijela za rješavanje sporova, organi državne uprave i organi uprave nadležni za poslove zaštite potrošača razmjenjuju informacije o iskustvima u posebnim oblastima poslovanja u kojima potrošači najčešće pokreću postupke.

(3) Razmjena informacija iz stava 2 ovog člana uključuje sprovođenje odgovarajuće procjene i dostavljanje informacija koje posjeduju nadležni organi u slučaju kada je dostavljanje tih informacija neophodno za rješavanje pojedinačnih sporova.

(4) Saradnja i međusobna razmjena informacija iz st. 1 do 3 ovog člana vrši se u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita ličnih podataka i zaštita poslovne tajne.

(5) Tijelo za rješavanje sporova, zaposleni u rješavanju sporova i lica koja rješavaju potrošačke sporove dužni su da, u obavljanju poslova i zadataka u skladu sa zakonom, čuvaju kao povjerljive, informacije i podatke do kojih dođu u svom radu, osim ako su ti podaci i informacije neophodni za sprovođenje odluka tijela za rješavanje sporova, odnosno izvršenja zaključaka poravnjanja.

Podaci koji se podnose za ovlašćivanje tijela za rješavanje sporova

Član 184

(1) Radi otpočinjanja vansudskog rješavanja potrošačkih sporova, tijelo za rješavanje sporova podnosi Ministarstvu zahtjev za dobijanje ovlašćenja i uključivanje u listu ovlaštenih 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 sprovoditi postupke potrošačkih sporova;

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

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

6) jezik, na kojem se može podnijeti predlog za pokretanje postupka i/ili voditi postupak;

7) izjava o vrsti sporova koje obuhvata postupak i prosječno trajanje postupka;

8) pravila koja se primenjuju u rješavanju sporova (principi, pravila, kodeksi etike);

9) obrazložena izjava da tijelo za rješavanje sporova ispunjava uslove za rješavanje potrošačkih sporova;

10) informacije o načinu ostvarivanja nezavisnosti, nepristrasnosti i transparentnosti iz čl. 171 do 175 ovog zakona, ako je tijelo za rješavanje sporova osnovano kod trgovca ili interesnog udruženja;

11) razlozi na osnovu kojih tijelo za rješavanje sporova može da odbaci predlog za pokretanje postupka u skladu sa članom 169 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.

Ovlašćenje i oduzimanje ovlašćenja za rješavanje sporova

Član 185

(1) Ministarstvo nakon utvrđivanja da tijelo za rješavanje sporova ispunjava uslove utvrđene ovim zakonom, donosi rješenje kojim se ovlašćuje za vansudsko rješavanje sporova i vrši upis u listu tijela za rješavanje sporova.

(2) Rješenje iz stava 1 ovog člana, Ministarstvo je dužno da objavi na svojoj internet stranici.

(3) Tijelo koje nije ovlašćeno za rješavanje sporova ne smije u odnosima sa potrošačima i kod oglašavanja da koristi izraze "alternativno rješavanje sporova" i "vansudsko rješavanje sporova", ili izraze na osnovu kojih se može zaključiti ili na drugi način stvoriti utisak da je u pitanju tijelo ovlašćeno za rješavanje potrošačkih sporova.

(4) Ako Ministarstvo utvrdi da tijelo za rješavanje sporova ne ispunjava uslove utvrđene ovim zakonom, obavijestiće tijelo za rješavanje sporova o uslovima koje ne ispunjava i naložiti da u određenom roku otkloni utvrđene nedostatke.

(5) Ako tijelo za rješavanje sporova ne postupi po nalogu Ministarstva u roku od tri mjeseca od dana prijema naloga, Ministarstvo će donijeti rješenje o oduzimanju ovlašćenja i izbrisati tijelo sa liste tijela za rješavanje sporova.

(6) Ministarstvo redovno ažurira Listu tijela ovlaštenih za rješavanje sporova.

Saradnja sa Evropskom komisijom

Član 186

(1) Listu tijela ovlaštenih za rješavanje sporova Ministarstvo dostavlja Evropskoj komisiji.

(2) Lista tijela iz stava 1 ovog člana sadrži sljedeće podatke:

- 1) naziv, kontakt podatke i adresu internet stranice tijela za rješavanje sporova;
- 2) iznos taksi i avansnom plaćanju, ako se naplaćuju;
- 3) jezici na kojima se može podnijeti predlog za pokretanje postupka i/ili voditi postupak;
- 4) vrsta sporova u kojima tijelo za rješavanje sporova odlučuje;
- 5) obavezujuća ili neobavezujuća priroda ishoda postupka;
- 6) potreba fizičkog prisustva stranaka ili njihovih zastupnika, po potrebi, uključujući izjavu tijela za rješavanje sporova može li se postupak voditi kao usmeni ili pisani postupak;
- 7) razlozi na osnovu kojih tijelo za rješavanje sporova može da odbaci predlog za pokretanje postupka u skladu sa članom 169 ovog zakona.

(3) Ministarstvo, Evropski potrošački centar i tijela za rešavanje potrošačkih sporova objavljuju na svojoj internet stranici ili obezbjeđuju dostupnost na odgovarajućem trajnom mediju, spisak ovlaštenih tijela za rješavanje sporova iz država članica EU koji su dobili od Evropske komisije.

(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 koji se odnose na rješavanje potrošačkih sporova

Član 187

Odredbe člana od 168 do 186 ovog zakona ne primjenjuju se na:

- 1) postupke pred tijelima za rješavanje potrošačkih sporova u kojima sporove rješavaju lica zaposlena kod trgovca ili koja primaju naknadu isključivo od trgovca, osim ako ta lica ispunjavaju uslove iz čl. 168 do 186 ovog zakona i posebne uslove koji se odnose na nezavisnost i transparentnost iz člana 173 ovog zakona;
- 2) postupke za rješavanje potrošačkih prigovora iz čl. 27, 28 i 29 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 sredstava;
- 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 188

Kontakt tačku platforme Evropske unije, za rješavanje potrošačkih sporova putem interneta, Ministarstvo objavljuje na svojoj internet stranici.

3. Odbor za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova

Funkcionalna nezavisnost

Član 189

(1) U oblastima u kojima nijesu osnovana tijela za rješavanje sporova ovlaštena 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 Komora.

(3) Prostorije i druge tehničke uslove za potrebe Odbora obezbjeđuje Komora.

(4) Na poslove Odbora, postupak pred Odborom i nadležnosti Ministarstva koje se odnose na rad Odbora primjenjuju se odredbe čl. 166 do 181 i čl. 183, 184 i 185 ovog zakona, ako odredbama čl. 190 do 207 ovog zakona nije drukčije uređeno.

Članovi Odbora

Član 190

(1) Odbor ima deset članova od kojih se bira predsjednik i zamjenik predsjednika.

(2) Članove Odbora bira Komora i organizacije potrošača u jednakom odnosu na osnovu konkursa.

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

(4) Za člana Odbora bira se lice koje ima najmanje tri godine radnog iskustva u struci i ispunjava druge uslove iz člana 170 stav 1 ovog zakona.

(5) Spisak članova Odbora Komora objavljuje u "Službenom listu Crne Gore" i na svojoj internet stranici.

(6) Predsjednika Odbora iz reda članova Odbora na njihov predlog, imenuje starješina Ministarstva, a zamjenika predsjednika imenuje predsjednik Odbora iz reda članova Odbora.

(7) Predsjednik Odbora predstavlja i organizuje rad Odbora.

(8) U slučaju odsutnosti predsjednika Odbora zamjenik predsjednika predstavlja i organizuje rad Odbora.

(9) Stručne i administrativne poslove za potrebe Odbora vrši sekretar Odbora (u daljem tekstu: sekretar).

(10) Sekretar može da bude lice koje ima VII1 nivo kvalifikacija obrazovanja u oblasti pravnih nauka i koje je zaposleno u Komori.

(11) Način pokretanja postupka i način izbora članova Odbora i postupak pred vijećem propisuje Ministarstvo.

Nezavisnost, nepristrasnost i povjerljivost

Član 191

(1) Članovi Odbora dužni su da:

- sprovode postupak nezavisno i nepristrasno,
- ne nastupaju kao predstavnici strana u postupku ili organizacija koje su ih predložile za članstvo u Odboru, niti da primaju ili traže instrukcije u vezi sa predmetom spora,
- čuvaju kao tajnu podatke dobijene tokom rada u Odboru i po okončanju postupka, u skladu sa zakonom.

(2) Članovi Odbora ne mogu svjedočiti u građanskom sudskom postupku o informacijama ili ispravama do kojih su došli u postupcima pred Odborom.

(3) Članovi Odbora dužni su da u trenutku imenovanja potpišu izjavu o prihvatanju obaveza iz st. 1 i 2 ovog člana.

(4) Članovi Odbora odgovorni su za štetu prouzrokovanu povredom iz stava 1 alineja 3 ovog člana.

Prestanak mandata

Član 192

(1) Mandat članu Odbora prestaje:

- 1) istekom mandata;
- 2) ako je osuđen za krivično djelo na безусловnu kaznu zatvora u trajanju od najmanje šest mjeseci, ili za krivično djelo koje ga čini nedostojnim za vršenje poslova arbitraže;
- 3) na lični zahtjev člana;
- 4) nakon iskazane nestručnosti ili neaktivnosti prilikom obavljanja svojih dužnosti;
- 5) zloupotrebom položaja;
- 6) gubitkom radne sposobnosti za obavljanje poslova u Odboru;
- 7) smrću.

(2) U slučajevima iz stava 1 tač. 2 do 6 ovog člana predsjednik Odbora obavještava Komoru, odnosno organizaciju potrošača da su se stekli uslovi za prestanak mandata.

(3) U slučaju prestanka mandata članu Odbora iz stava 1 ovog člana, novi član Odbora imenuje se u roku od 60 dana od dana prestanka mandata, u skladu sa ovim zakonom.

Pokretanje postupka i izuzeci

Član 193

(1) Postupak pred Odborom može da pokrene samo potrošač.

(2) Odbor ne rješava spor ako je zahtjev u vezi sa:

- 1) smrću, tjelesnom povredom ili narušavanjem zdravlja;
- 2) pružanjem zdravstvenih ili pravnih usluga;
- 3) prenosom prava na nepokretnostima;
- 4) vrijednošću spora koja prelazi 10.000,00 eura;
- 5) slučajem za koji je drugim zakonom uređen postupak vansudskog rješavanja.

Odbijanje odlučivanja zbog postojanja posebnih organa

Član 194

(1) Odbor će se oglasiti nenadležnim za odlučivanje po tužbi ako spor proizilazi iz potrošačkog ugovora za koji je osnovan poseban organ za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova i ustupiti je tom organu.

(2) Informacije o vrstama potrošačkih sporova o kojima rješavaju organi iz stava 1 ovog člana Odbor objavljuje na svojoj internet stranici.

Sporazum o rješavanju spora

Član 195

(1) Prethodni sporazum potrošača i trgovca o prihvatanju vansudske zaštite ne obavezuje potrošača na pokretanje postupka pred Odborom.

(2) Ako potrošač pokrene spor, a nije očigledno da je upoznat da postupak može rezultirati donošenjem obavezujuće odluke, Odbor će potrošača o tome obavijestiti i omogućiti mu da, ako se sa tim ne slaže, povuče tužbu.

(3) Trgovac se može ugovorom obavezati da će, ako potrošač započne postupak pred Odborom, prihvatiti odluku Odbora kao obavezujuću.

Pokušaj rješenja spora neposredno sa trgovcem

Član 196

(1) Potrošač je dužan da, prije podnošenja tužbe Odboru, pokuša da riješi spor neposredno sa trgovcem.

(2) Ako potrošač nije pokušao da riješi spor u skladu sa stavom 1 ovog člana, predsjednik Odbora će odbaciti tužbu potrošača.

(3) Uslov iz stava 1 ovog člana smatra se ispunjenim i ako je potrošač u istom predmetu već podnio prigovor u skladu sa članom 27 ovog zakona.

Tužba i preispitivanje njene dopuštenosti

Član 197

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

(2) Odbor će odbaciti tužbu, osim u slučajevima iz člana 169 ovog zakona, ako:

1) vrijednost spora prelazi 10.000 eura;

2) se utvrdi da predmet nije pogodan za odlučivanje u postupku pred Odborom, naročito i ako se radi o izrazito složenom sporu ili se zahtijeva detaljno ispitivanje svjedoka ili je naknada za mišljenje vještaka koje je neophodno za donošenje odluke znatno nesrazmjerna vrijednosti zahtjeva.

(3) Odbor će se oglasiti nenadležnim za odlučivanje po tužbi, ako spor proizilazi iz potrošačkog ugovora za koji je osnovano tijelo za rješavanje sporova i ustupiće tužbu tom tijelu.

Odgovor na tužbu

Član 198

Odbor dostavlja trgovcu primjerak tužbe u roku od pet dana od prijema tužbe i poziva ga da u roku od 15 dana od dana dostavljanja tužbe dostavi odgovor na tužbu u kome treba da se izjasni o tužbenom zahtjevu, činjenicama i dokazima navedenim u tužbi.

Imenovanje vijeća

Član 199

(1) U sporu odlučuje vijeće, sačinjeno od tri člana.

(2) Predsjednik Odbora imenuje dva člana vijeća, po jednog sa liste članova koje je izabrala Komora, odnosno organizacija potrošača, u roku od pet dana od dana prijema odgovora na tužbu.

(3) Imenovani članovi vijeća sporazumno imenuju trećeg člana koji će obavljati funkciju predsjednika vijeća, u roku od pet dana od dana imenovanja tih članova.

(4) Ako članovi vijeća u roku iz stava 3 ovog člana ne imenuju predsjednika vijeća, predsjednik vijeća će imenovati predsjednik Odbora.

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

Izuzeće člana vijeća

Član 200

(1) Izuzeće člana vijeća može se zatražiti ako postoje okolnosti koje mogu izazvati opravdanu sumnju u nepristrasnost ili nezavisnost tog člana vijeća, osim ako je član vijeća obavijestio strane u postupku o tim okolnostima, a nijedna strana po obavještenju nije istakla prigovor na njegov izbor.

(2) Član vijeća dužan je da, bez odlaganja, obavijesti predsjednika Odbora o svim okolnostima koje mogu izazvati osnovanu sumnju u njegovu nezavisnost ili nepristrasnost.

(3) Predlog za izuzeće imenovanog člana vijeća može podnijeti svaka stranka.

(4) Predsjednik Odbora dužan je da, nakon saslušanja člana vijeća čije se izuzeće traži, bez odlaganja, donese odluku po predlogu za izuzeće.

(5) Vijeće, uključujući člana zbog kog je pokrenut postupak izuzeća, može da nastavi sa postupkom do trenutka donošenja odluke o izuzeću, ali ne može da donese konačnu odluku o predmetu spora.

(6) Ako se traži izuzeće člana vijeća koji je predsjednik Odbora, odluku o izuzeću donosi Odbor.

Obavezujuća odluka

Član 201

Odluka vijeća ima snagu pravosnažne sudske presude i izvršna je, ako je trgovac prije ili poslije početka postupka izjavio da prihvata odluku Odbora kao obavezujuću.

Neobavezujuća odluka

Član 202

(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 201 ovog zakona i ako u postupku nije postignuto poravnanje, vijeće donosi preporuku (neobavezujuća odluka).

(4) Preporuka ne utiče na pravo potrošača da traži zaštitu svojih prava u sudskom postupku.

(5) Protiv neobavezujuće odluke vijeća ne može se izjaviti žalba ni tužba za poništaj, ili drugi pravni lijek.

Obustavljanje postupka

Član 203

(1) Vijeće obustavlja postupak bez donošenja odluke u predmetu spora ako:

- 1) odlučivanje o zahtjevu nije moguće na osnovu predloženih dokaza;
- 2) smatra da nastavak postupka nije potreban jer je spor riješen na drugi način;
- 3) je potrošač povukao tužbu

(2) Odluku o obustavljanju postupka po tužbi donosi vijeće, koje pisanim putem, bez odlaganja, obavještava stranke u postupku o obustavljanju i razlozima za obustavljanje postupka.

Objavljivanje odluka

Član 204

(1) Trgovac je dužan da, u roku od 30 dana od dana prijema odluke, obavijesti Odbor da li je izvršio obavezu utvrđenu odlukom Odbora.

(2) Ako trgovac u roku iz stava 1 ovog člana ne dostavi obavještenje ili dostavi negativan odgovor, Odbor je dužan da, u obimu koji je odredilo vijeće, objavi sažetak odluke na internet stranici Odbora, kojim se otkriva samo identitet trgovca, ne i potrošača.

(3) Ako trgovac naknadno obezbijedi dokaz da se presuda suda o istoj stvari znatno razlikuje od odluke Odbora, sažetak odluke Odbora briše se sa internet stranice.

(4) Odbor objavljuje i sažetke svojih najvažnijih odluka, bez otkrivanja identiteta strana u sporu, kako bi predstavio svoj rad i uticao na podizanje svijesti javnosti o pravima potrošača.

Troškovi

Član 205

(1) Svaka stranka u postupku plaća svoje troškove (troškovi zastupanja, putni troškovi i slično).

(2) Izuzetno od stava 1 ovog člana, ako se radi o obavezujućoj odluci po kojoj je trgovac izgubio spor, trgovac je dužan da potrošaču naknadi troškove koje je imao u vezi sa vođenjem postupka.

(3) Taksa za postupak pred Odborom, iznosi 20,00 eura, a za sporove u vrijednosti ispod 100 eura, taksa se ne plaća.

(4) Ako se utvrdi da neosnovana tužba predstavlja zloupotrebu prava, Odbor će narediti tužiocu da plati dodatnu naknadu u iznosu od 50,00 eura.

(5) Predsjednik Odbora, na predlog vijeća, može da odluči da potrošač bude oslobođen troškova izvođenja dokaza vještačenjem koji će biti obezbijeđeni iz sredstava Odbora u granicama raspoloživih finansijskih mogućnosti.

Naknada za rad

Član 206

(1) Članovi Odbora imaju pravo na nagradu i naknadu troškova za rad u vijeću, a predsjednik i zamjenik predsjednika Odbora imaju i pravo na nagradu za vođenje Odbora.

(2) Sredstva iz stava 1 ovog člana obezbjeđuju se iz budžeta Crne Gore i sredstava iz člana 205 st. 3 i 4 ovog zakona.

(3) Nagrada i naknada iz stava 1 ovog člana za rad u vijeću, određuje se prema sljedećim kriterijumima:

- vrijednosti predmeta,
- načinu rješavanja spora i
- vrsti tužbe.

(4) Na osnovu kriterijuma iz stava 3 ovog člana, nagrada se utvrđuje posebno za arbitra pojedinca, predsjednika vijeća i člana vijeća.

(5) Predsjedniku Odbora i zamjeniku predsjednika kada obavlja poslove predsjednika Odbora u njegovom odsustvu, utvrđuje se i mjesečna nagrada za vođenje Odbora na osnovu kriterijuma broj predmeta u mjesecu na koji se nagrada odnosi.

(6) Visina nagrade i naknade iz stava 1 ovog člana određuje se na osnovu metodologije za određivanje visine i vrijednosti koeficijenta za kriterijume prema kojima se određuju nagrade i naknade troškova za rad u vijeću, odnosno nagrade za vođenje Odbora.

(7) Nagrade i naknada iz stava 1 ovog člana isplaćuju se mjesečno.

(8) Metodologiju za određivanje visine i vrijednosti koeficijenta iz stava 6 ovog člana propisuje Vlada Crne Gore (u daljem tekstu: Vlada).

Izveštaj o radu Odbora

Član 207

(1) Odbor je dužan da godišnji izveštaj o radu dostavi Ministarstvu, najkasnije do 31. marta tekuće za prethodnu godinu.

(2) Izveštaj iz stava 1 ovog člana objavljuje se na internet stranici Ministarstva.

Glava V

SPROVOĐENJE ZAŠTITE POTROŠAČA

I. NACIONALNI PROGRAM ZAŠTITE POTROŠAČA

Sadržina i donošenje Nacionalnog programa

Član 208

(1) Nacionalnim programom zaštite potrošača (u daljem tekstu: Nacionalni program) određuje se politika zaštite potrošača, prioritetne aktivnosti i uslovi za sprovođenje Nacionalnog programa.

(2) Nacionalni program donosi Vlada na period od tri godine.

(3) Nacionalni programa donosi se do 31. marta prve godine važenja Nacionalnog programa.

Akcioni plan za sprovođenje Nacionalnog programa

Član 209

(1) Radi sprovođenja Nacionalnog programa Vlada donosi akcioni plan, na period od godinu dana.

(2) Akcionim planom iz stava 1 ovog člana, utvrđuju se poslovi, zadaci, obim, nosioci i dinamika sprovođenja, potrebna finansijska sredstva, kao i drugi uslovi za njegovu realizaciju.

(3) Akcioni plan za prvu godinu sprovođenja Nacionalnog programa donosi se istovremeno sa Nacionalnim programom, a za naredne godine važenja Nacionalnog programa do 31. marta tekuće godine.

Izveštaj o sprovođenju Nacionalnog programa i akcionog plana

Član 210

(1) Ministarstvo podnosi Vladi godišnji izveštaj o sprovođenju Nacionalnog programa najkasnije do 31. marta tekuće za prethodnu godinu, koji sadrži:

1) izveštaj o sprovođenju akcionog plana,

2) podatke iz evidencije o inspekcijskom nadzoru i nadzoru (u daljem tekstu: nadzoru) u skladu sa članom 217 ovog zakona, i

3) podatke o ostalim aktivnostima u sprovođenju politike zaštite potrošača (mjere utvrđene zakonom, jačanje kapaciteta, naročito obuke i stručna usavršavanja, informisanje i obrazovanje potrošača, sprovođenje posebnih projekata i drugo).

(2) Radi objedinjavanja godišnjeg izveštaja o sprovođenju Nacionalnog programa, nosioci zaštite potrošača iz člana 212 ovog zakona dužni su da sačine izveštaj o

spvođenju akcionog plana sa podacima iz stava 1 tač. 2 i 3 ovog člana i taj izvještaj dostave Ministarstvu najkasnije do 31. januara tekuće za prethodnu godinu.

(3) Izvještaj iz stava 2 ovog člana sastavni je dio godišnjeg izvještaja o radu koji nosilac zaštite potrošača sačinjava u skladu sa posebnim zakonom.

(4) Završni izvještaj o sprovođenju Nacionalnog programa Vlada dostavlja Skupštini Crne Gore na razmatranje.

Ustupanje realizacije pojedinih poslova

Član 211

(1) Obavljanje pojedinih poslova utvrđenih Nacionalnim programom, odnosno akcionim planom može se ustupiti organizacijama potrošača koje su upisane u evidenciju organizacija potrošača iz člana 225 ovog zakona i koje stvarno djeluju i imaju ostvarene rezultate u oblasti zaštite interesa potrošača ili drugim pravnim i fizičkim licima koja obavljaju djelatnost, odnosno vrše poslove u oblasti zaštite potrošača, na osnovu javnog oglasa.

(2) Javni oglas za ustupanje obavljanja pojedinih poslova iz stava 1 ovog člana raspisuje Ministarstvo, odnosno drugi organi državne uprave iz člana 212 stav 1 ovog zakona - nosioci zaštite potrošača, u roku od 90 dana od donošenja akcionog plana.

(3) Bliže uslove koje treba da ispunjavaju organizacije potrošača ili druga pravna ili fizička lica kojima se može ustupiti obavljanje pojedinih poslova iz stava 1 ovog člana i način sprovođenja oglasa iz stava 2 ovog člana utvrđuje Vlada.

II. SISTEM ZAŠTITE POTROŠAČA

1. Nosioci zaštite potrošača

Saradnja nosilaca zaštite potrošača

Član 212

(1) Nosioci zaštite potrošača su: Vlada, Ministarstvo, drugi organi državne uprave i organi uprave nadležni za sprovođenje politike zaštite potrošača, Savjet za zaštitu potrošača, jedinice lokalne samouprave, nezavisna pravna lica i samostalne organizacije iz člana 234 stav 4 ovog zakona, kao i Komora i druga udruženja učesnika na tržištu i organizacije potrošača.

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

(3) Saradnja sa jedinicama lokalne samouprave realizuje se neposredno i preko Zajednice opština.

2. Zaštita potrošača na državnom nivou

Nadležnost Ministarstva

Član 213

(1) Ministarstvo je dužno da, u saradnji sa drugim nosiocima zaštite potrošača, štiti prava i interese potrošača.

(2) Ministarstvo je nadležno da:

1) prati sprovođenje propisa kojim se štite interesi potrošača;

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

3) predlaže Nacionalni program, prati njegovu realizaciju, razmatra i objedinjava izvještaje nosilaca zaštite potrošača i podnosi Vladi godišnji izvještaj o sprovođenju Nacionalnog programa;

4) sarađuje sa drugim nosiocima zaštite potrošača;

5) sarađuje sa organima drugih država nadležnim za zaštitu potrošača i međunarodnim organizacijama za zaštitu potrošača;

6) sarađuje sa mrežom Evropskih potrošačkih centara i nadležnim organima država Evropskog ekonomskog prostora (u daljem tekstu: EEP) u skladu sa zakonom kojim se uređuje pružanje usluga;

7) vrši i druge poslove u vezi sa zaštitom potrošača, u skladu sa zakonom.

(3) Informacije koje se dobiju u skladu sa stavom 2 tačka 6 ovog 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 potrošačkih centara, koji pružiocima 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.

Jedinstvena nacionalna kontakt tačka

Član 214

(1) Ministarstvo uspostavlja jedinstvenu nacionalnu kontakt tačku (u daljem tekstu: jedinstvena kontakt tačka), kao posebnu organizacionu jedinicu koja je odgovorna za koordinaciju nadzora i izvršnih ovlašćenja nadležnih organa i drugih javnih organa i tijela u vezi sa povredama propisa kojima se štite interesi potrošača.

(2) Jedinstvena kontakt tačka obavlja i poslove Ministarstva iz člana 213 stav 2 tač. 5 i 6 i st.3, 5 i 6 člana 233 ovog zakona, kao i druge poslove utvrđene ovim zakonom.

Nadležnosti organa odgovornih za sprovođenje nadzora nad primjenom propisa kojima se štite interesi potrošača

Član 215

(1) Organi državne uprave, organi uprave, nezavisna pravna lica i samostalne organizacije iz člana 234 ovog zakona vrše nadzor nad primjenom propisa kojima se štite interesi potrošača, u skladu sa zakonom.

(2) Pored nadležnosti iz stava 1 ovog člana, nadležni organi dužni su da:

1) učestvuju u pripremi Nacionalnog programa i akcionog plana;

2) realizuju planirane aktivnosti i dostavljaju Ministarstvu izvještaj o sprovođenju akcionog plana na način i u roku iz člana 210 stav 2 ovog zakona;

3) ažurno i pravilno vode evidenciju iz nadzora u skladu sa ovim zakonom;

4) vrše i druge poslove, u skladu sa zakonom.

Saradnja nadležnih organa

Član 216

- (1) U cilju pravilne primjene propisa kojima se štite interesi potrošača i efikasnog i djelotvornog izvršavanja nadležnosti, nadležni organi su dužni da međusobno sarađuju, kao i sa drugim javnim organima i tijelima na osnovu tih propisa i zakona kojim se uređuje inspekcijski nadzor.
- (2) Drugi javni organi i tijela iz stava 1 ovog člana, dužna su da na zahtjev nadležnog organa preduzimaju sve potrebne mjere iz svoje nadležnosti kako bi obezbijedili prestanak ili zabranu povreda propisa kojima se štite interesi potrošača.
- (3) O preduzetim mjerama iz stava 2 ovog člana, drugi javni organi i tijela redovno obavještavaju nadležne organe.

Evidencija podataka o nadzoru

Član 217

(1) Ministarstvo, drugi organi državne uprave, organi uprave i organi lokalne uprave, kao i drugi nosioci zaštite potrošača nadležni za nadzor nad sprovođenjem propisa kojima se štite interesi potrošača, dužni su da u skladu sa ovim zakonom, unose u evidenciju podatke o nadzoru, uključujući i podatke o primljenim žalbama i drugim podnescima potrošača i njihovom rješavanju, kao i o drugim aktivnostima koje se odnose na zaštitu potrošača.

(2) Evidencije iz stava 1 ovog člana vode se u Centralnom informacionom sistemu za zaštitu potrošača, a podatke unose nadležne inspekcije u Ministarstvu, drugim organima državne uprave i organima uprave iz člana 234 stav 2 ovog zakona.

(3) Drugi nosioci zaštite potrošača iz reda nadležnih organa iz člana 234 ovog zakona evidenciju iz stava 1 ovog člana mogu da unose u Centralni informacioni sistem za zaštitu potrošača, o čemu su dužni da podnesu zahtjev za registraciju.

(4) Kontakt tačka će po zahtjevu za registraciju iz stava 3 ovog člana u roku od osam dana od dana podnošenja tog zahtjeva, rješenjem odlučiti o dodijeli statusa učesnika Centralnog informacionog sistema za zaštitu potrošača.

(5) Bliži sadržaj i način vođenja evidencije i obrasca za dostavljanje podataka iz stava 1 ovog člana propisuje Ministarstvo.

Centralni informacioni sistem za zaštitu potrošača

Član 218

(1) Ministarstvo uspostavlja, održava, unapređuje, vodi Centralni informacioni sistem za zaštitu potrošača (u daljem tekstu: CISZP), prati njegovo korišćenje i vodi evidenciju o učesnicima CISZP.

(2) CISZP obuhvata informacioni sistem za evidenciju, obradu i čuvanje podataka iz nadzora, uključujući i podatke iz nadzora po primljenim žalbama i drugim podnescima (pitanja, inicijative) potrošača i njihovom rješavanju, u sprovođenju propisa kojima se štite interesi potrošača.

(3) CISZP-om upravlja kontakt tačka (u daljem tekstu: Kontakt tačka CISZP-a), koja funkcioniše u sastavu jedinstvene kontakt tačke.

(4) CISZP putem elektronskih sredstava učesnicima CISZP treba da omogući naročito:

1) evidenciju i dostavljanje podataka iz nadzora Ministarstvu i Kontakt tački, u skladu sa članom 217 ovog zakona;

2) međusobnu razmjenu informacija i saradnju u sprovođenju propisa kojima se štite interesi potrošača;

3) saradnju sa nadležnim organima država članica Evropske unije u slučaju prekogranične zaštite potrošača;

4) slobodan pristup, pretraživanje, pregled i preuzimanje podataka, informacija i druge dokumentacije o sprovođenju propisa kojima se štite interesi potrošača;

5) prijem žalbi, pitanja i inicijativa potrošača u vezi sa primjenom propisa kojima se štite interesi potrošača, i njihovo rješavanje u skladu sa zakonom.

(5) Učesnik CISZP dužan je da odredi najmanje jedno lice koje obavlja poslove koordinatora za CISZP (u daljem tekstu: koordinator) i Kontakt tački dostavi rješenje o određivanju koordinatora za CISZP.

(6) Sredstva za razvoj, unaprjeđenje i održavanje CISZP obezbjeđuju se u budžetu Crne Gore.

(7) Ministarstvo može donijeti posebno uputstvo o postupanju Kontakt tačke.

(8) Bliži način rada CISZP utvrđuje Vlada.

Obaveza ažurnog i pravilnog korišćenja CISZP

Član 219

(1) Učesnik CISZP dužan je da ažurno i pravilno koristi CISZP i odgovoran je za tačnost unesenih podataka.

(2) U slučaju neažurnog ili nepravilnog korišćenja CISZP, Kontakt tačka bez odlaganja upozorava koordinatora i određuje rok za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti.

(3) Ako koordinator ne postupi u skladu sa upozorenjem iz stava 2 ovog člana u određenom roku, Kontakt tačka o tome obavještava rukovodioca učesnika CISZP u roku od tri dana od dana isteka tog roka.

(4) Ako učesnik CISZP ne ukloni neažurnost ili nepravilnost u korišćenju CISZP u roku iz stava 3 ovog člana, Kontakt tačka CISZP o tome u roku od osam dana obavještava upravnu inspekciju.

Evidencija podataka o potrošačkim sporovima

Član 220

(1) Evidenciju o potrošačkim sporovima i njihovom rješavanju, u skladu sa ovim zakonom dužni su da vode:

1) sudovi nadležni za rješavanje potrošačkih sporova, i

2) tijela za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova.

(2) Bliži sadržaj i način vođenja evidencije i obrasca za dostavljanje podataka iz stava 1 tačka 1 ovog člana propisuje organ državne uprave nadležan za poslove pravosuđa.

(3) Bliži sadržaj i način vođenja evidencije i obrasca za dostavljanje podataka iz stava 1 tačka 2 ovog člana propisuje Ministarstvo.

Savjet za zaštitu potrošača

Član 221

(1) Radi davanja predloga za odlučivanje o stručnim pitanjima i za stručnu pomoć u postupku donošenja odluka i pripreme propisa iz oblasti zaštite potrošača Vlada osniva Savjet za zaštitu potrošača (u daljem tekstu: Savjet).

(2) Članovi Savjeta imenuju se iz reda predstavnika nosioca zaštite potrošača iz člana 212 stav 1 ovog zakona i nezavisnih stručnjaka iz oblasti zaštite potrošača.

(3) Za člana Savjeta može biti imenovano lice koje ima:

- VII1 nivo kvalifikacije obrazovanja;
- najmanje jednu godinu radnog iskustva u oblasti zaštite potrošača ili najmanje dvije godine radnog iskustva na drugim poslovima.

(4) Predsjednika i članove Savjeta imenuje Vlada, na period od četiri godine.

(5) Za potrebe Savjeta stručne i administrativne poslove vrši Ministarstvo.

(6) Rad Savjeta je javan.

(7) Aktom iz stava 1 ovog člana uređuju se i pitanja od značaja za rad Savjeta.

Poslovi Savjeta

Član 222

U vršenju poslova iz člana 221 stav 1 ovog zakona Savjet:

- 1) prati stanje zaštite potrošača na tržištu i predlaže odgovarajuće mjere i aktivnosti;
- 2) daje preporuke o potrebi izmjena i dopuna postojećih i donošenje novih propisa u oblasti zaštite potrošača i razmatra propise koji se donose u toj oblasti;
- 3) učestvuje u izradi Nacionalnog programa i sarađuje u pripremi Akcionog plana;
- 4) prati realizaciju i učestvuje u pripremi godišnjeg izvještaja o realizaciji Nacionalnog programa i predlaže određene mjere za:
 - zaštitu zdravlja, bezbjednosti i ekonomskih interesa potrošača,
 - unaprjeđenje pravne zaštite,
 - unaprjeđenje informisanja i obrazovanja,
 - podizanje svijesti o značaju zaštite potrošača.
- 4) donosi poslovnik o radu Savjeta.

3. Zaštita potrošača na lokalnom nivou

Nadležnost jedinica lokalne samouprave

Član 223

(1) Jedinice lokalne samouprave dužne su da učestvuju u zaštiti potrošača na svom području preduzimanjem mjera i aktivnosti iz svoje nadležnosti, a naročito da:

1) podstiču djelovanje organizacija potrošača, posebno organizovanje savjetovaništa za potrošače, radi boljeg informisanja, savjetovanja i edukacije potrošača radi ostvarivanja njihovih prava i interesa;

2) planiraju aktivnosti u oblasti zaštite potrošača na svom području u skladu sa politikom zaštite potrošača;

3) realizuju planirane aktivnosti i dostavljaju Ministarstvu izvještaj o sprovođenju akcionog plana na način i u roku iz člana 210 stav 2 ovog zakona;

4) vrše i druge poslove utvrđene zakonom.

(2) Jedinice lokalne samouprave mogu da pružaju pomoć u radu organizacija potrošača obezbjeđivanjem prostora i drugih uslova za rad tih organizacija.

4. Organizacije potrošača

Oblici udruživanja potrošača

Član 224

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

(2) Organizacije potrošača u smislu ovog zakona su organizacije koje su osnovane u skladu sa zakonom kojim se uređuje rad i djelovanje nevladinih organizacija, i koje su:

- 1) osnovane radi zaštite prava i interesa potrošača;
- 2) nezavisne u smislu člana 227 ovog zakona.

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

(4) Organizacije potrošača mogu da se udružuju u saveze radi boljeg uticaja na politiku zaštite potrošača, kao i radi predstavljanja i učešća u organima i organizacijama na državnom i/ili lokalnom nivou i međunarodnim organizacijama potrošača.

Evidencija organizacija potrošača

Član 225

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

(2) Organizacija potrošača upisuje se u evidenciju iz stava 1 ovog člana, ako pored uslova iz člana 224 stav 2 ovog člana ispunjava i sljedeće uslove i to da:

1) je statutom utvrdila zaštitu prava i interesa potrošača kao pretežnu djelatnost;

2) je u oblasti zaštite potrošača stvarno aktivna najmanje tri godine;

3) raspolaže odgovarajućim kadrovskim i tehničkim kapacitetima za obavljanje djelatnosti zaštite potrošača.

(3) Upis u evidenciju iz stava 2 ovog člana vrši se na osnovu zahtjeva koji sadrži:

1) broj rješenja o upisu u Registar nevladinih organizacija koji se vodi kod organa državne uprave nadležnog za poslove nevladinih organizacija;

2) ime i prezime lica ovlašćenog za zastupanje organizacije;

(4) Uz zahtjev za upis organizacija potrošača podnosi:

1) kopiju akta o osnivanju;

2) kopiju statuta;

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

4) godišnje izvještaje o sprovedenim aktivnostima i postignutim rezultatima u oblasti zaštite potrošača, uključujući i finansijske izvještaje za prethodne tri godine.

(5) Ministarstvo cijeni ispunjenost uslova iz stava 2 ovog člana i o upisu u evidenciju iz stava 1 ovog člana, u roku od 15 dana od dana prijema zahtjeva iz stava 3 ovog člana podnosiocu zahtjeva izdaje potvrdu.

(6) Evidencija iz stava 1 ovog člana vodi se u obliku knjige tvrdog poveza čije su stranice numerisane ili u elektronskom obliku.

(7) Organizacija potrošača koja prestane da ispunjava uslove iz stava 2 ovog člana ili koja ne dostavi godišnji izvještaj iz člana 226 stav 3 ovog zakona briše se iz evidencije organizacija potrošača.

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

(9) Bliže kadrovske i tehničke uslove iz stava 2 tačka 3 ovog člana, način upisa i brisanja, kao i sadržaj i način vođenja evidencije organizacija potrošača propisuje Ministarstvo.

Aktivnosti organizacija potrošača

Član 226

(1) Organizacija potrošača:

1) obavještava i savjetuje potrošače radi informisanja i edukacije o njihovim pravima i obavezama, pomaže potrošačima u rješavanju sporova sa trgovcima i štiti kolektivne interese potrošača, u skladu sa ovim zakonom;

2) vodi evidencije o primljenim prijavama potrošača i postupcima preduzetim za njihovo rješavanje;

3) daje primjedbe i predloge u postupku donošenja propisa koji se odnose na oblast zaštite potrošača učešćem u javnoj raspravi;

4) učestvuje u pripremi Nacionalnog programa i njegovoj realizaciji;

5) ispituje i vrši uporedne analize proizvoda preko imenovanih, odnosno ovlašćenih organizacija, odnosno imenovanih organizacija za ocjenjivanje usaglašenosti, u skladu sa zakonom, uz obavezno saopštavanje rezultata javnosti;

6) sarađuje sa odgovarajućim domaćim i međunarodnim organima i organizacijama koje se bave zaštitom potrošača;

7) vrši i druge poslove u oblasti zaštite potrošača, u skladu sa zakonom.

(2) Za sprovođenje poslova iz stava 1 tačka 1 ovog člana organizacije potrošača mogu organizovati savjetovaništa.

(3) Organizacije potrošača dužne su da učine dostupnim javnosti godišnji izvještaj o radu i dostave ga Ministarstvu, najkasnije do 31. januara tekuće za prethodnu godinu.

(4) Godišnji izvještaj iz stava 3 ovog člana sadrži i podatke o finansiranju i to: pregled svih prihoda, izvora prihoda i troškova organizacija potrošača.

Nezavisnost organizacija potrošača

Član 227

(1) U ostvarivanju zaštite prava i interesa potrošača organizacije potrošača i njihovi savezi nezavisni su od organa vlasti na državnom i lokalnom nivou, interesa trgovaca, političkih stranaka i sindikata.

(2) Lica koja su zasnovala radni odnos u državnom organu, organu državne uprave, organu uprave, jedinici lokalne samouprave, lokalne uprave u skladu sa zakonom i lica na rukovodećim položajima kod trgovaca, kao i lica na rukovodećim položajima u političkoj stranci i sindikalnoj organizaciji ne smiju imati rukovodeći položaj u organima upravljanja organizacije potrošača i njihovim savezima.

(3) Organizacije potrošača ne mogu koristiti bespovratna finansijska sredstva od trgovca i drugih učesnika na tržištu, osim kotizaciju za organizovanje seminara ili sličnih aktivnosti u skladu sa članom 228 ovog zakona.

(4) Nezavisnost organizacija potrošača uređuje se statutom.

Finansiranje organizacija potrošača

Član 228

(1) Organizacije potrošača mogu da se finansiraju iz:

1) članarina;

2) kotizacije za organizovanje seminara, konferencija, okruglih stolova i drugih aktivnosti u oblasti zaštite potrošača;

3) sredstava budžeta Crne Gore za poslove zaštite potrošača, na osnovu javnog oglasa, u skladu sa zakonom kojim se uređuju nevladine organizacije;

4) sredstava budžeta Crne Gore za obavljanje pojedinih poslova utvrđenih Nacionalnim programom, odnosno akcionim planom koji se ustupaju na osnovu javnog oglasa u skladu sa aktom iz člana 211 stav 3 ovog zakona;

5) donacija; i

6) drugih izvora, u skladu sa zakonom.

(2) Pravo učešća na javnom oglašju iz stava 1 tačka 4 ovog člana imaju organizacije potrošača koje su upisane u evidenciju iz člana 225 ovog zakona i koje stvarno djeluju i imaju ostvarene rezultate u oblasti zaštite interesa potrošača.

(3) Organizacije potrošača dužne su da sredstva iz stava 1 tač. 2 do 5 ovog člana transparentno koriste u skladu sa zakonom.

III. INFORMISANJE I OBRAZOVANJE POTROŠAČA

Informisanje i obrazovanje o osnovnim pravima

Član 229

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

(2) Pravo na obrazovanje potrošača radi sticanja znanja o pravima, obavezama i postupku ostvarivanja prava neophodnih za pravilan i pouzdan izbor i korišćenje proizvoda, upoznavanje sa odgovornostima učesnika na tržištu i o načinu ostvarivanja potrošačkih prava i pružanje pravne pomoći za zaštitu potrošača ostvaruje se u obrazovnim ustanovama (predškolskim ustanovama, osnovnim i srednjim školama, fakultetima), organizacijama potrošača, kao i putem sredstava javnog informisanja.

Nastavni planovi i program

Član 230

(1) Ministarstvo, zajedno sa organom državne uprave nadležnim za poslove obrazovanja, učestvuje u pripremanju vaspitnih i obrazovnih programa zaštite potrošača u okviru nastavnih planova i programa.

(2) Organi iz stava 1 ovog člana i organizacije potrošača sarađuju sa vaspitno-obrazovnim institucijama i sprovode druge aktivnosti informisanja i edukacije iz oblasti zaštite potrošača.

(3) Saradnja sa vaspitno-obrazovnim institucijama i sprovođenje informisanja i edukacije iz oblasti zaštite potrošača obavezni su dio aktivnosti Nacionalnog programa iz člana 208 ovog zakona.

Glava VI

UPRAVNO-PRAVNA ZAŠTITA POTROŠAČA

Zahtjev za zaštitu prava (žalba potrošača)

Član 231

(1) Ako trgovac ne odgovori na prigovor potrošača u roku iz člana 28 stav 1 ovog zakona potrošač može podnijeti zahtjev za zaštitu prava iz ovog zakona (u daljem tekstu: žalba potrošača) nadležnoj inspekciji, odnosno drugom nadležnom organu iz člana 234 st. 2 do 5 ovog zakona koji će preduzeti mjere u skladu sa ovim zakonom.

(2) Ako trgovac odbije prigovor, potrošač može podnijeti žalbu iz stava 1 nadležnom organu ili zaštitu svojih prava tražiti u vansudskom ili sudskom postupku.

(3) Ako potrošač prije podnošenja žalbe iz stava 1 ovog člana nije podnio trgovcu prigovor iz člana 27 ovog zakona ili ako je žalba nerazumljiva ili nepotpuna, nadležni organ iz stava 1 ovog člana će bez odlaganja, a najkasnije u roku od tri dana od dana prijema žalbe, zahtijevati od potrošača da nedostatke otkloni i odrediti rok za njihovo otklanjanje.

(4) Ako potrošač ne otkloni nedostatke u određenom roku, nadležni organ iz stava 1 ovog člana će, u roku od sedam dana od dana isteka roka iz stava 3 ovog člana, rješenjem odbiti žalbu.

(5) Ako nadležni organ iz stava 1 ovog člana po žalbi potrošača, 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, komercijalnu garanciju, štetu na proizvodu datom na popravku, nepoštene ugovorne odredbe i nepoštene poslovne prakse, preduzeće mjere u skladu sa zakonom i rješenjem narediti trgovcu da postupi po žalbi potrošača.

(6) Kada se u postupku iz stava 5 ovog člana ne može utvrditi povreda prava koja se odnosi na saobraznost proizvoda, komercijalnu garanciju i štetu na proizvodu datom na popravku, povreda tih prava može se, na predlog potrošača ili trgovca, dokazivati vještačenjem od strane angažovanih nadležnih stručnih organizacija ili ovlaštenog sudskog vještaka.

(7) Rok za donošenje i dostavljanje rješenja po žalbi potrošača u slučaju sprovođenja postupka vještačenja iz stava 6 ovog člana je 60 dana od dana pokretanja postupka.

(8) Ako nadležni organ iz stava 1 ovog člana, na osnovu sprovedenih radnji iz st. 5 i 6 ovog člana, nije u mogućnosti da utvrdi odlučne činjenice 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 vansudskom postupku.

(9) Na pitanja zaštite prava potrošača u postupcima po žalbi nadležnom organu koja nijesu uređena ovim zakonom, primjenjuju se odredbe zakona kojim se uređuje upravni postupak.

Troškovi vještačenja

Član 232

(1) Troškove vještačenja iz člana 231 stav 6 ovog zakona snosi potrošač ili trgovac u zavisnosti od rezultata vještačenja.

(2) Stranka koja predlaže vještačenje treba da uplati predujam troškova za izvođenje tog dokaza, a ako se strane u postupku saglase o vještačenju, nadležni organ iz člana 231 stav 1 ovog zakona odlučuje u kojoj mjeri stranke treba da uplate predujam za troškove vještačenja.

Izveštaj Ministarstva

Član 233

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

Glava VII

NADZOR

Nadležni organi, samostalne organizacije i nezavisna pravna lica

Član 234

(1) Nadzor nad sprovođenjem ovog zakona i propisa koji su donijeti na osnovu ovog zakona vrši Ministarstvo i organ državne uprave nadležan za poslove turizma.

(2) Inspekcijski nadzor nad sprovođenjem propisa kojima se štite interesi potrošača vrši Ministarstvo, drugi organi državne uprave i organi uprave preko nadležnih inspekcija, kao i nadležni organi lokalne uprave preko lokalnih inspekcija, u okviru nadležnosti lokalne samouprave.

(3) Inspekcijski nadzor nad sprovođenjem propisa kojima se štite interesi potrošača vrše i nezavisna pravna lica koja su ovlaštena za vršenje inspekcijskog nadzora.

(4) Nadzor nad sprovođenjem propisa kojima se štite interesi potrošača vrše i samostalne organizacije i nezavisna pravna lica preko ovlaštenih službenika, u skladu sa zakonom.

(5) Nadzor nad sprovođenjem propisa kojima se štite interesi potrošača vrše i nezavisna pravna lica i organi lokalne uprave koji su nadležni da prilikom odlučivanja po žalbama potrošača vrše upravni nadzor nad radom pružaoca javnih usluga iz člana 37 ovog zakona, u skladu sa posebnim zakonom i zakonom kojim se uređuje upravni postupak.

(6) Listu organa iz st. 2 do 5 ovog člana, njihove nadležnosti (predmet nadzora), kao i listu propisa kojima se štite interesi potrošača, Vlada utvrđuje posebnim aktom, u skladu sa tim propisima.

Prikrivena kupovina

Član 235

(1) Radi utvrđivanja nepravilnosti u sprovođenju propisa kojima se štite interesi potrošača, inspektor je ovlašten da bez prethodnog obavješćavanja i legitimisanja subjektu nadzora, izvrši prikrivenu kupovinu u slučaju sumnje da lice obavlja djelatnost bez prethodne registracije, odnosno propisanog pristupa djelatnosti, ili da ne izdaje račun, ili da na drugi način ne poštuje odredbe propisa kojima se štite interesi potrošača, ako se na taj način mogu obezbijediti dokazi, odnosno utvrditi nepravilnosti ili podaci o licu koje ne poštuje odredbe propisa kojima se štite interesi potrošača.

(2) Ako se tokom postupka nadzora odnosno kupovine iz stava 1 ovog člana utvrdi povreda odredaba propisa kojima se štite interesi potrošača, trgovac je dužan da snosi trošak kupljenog proizvoda.

(3) Ako je tokom postupka nadzora potrebno sprovesti ispitivanje ili vještačenje proizvoda koji je kupljen prikrivenom kupovinom iz stava 1 ovog člana, troškove ispitivanja ili vještačenja snosi trgovac, ako se utvrdi da uzorci ne ispunjavaju zahtjeve utvrđene zakonom.

Minimum ovlaštenja nadležnih organa

Član 236

(1) U vršenju nadzora nad primjenom propisa kojima se štite interesi potrošača, u cilju utvrđivanja činjenjeničnog stanja, nadležni organi imaju najmanje sljedeća ovlaštenja:

1) pristup svim relevantnim dokumentima, podacima ili informacijama povezanim sa povredom propisa kojima se štite interesi potrošača, u bilo kojem obliku ili formatu i bez obzira na medij ili mjesto na kojem se čuvaju;

2) od javnih ili drugih tijela, agencija ili fizičkih ili pravnih lica da zatraže dostavljanje relevantnih informacija, podataka ili dokumenata, u bilo kojem obliku ili formatu i bez obzira na medij ili mjesto na kojem se čuvaju, kako bi se utvrdilo da li je došlo ili bi moglo doći do povrede propisa kojima se štite interesi potrošača i utvrdile činjenice i okolnosti povrede, uključujući praćenje finansijskih i tokova podataka, utvrđivanje identiteta lica uključenih u te tokove, kao i informacija o transakcionim računima i vlasnicima internet stranica;

3) po potrebi, u skladu sa zakonom uđu u prostorije, druge nepokretnosti ili prevozna sredstva koja trgovac kod koga se vrši nadzor koristi u svrhe povezane sa trgovinskom, poslovnom, zanatskom ili profesionalnom djelatnošću, ili da zahtijeva od drugih javnih organa da to učine radi ispitivanja, oduzimanja ili pribavljanja kopija informacija, podataka ili dokumenata, bez obzira na medij na kojem se čuvaju, kao i da zatraži od predstavnika ili zaposlenih kod tog trgovca objašnjenja o činjenicama, informacijama, podacima ili dokumentima koji se odnose na predmet inspekcijskog nadzora o čemu sačinjava zapisnik.

(2) Nadležni organi imaju najmanje i sljedeća izvršna ovlašćenja:

- 1) da donose privremene mjere radi izbjegavanja rizika od ozbiljne štete kolektivnim interesima potrošača;
- 2) da zahtijevaju od trgovca odgovornog za povredu propisa kojima se štite interesi potrošača da preuzme obavezu prestanka povrede, odnosno da prihvati takvu obavezu od trgovca;
- 3) za primanje od trgovca, na njegovu inicijativu, korektivnih mjera u korist potrošača oštećenih navodnom povredom propisa kojima se štite interesi potrošača ili, po potrebi, da zahtijeva od trgovca da ponudi odgovarajuće mjere za otklanjanje štete potrošačima oštećenim tom povredom;
- 4) ako je primjenjivo, da obavijeste, odgovarajućim sredstvima, potrošače koji tvrde da su pretrpjeli štetu zbog povrede propisa kojima se štite interesi potrošača o načinu na koji mogu potraživati odštetu u skladu sa zakonom.

(3) Ako nije moguće efikasno obezbijediti prestanak ili zabranu povrede propisa kojima se štite interesi potrošača, i kako bi se izbjegao rizik od ozbiljne štete kolektivnim interesima potrošača, nadležni organi imaju naročito ovlašćenje da:

- 1) zahtijevaju uklanjanje sadržaja ili ograniče pristup online interface ili izdaju nalog da se potrošačima prilikom pristupa online interface jasno prikaže upozorenje u vezi sadržaja,
- 2) izdaju nalog pružaocu usluga trajnog skladištenja podataka na serveru (hosting) da ukloni, onemogući ili ograniči pristup online interface, ili
- 3) ako je potrebno, izdaju nalog registru domena ili licu koje upravlja registrom domena da izbriše potpuno kvalifikovano ime domena i omoguće nadležnom organu da ga registruje, ili da zahtijevaju od trećeg lica ili drugog javnog tijela da sprovede takve mjere.

(4) Ovlašćenja propisana ovim zakonom odnose se na organe iz člana 234 ovog zakona kada, u okviru svojih nadležnosti, vrše nadzor nad primjenom propisa kojima se štite interesi potrošača.

(5) Radi ostvarivanja pojedinih ovlaštenja iz ovog člana, nadležni organ može zatražiti saradnju sa drugim nadležnim organima ili drugim javnim organima ili tijelima koja imaju ovlaštenja u skladu sa drugim propisima.

Upravne mjere

Član 237

(1) Pored upravnih mjera utvrđenih zakonom kojim se uređuje inspekcijski nadzor, nadležni inspektor će rješenjem narediti trgovcu otklanjanje utvrđene nepravilnosti i odrediti rok u kojem se nepravilnost mora otkloniti, ako u toku inspekcijskog nadzora utvrdi da:

1) roba koja je izložena u prodajnom objektu, a nije namijenjena prodaji ili je prodana nije označena na način propisan ovim zakonom (član 11);

2) je cijena na robu istaknuta na način da oštećuje robu (član 13 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 14);

4) nije potrošaču predao proizvod na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 18);

5) nije postupio na zahtjev potrošača na način propisan ovim zakonom (član 19);

6) za kupljeni proizvod potrošaču nije izdao račun ili nije izdao račun na propisan način i propisane sadržine (član 20 stav 1 do 5);

7) potrošaču nije vratio razliku između iznosa računa i primljenog novca u svim apoenima (član 20 stav 6);

8) kod usluge popravke ili održavanja nije postupio na način propisan ovim zakonom (član 21);

9) 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 22 stav 1);

10) nije obezbijedio dostupnost tehničkog servisa, odnosno održavanja i popravke kao i, zajedno sa proizvođačem, djelova i aparata iz člana 22 stav 1 ovog zakona najmanje pet godina od dana proizvodnje, ali ne manje od tri godine od dana isporuke tehničke robe potrošaču (član 22 stav 2);

11) nije obezbijedio odgovarajući materijal za pakovanje ili ako je uračunao težinu materijala u neto masu robe ili nije postupio u skladu sa obavezama 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 23);

12) ako potrošaču nije predao dokumentaciju koja prati robu odnosno uslugu i druga dokumenta koja je obezbijedio proizvođač na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 24);

13) pri isporuci proizvoda potrošaču nije postupio na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 25);

14) je naplatio izdavanje opomene radi naplate novčanih potraživanja (član 26);

15) 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 27 stav 4);

16) ne vodi i ne čuva evidenciju prigovora potrošača u skladu sa ovim zakonom (član 27 st. 6 i 7);

17) na mjestu za podnošenje prigovora, u toku radnog vremena, nije obezbijedio prisutno lice ovlašteno za prijem prigovora (član 27 stav 8);

18) nije odgovorio u propisanom roku i na propisani način na prigovor potrošača ili nije izdao pisanu potvrdu o prijemu prigovora propisane sadržine (član 29);

19) na mjestu prodaje, odnosno ponude jasno i vidljivo nije istakao posebne uslove prodaje (član 34);

20) nije omogućio potrošaču ostvarivanje prava po osnovu saobraznosti i prava po osnovu komercijalne garancije, odnosno o saobraznosti, isporuci i izmjeni digitalnih usluga i digitalnog sadržaja, u skladu sa ovim zakonom, za proizvode koji se dobijaju kao nagrada ili učešćem u nagradnoj igri, kao i prateće poklone (član 35 stav 1);

21) na robu koja je na sniženju, rasprodaji ili akcijskoj prodaji zbog isticanja roka upotrebe, pored roka upotrebe, nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istaknuta oznaka da se radi o robu „pred istekom roka upotrebe“ (član 35 stav 5);

22) 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 37);

23) 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 38 st. 1, 2, 3, 5 i 6);

24) ugovor o korišćenju usluge od javnog interesa iz člana 37 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 39);

25) kvalitet usluge od javnog interesa koja se pruža nije u skladu sa zakonom i ugovorom (član 40);

26) je potrošaču uračunao u cijenu usluge od javnog interesa troškove izgradnje, rekonstrukcije i modernizacije distributivne mreže suprotno ovom zakonu (član 41);

27) 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 42);

28) 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 43 st. 1, 2, 3 i 4);

29) nije obezbijedio potrošački servis na način i pod uslovima utvrđenim ovim zakonom (član 44);

30) nije omogućio potrošaču ostvarivanje prava po osnovu nesaobraznosti, na način i u rokovima u skladu sa ovim zakonom (čl. 50 do 56, član 57 st. 3 do 6, član 58, član 60 stav 3 i čl. 61 i 65);

31) nije ispunio komercijalnu garanciju pod uslovima sadržanim u izjavi o komercijalnoj garanciji i povezanom reklamnom materijalu (član 62 st. 2, 3 i 7 i član 65);

32) nije izdao izjavu o komercijalnoj garanciji potrošaču na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 62 st. 6 i 7 i član 65);

33) je pri zaključenju ugovora o prodaji i oglašavanju povodom prodaje zloupotrijebio izraz "garancija", "komercijalna garancija" i slične izraze sa tim značenjem (čl. 63 i 65);

34) nije omogućio potrošaču ostvarivanje prava u slučaju nelsporuke ili u slučaju nesaobraznosti, na način i u rokovima u skladu sa ovim zakonom (član 68, čl. 73 do 79, član 80 stav 3 i čl. 81 i 82);

35) prije zaključenja ugovora ili prihvatanja odgovarajuće ponude nije obavijestio potrošača na jasan i razumljiv način o podacima propisanim ovim zakonom (član 86 st. 1 i 2);

36) je potrošaču naplatio naknadu za korišćenje određenog sredstva plaćanja u iznosu koji prelazi trošak koji snosi trgovac za korišćenje tog sredstva plaćanja (član 87);

37) nije izvršio ugovor o kupoprodaji bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana zaključivanja ugovora, osim ako je drukčije ugovoreno, ili ako, u slučaju kada ne može da izvrši ugovor u roku utvrđenim zakonom, nije o tome bez odlaganja pisanim putem obavijestio potrošača, ili ako, u slučaju kada je potrošač trgovcu ostavio naknadni rok za izvršenje ugovora, nije izvršio ugovor u tom naknadnom roku, ili u slučaju raskida ugovora ne vrati potrošaču plaćeni iznos u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (član 88 st. 1, 2, 3 i 5);

38) koristi odredbe opštih uslova, ponude, narudžbenice ili druga dokumenta koje je dostavio potrošaču uz nenaručenu robu ili uslugu kojom je predviđeno da čutanje potrošača znači prihvatanje ponude (član 90 st. 3 i 4);

39) 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 91 st. 1 i 3);

40) na zahtjev potrošača bez odlaganja nije izvršio povraćaj dodatnog iznosa koji je plaćen u slučaju kada potrošač nije dao izričiti pristanak za dodatno plaćanje, već se trgovac poslužio opcijom prečutnog prihvatanja od strane potrošača (član 91 st. 2 i 3);

41) 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 92);

42) nije na jasan i razumljiv način, prije zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, odnosno ugovora na daljinu, ili prije prihvatanja ponude, obavijestio potrošača o podacima u skladu sa ovim zakonom (član 93 st. 3 i 4 i član 98 st. 1 i 2);

43) bez izričitog sporazuma sa potrošačem mijenja obavještenja iz člana 93 stav 3 ovog zakona (93 stav 5);

44) su informacije iz člana 93 stav 3 tač. 8, 9 i 10 ovog zakona potrošaču dostavljene na informativnom obrascu iz člana 112 stav 1 ovog zakona koji nije ispravno popunjen (član 93 stav 6);

45) obavještenje u vezi sa ugovorom zaključenim van poslovnih prostorija, odnosno ugovora na daljinu, nije dostavljeno na crnogorskom jeziku (član 93 stav 7);

46) nije obezbijedio da sva sredstva komunikacije iz člana 93 stav 3 tačka 4 ovog člana potrošaču omogućavaju da brzo i nesmetano stupi u kontakt sa trgovcem, kao i da sa njim efikasno komunicira (član 93 stav 9);

47) prije prihvatanja ponude nije obavijestio potrošača o načinu izračunavanja cijene u skladu sa ovim zakonom (član 94 stav 3);

48) nije učinio za potrošača direktno i lako pristupačnim na internet stranici na kojoj su prikazane ponude, posebni dio online interfejsa na kome su dostupne opšte informacije iz člana 95 stav 1 tačka 1 ovog zakona (član 95 stav 2);

49) u slučaju zaključenja ugovora van poslovnih prostorija, obavještenje iz člana 93 stav 3 ovog zakona nije dato na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 99);

50) 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 119 stav 1 tačka 13 ovog zakona, u slučaju zaključenja ugovora van poslovnih prostorija (član 100);

51) u slučaju ugovora zaključenog van poslovnih prostorija, potrošaču nije pružio podatke na način, sadržine i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 102 stav 1);

52) u slučaju ugovora zaključenog van poslovnih prostorija, pisana potvrda usmeno zaključenog ugovora ne sadrži sve podatke i informacije propisane ovim zakonom (član 102 stav 3);

53) 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 103 stav 1);

54) u slučaju ugovora koji se zaključuje putem sredstava komunikacije na daljinu koja omogućavaju ograničen prostor ili ograničeno vrijeme za prikazivanje, nije obavijestio potrošača o podacima i na način propisan ovim zakonom (član 103 stav 2);

55) 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 103 stav 3);

56) 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 104 stav 1);

57) u slučaju predviđenim ovim zakonom kod ugovora zaključenog elektronskim putem, prije nego što izvrši naručivanje, nije obavijestio 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 nijesu obilježeni na lako uočljiv način riječima "naručiti uz obavezu plaćanja" ili sličnim nedvosmislenim izrazom kojim se objašnjava da naručivanje uključuje obavezu plaćanja (član 105 st. 1, 2 i 3);

58) na internet stranici, najkasnije na početku postupka naručivanja, nije jasno i čitko naveo eventualna ograničenja kod dostavljanja i koja se sredstva plaćanja prihvataju (član 106);

59) u slučaju zahtjeva za izvršenje usluge prije isteka roka za jednostrani raskid, trgovac nije od potrošača zatražio da podnese zahtjev u skladu sa članom 107 stav 1 ovog zakona (član 107 stav 2);

60) 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 člana 86 stav 1 tač. 1, 2 i 3 i člana 93 stav 3 ovog zakona, osim ako su ti podaci potrošaču već dostavljeni na trajnom mediju prije zaključenja ugovora, kao i potvrdu prethodne saglasnosti potrošača iz člana 119 stav 1 tačka 13 ovog zakona (član 109);

61) 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. 110 i 111 i član 119 stav 2);

62) nije bez odlaganja dostavio potrošaču potvrdu o prijemu izjave o jednostranom raskidu ugovora na trajnom mediju, u slučaju predviđenim ovim zakonom (član 112 stav 3);

63) u slučaju kada potrošač iskoristi pravo na jednostrani raskid ugovora zaključenog van 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 114 st. 1, 4 i 5);

64) 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 114 stav 3);

65) u slučaju ugovora zaključenog van poslovnih prostorija i kada je roba u trenutku zaključenja ugovora bila dostavljena na adresu potrošača, nije preuzeo robu o svom trošku, ako robu, zbog njene prirode, nije moguće vratiti na uobičajeni način poštom (član 116 stav 2);

66) u primjerenom roku prije zaključivanja ugovora nije obavijestio potrošača, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (čl. 121 do 125);

67) potrošaču nije dostavio ugovorne odredbe i uslove, kao i prethodno obavještenje u primjerenom roku, prije zaključenja ugovora ili predugovora, odnosno bez odlaganja 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 126);

68) 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 129);

69) 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 130 stav 7);

70) oglašava ugovore iz člana 135 ovog zakona i obavještava potrošača, u roku, pod uslovima i na način suprotan ovom zakonu (čl. 136 i 137);

71) ne zaključi ugovor u formi ili na jeziku u skladu sa ovim zakonom (čl. 138 i 139);

72) 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 140);

73) zahtijeva od potrošača da izvrši plaćanje unaprijed, položi jemstvo, izvrši rezervaciju novčanih sredstava na računu, izričito prizna dug ili izvrši drugu finansijsku transakciju u korist trgovca 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 drugi način (član 144);

74) zahtijeva plaćanje na osnovu ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu suprotno uslovima i načinu koji je propisan ovim zakonom (član 145);

75) 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 146 stav 6);

76) ugovor nije sačinjen u pisanoj formi u skladu sa zakonom ili sporazumom stranaka ili ugovorne odredbe nijesu napisane čitko, jasno, nedvosmisleno, razumljivo i nijesu lako uočljive (član 152);

77) nije omogućio potrošaču pravo na umanjenje cijene ili raskid ugovora uz povraćaj plaćenog iznosa u roku i na način iz člana 57 ovog zakona ili je naplatio troškove uobičajene upotrebe robe tokom perioda prije njenog povraćaja, ako je nepoštenom poslovnom praksom prouzrokovao štetu potrošaču (član 156 st. 2, 3 i 4);

78) nije omogućio potrošaču ostvarivanje prava u slučaju uništenja, gubitka ili oštećenja proizvoda (član 163);

(2) Nadležni inspektor će rješenjem privremeno zabraniti promet robe ili pružanje usluga trgovcu do otklanjanja nepravilnosti, ako utvrdi da:

1) na robu koju nudi ili stavlja u promet, odnosno na uslugama, nije istakao obavještenje ili istaknuto obavještenje nije propisane sadržine (član 8 st. 1, 2 i 8);

2) podaci u obavještenju o robu, odnosno uslugama nijesu odštampani i napisani čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo (član 8 st. 3 i 8);

3) podaci u obavještenju o robu nijesu istaknuti u skladu sa ovim zakonom (član 8 st. 4 i 5);

4) podaci iz obavještenja o robu su uklonjeni ili izmijenjeni, ili su istaknuti neistiniti podaci (član 8 stav 5);

5) nudi ili stavlja u promet robu čiji rok upotrebe je istekao (član 8 stav 6);

6) obavještenje o robu nije istaknuto na način propisan ovim zakonom (član 9 st. 1 i 2);

7) obavještenje o robu, 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 9 stav 3);

8) roba koja je upotrebljavana, popravljana ili je sa nedostatkom, odnosno roba čija su upotrebna 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 robu ili nije istaknuta oznaka o prodaji na prostoru isključivo namijenjenom za prodaju takve robe ili potrošač nije informisan o prirodi nedostatka, odnosno o ograničenju upotrebni svojstava i karakteristika robe (član 10);

9) prodajna cijena i cijena po jedinici mjere nije istaknuta u skladu sa ovim zakonom i propisom donesenim na osnovu ovog zakona (član 12);

10) cijena robe ili usluge nije istaknuta na način propisan ovim zakonom, ili je cijena istaknuta na način da potrošača može dovesti u zabludu, ili u cjenovniku ili tarifi koji

uključuju provizije ili naknade i troškove koji se mogu potraživati, uključujući i savjetodavne finansijske usluge, nijesu navedeni slučajevi u kojima se te provizije ili naknade i troškovi, uključujući i savjetodavne finansijske usluge, naplaćuju i, ako je primjenjivo, učestalost njihove naplate, ili provizije ili naknade ili troškovi koji padaju na teret potrošača ne odgovaraju stvarno pruženim uslugama ili nastalim troškovima (član 13 stav 1, stav 2 tačka 1 i st. 3 do 7);

11) nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo za potrošača istakao prethodnu cijenu u skladu sa ovim zakonom i umanjenju cijenu (član 15);

12) cijena prilikom oglašavanja nije istaknuta na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom i zakonom kojim se uređuje oglašavanje (član 16);

13) se ne pridržava istaknutih prodajnih cijena (član 17);

14) je vršio oglašavanje roba i usluga suprotno ovom zakonu (član 30 st. 1 do 4);

15) se ne pridržava utvrđenih i istaknutih uslova prodajnih pogodnosti (član 31 stav 2);

16) se sniženje i rasprodaja i akcijska i promotivna prodaja ne vrše u skladu sa ovim zakonom (čl. 32 i 33);

17) prateći poklon koji obeća ne isporuči u roku i na način određen prilikom oglašavanja, odnosno u skladu sa zakonom (član 35 stav 2);

18) na robi čija su upotrebna svojstva i karakteristike ograničeni ne istakne taj razlog u skladu sa ovim zakonom (član 35 stav 4);

19) na robi koja je na sniženju, rasprodaji ili akcijskoj prodaji zbog isticanja roka upotrebe, pored roka upotrebe, nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istaknuta oznaka da se radi o robi „pred istekom roka upotrebe“ (član 35 stav 5);

20) 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 36).

(3) U slučaju iz stava 2 tačka 4 ovog člana, inspektor će, bez odlaganja, dokaze prikupljene u vršenju svoje nadležnosti dostaviti nadležnom državnom tužilaštvu.

(4) Nadležni inspektor će rešenjem zabraniti trgovcu korišćenje ugovorne odredbe za koju je pravosnažnom sudskom presudom utvrđeno da je nepoštena u skladu sa čl. 147, 149 i 151 ovog zakona, odnosno kojom se zabranjuje korišćenje takvih ili sličnih ugovornih odredbi.

(5) Nadležni inspektor će rešenjem trgovcu zabraniti poslovnu praksu prema potrošaču koja se smatra nepoštenom iz člana 43 stav 5, člana 90 st. 1 i 4 i čl. 154 do 162 ovog zakona.

(6) U postupku iz stava 5 ovog člana, koji je pokrenut zbog obmanjujuće poslovne prakse iz čl. 157, 158 i 159 ovog zakona, nadležni inspektor će zahtijevati od trgovca, ako je to primjereno s obzirom na okolnosti slučaja i uzimajući u obzir opravdane interese trgovca i potrošača u postupku, da u roku od sedam dana dostavi dokaze koji potvrđuju istinitost iznesenih činjeničnih navoda u okviru njegove poslovne prakse.

(7) Ako dokazi ne budu dostavljeni u roku iz stava 6 ovog člana ili ako inspektor utvrdi da su dostavljeni dokazi nepotpuni ili nedovoljni, smatraće se da su činjenični navodi izneseni u okviru poslovne prakse neistiniti.

(8) Pored mjera iz st. 1, 2, 4 i 5 ovog člana, nadležni inspektor naložiće trgovcu da vrati potrošaču:

1) razliku između iznosa računa i primljenog novca (stav 1 tačka 7);

- 2) naplaćeni iznos za izdavanje opomene radi naplate novčanih potraživanja (stav 1 tačka 14);
 - 3) naplaćeni iznos za troškove izgradnje, rekonstrukcije ili modernizacije distributivne mreže suprotno ovom zakonu (stav 1 tačka 26);
 - 4) naknadu za povraćaj plaćenog iznosa (stav 1 tač. 30 i 34);
 - 5) naknadu za korišćenje određenog sredstva plaćanja u iznosu koji prelazi trošak koji snosi trgovac za korišćenje tog sredstva plaćanja (stav 1 tačka 36);
 - 6) plaćeni iznos u slučaju raskida ugovora u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (stav 1 tačka 37);
 - 7) iznos koji je dodatno plaćen u slučaju kada potrošač nije dao izričiti pristanak za dodatno plaćanje (stav 1 tačka 40);
 - 8) 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 van poslovnih prostorija ili zaključenog na daljinu (stav 1 tač. 62 i 63);
 - 9) sve što je na osnovu ugovora od potrošača primio, u slučaju jednostranog raskida ugovora, u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (stav 1 tačka 69);
 - 10) 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 75);
 - 11) razliku po osnovu umanjenja cijene ili iznos koji je potrošač platio na osnovu ugovora, u roku i na način propisanim ovim zakonom ili naplaćene troškove za uobičajenu upotrebu robe tokom perioda prije njenog povraćaja, ako je nepoštenom poslovnom praksom prouzrokovao štetu potrošaču (stav 1 tačka 77);
 - 12) više naplaćeni iznos ako se nije pridržavao istaknutih prodajnih cijena (stav 2 tačka 13);
 - 13) više naplaćeni iznos ako se nije pridržavao utvrđenih i istaknutih uslova prodajnih pogodnosti (stav 2 tačka 15);
 - 14) iznos koji je naplaćen od potrošača na osnovu zahtjeva za plaćanje potraživanja za koje je u sudskom, vansudskom ili upravnom postupku iz člana 43 stav 5 ovog zakona utvrđeno da potrošač nije dužan da plati (stav 5);
 - 15) iznos koji je potrošač platio, a nije bio dužan da plati iz člana 90 st. 2 i 4, člana 93 st. 3, 4 i 8, člana 94 stav 4 i člana 113 stav 3 ovog zakona.
- (9) Ako je postupanjem suprotno odredbama ovog zakona trgovac ostvario imovinsku korist, inspektor će rješenjem privremeno oduzeti stečenu imovinsku korist.
- (10) Nadležni inspektor može rješenjem trgovcu zabraniti korišćenje nepoštenih ugovornih odredbi iz čl. 147, 149 i 151 ovog zakona.
- (11) Inspektor će rješenjem narediti proizvođaču otklanjanje utvrđene nepravilnosti i odrediti rok u kojem se nepravilnost mora otkloniti u slučaju kada proizvođač nije ispunio komercijalnu garanciju trajnosti pod uslovima sadržanim u izjavi o komercijalnoj garanciji, odnosno kada potrošač izabere da svoje pravo po osnovu komercijalne garancije ostvari kod proizvođača (član 62 stav 2 i član 64).

Donošenje rješenja Član 238

(1) Rješenja u skladu sa ovim zakonom inspektor donosi bez izjašnjenja subjekta nadzora o rezultatima ispitnog postupka.

(2) Žalba izjavljena protiv rješenja inspektora ne odlaže izvršenje rješenja.

(3) Odredbe st. 1 i 2 ovog člana primjenjuju se i kada nadzor nad sprovođenjem propisa kojima se štite interesi potrošača vrše ovlašćeni službenici iz člana 234 stav 4 ovog zakona.

Objavljivanje odluka i podataka

Član 239

Nadležni organ može javno da objavi sve konačne odluke, obaveze trgovca ili naloge donesene na osnovu propisa kojima se štite interesi potrošača, kao i identitet trgovca odgovornog za povredu propisa kojima se štite interesi potrošača.

Konsultacije sa drugim subjektima

Član 240

Nadležni organi mogu konsultovati organizacije potrošača, udruženja trgovaca ili druge subjekte u vezi sa djelotvornošću mjera koje se predlažu radi zaustavljanja povrede propisa kojima se štite interesi potrošača.

Sprovođenje Regulative (EU) 2017/2394

Član 241

Sprovođenje Regulative (EU) 2017/2394 Evropskog parlamenta i Vijeća od 12. decembra 2017. godine o saradnji između nacionalnih tijela odgovornih za sprovođenje propisa o zaštiti potrošača i o stavljanju van snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004, uređuje se posebnim propisom.

Glava VIII

KAZNE NE ODREDBE

Član 242

(1) Novčanom kaznom od 3.000,00 eura do 20.000,00 eura kazniće se za prekršaj pravno lice - trgovac, ako:

1) cijenu iz člana 13 stav 1 ovog zakona ne ističe na robu, na način da potrošača ne dovodi u zabludu u pogledu robe na koju se odnosi (član 13 stav 2 tačka 1);

2) u cjenovniku ili tarifi koji uključuju provizije ili naknade i troškove koji se mogu potraživati, uključujući i savjetodavne finansijske usluge, nije naveo slučajeve u kojima se te provizije ili naknade i troškovi, uključujući i finansijske savjetodavne usluge, naplaćuju i, ako je primjenjivo, učestalost njihove naplate, ili provizije ili naknade ili troškovi koji padaju na teret potrošača ne odgovaraju stvarno pruženim uslugama ili nastalim troškovima (član 13 st. 5 i 6);

3) se ne pridržava istaknutih prodajnih cijena (član 17);

4) za kupljeni proizvod potrošaču ne izda račun (član 20 stav 1);

- 5) je vršio oglašavanje roba i usluga suprotno članu 30 ovog zakona (član 30 st. 1 do 5);
- 6) se ne pridržava utvrđenih i istaknutih uslova prodajnih pogodnosti (član 31 stav 2);
- 7) sniženje i rasprodaju proizvoda ne vrši u skladu sa članom 32 ovog zakona (član 32 st. 3, 4 i 6);
- 8) proizvod iz člana 33 st. 1 i 2 ovog zakona nije čitko, jasno razumljivo i lako uočljivo označen riječima "akcija" ili "akcijska prodaja", odnosno "promocija" ili "promotivna prodaja", i ako se isticanje cijena proizvoda na akcijskoj, odnosno promotivnoj prodaji ne vrši se u skladu sa čl. 12, 13, 15, 16 i 17 ovog zakona. (član 33 st. 3 i 4);
- 9) potrošaču nije omogućio pristup i korišćenje usluge od javnog interesa i nije izdao račun u skladu sa članom 37 ovog zakona (član 37);
- 10) bez diskriminacije i pod jednakim uslovima, nije omogućio potrošaču priključak na distributivnu mrežu i upotrebu priključka i mreže pod unaprijed poznatim i uslovima ugovorenim u skladu sa zakonom. (član 39 stav 2);
- 11) je potrošaču uračunao u cijenu usluge od javnog interesa troškove izgradnje, rekonstrukcije i modernizacije distributivne mreže suprotno ovom zakonu (član 41);
- 12) 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 42);
- 13) je potrošaču ograničio pružanje javne usluge ili ga je isključio sa distributivne mreže prije okončanja sudskog, vansudskog, upravnog postupka, postupka prinudne naplate ili drugog postupka u kome se račun osporava, a potrošač redovno plaća nesporne iznose računa (član 43 st. 1, 6 i 7);
- 14) 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 43 st. 2, 6 i 7);
- 15) pružanje, odnosno nastavak pružanja usluge i ponovno priključenje na distributivnu mrežu, uslovljava plaćanjem dugova potrošača starijih od dvije godine (član 43 stav 3);
- 16) pokrene postupak prinudne naplate prije okončanja sudskog, vansudskog ili upravnog postupka u kojem potrošač osporava neplaćena dospjela potraživanja (član 43 stav 4);
- 17) nije omogućio potrošaču ostvarivanje prava po osnovu nesaobraznosti, na način i u rokovima u skladu sa ovim zakonom (čl. 50 do 56, člana 57 st. 3 do 6, člana 58, člana 60 stav 3 i čl. 61 i 65);
- 18) nije ispunio komercijalnu garanciju pod uslovima sadržanim u izjavi o komercijalnoj garanciji i povezanom reklamnom materijalu dostupnom u trenutku ili prije zaključenja ugovora (čl. 62 i 65);
- 19) nije omogućio potrošaču ostvarivanje prava u slučaju neisporuke ili u slučaju nesaobraznosti, na način i u rokovima utvrđenim ovim zakonom (član 68, čl. 73 do 79, član 80 stav 3 i čl. 81 i 82);
- 20) koristi odredbe opštih uslova, ponude, narudžbenice ili druga dokumenta koje je dostavio potrošaču uz nenaručenu robu ili uslugu kojom je predviđeno da čutanje potrošača znači prihvatanje ponude (član 90 st. 3 i 4);
- 21) koristi nepoštene ugovorne odredbe (čl. 149 i 151, a u vezi sa članom 147);

22) koristi poslovnu praksu prema potrošaču koja se smatra nepoštenom u skladu sa ovim zakonom (član 43 stav 5, član 90 st. 1 i 4, čl. 155, 157, 158, 160 i 161, a u vezi sa članom 154);

23) nepoštenom poslovnom praksom prouzrokuje štetu potrošaču, a ne omogući mu pravo na umanjenje cijene ili raskid ugovora uz povraćaj plaćenog iznosa u roku i na način iz člana 57 ovog zakona ili mu naplati troškove uobičajene upotrebe robe tokom perioda prije njenog povraćaja (član 156 st. 2, 3 i 4);

24) neistinito tvrdi da je potpisnik određenog kodeksa (član 159 stav 1 tačka 1);

25) ističe zaštitne znakove, znakove kvaliteta ili slične znakove bez propisanog odobrenja (član 159 stav 1 tačka 2);

26) neistinito tvrdi da je kodeks koji taj trgovac primjenjuje odobrila ovlaštena organizacija (član 159 stav 1 tačka 3);

27) neistinito tvrdi da je njegovu djelatnost, poslovnu praksu ili proizvod odobrio, preporučio ili dopustio nadležni organ ili imenovana, odnosno ovlaštena organizacija, odnosno da njegova poslovna praksa ili proizvod ispunjava zahtjeve za izdavanje tog odobrenja, preporuke ili dozvole (član 159 stav 1 tačka 4);

28) 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 toj cijeni, u roku i u količini koji su razumni s obzirom na taj proizvod, obim oglašavanja proizvoda i ponuđenu cijenu (član 159 stav 1 tačka 5);

29) 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 sa namjerom promovisanja nekog drugog proizvoda (član 159 stav 1 tačka 6);

30) 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 bez odlaganja donese odluku o kupovini, čime mu se uskraćuje mogućnost ili vrijeme potrebno da donese odluku zasnovanu na saznanju o svim relevantnim okolnostima (član 159 stav 1 tačka 7);

31) 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 omogući 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 159 stav 1 tačka 8);

32) neistinito tvrdio ili na drugi način stvarao utisak da se proizvod može legalno prodati (član 159 stav 1 tačka 9);

33) ističe potrošaču prava koja mu po zakonu inače pripadaju kao posebnost ponude trgovca (član 159 stav 1 tačka 10);

34) 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 159 stav 1 tačka 11);

35) je pružao rezultate pretraživanja kao odgovor na online pretragu potrošača bez jasnog navođenja bilo kakvog plaćenog oglašavanja ili plaćanja naročito radi boljeg rangiranja proizvoda u rezultatima pretrage (član 159 stav 1 tačka 12);

36) je iznosio neistinite tvrdnje o prirodi i obimu rizika za ličnu bezbjednost potrošača ili članova njegove porodice, ako potrošač ne kupi proizvod (član 159 stav 1 tačka 13);

37) 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 159 stav 1 tačka 14);

38) 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 (159 stav 1 tačka 15);

39) je neistinito tvrdio da će uskoro prestati sa svojom djelatnošću ili da će se preseliti u drugi poslovni prostor i ako to nije slučaj (član 159 stav 1 tačka 16);

40) je neistinito tvrdio da proizvod povećava šansu za dobitak u igrama na sreću (član 159 stav 1 tačka 17);

41) neistinito je tvrdio da proizvod može da izliječi bolest, disfunkcionalnost ili malformaciju (član 159 stav 1 tačka 18);

42) je prenosio netačna obavještenja u odnosu na stanja na tržištu ili dostupnost proizvoda, sa namjerom da se potrošač navede da kupi proizvod pod uslovima koji su nepovoljniji od uobičajenih tržišnih uslova (član 159 stav 1 tačka 19);

43) je tvrdio da u okviru poslovne prakse nudi učešće u promotivnoj nagradnoj igri ili nagradu, bez dodjeljivanja opisanih nagrada ili odgovarajuće zamjene (član 159 stav 1 tačka 20);

44) 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 159 stav 1 tačka 21);

45) 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 159 stav 1 tačka 22);

46) je lažno tvrdio ili stvarao utisak da ne djeluje u okviru svoje trgovinske, poslovne, zanatske ili profesionalne djelatnosti ili se lažno predstavljao kao potrošač (član 159 stav 1 tačka 23);

47) je stvarao pogrešan utisak kod potrošača da su usluge koje se nude poslije prodaje određenog proizvoda dostupne i na teritoriji druge države (član 159 stav 1 tačka 24);

48) je preprodavao ulaznice za događaje potrošačima koje je trgovac nabavio upotrebom automatizovanih sredstava za zaoblazanje ograničenja u pogledu broja ulaznica koje jedno lice može da kupi ili drugih pravila koja se primjenjuju na kupovinu ulaznica (član 159 stav 1 tačka 25);

49) je navodio da su recenzije proizvoda dali potrošači koji su stvarno koristili ili kupili proizvod bez preduzimanja razumnih i proporcionalnih mjera kako bi se provjerilo da su recenzije dali ti potrošači (član 159 stav 1 tačka 26);

50) podnosio ili angažovao drugo lice za podnošenje lažnih recenzija ili preporuka potrošača ili pogrešno predstavljanje potrošača ili društvenih preporuka radi promovisanja proizvoda (član 159 stav 1 tačka 27);

51) je stvarao utisak da potrošač ne može napustiti poslovni prostor trgovca prije zaključenja ugovora (član 162 stav 1 tačka 1);

52) 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 (član 162 stav 1 tačka 2);

53) 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 izvršenja ugovorne obaveze u skladu sa zakonom, čime se ne dovodi u pitanje primjena zakona kojim se uređuju elektronske komunikacije u dijelu koji se odnosi na neželjene komunikacije i odredaba zakona kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti (član 162 stav 1 tačka 3);

54) 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, sa namjerom da se odvrati od ostvarivanja prava koja mu pripadaju na osnovu ugovora (član 162 stav 1 tačka 4);

55) se oglašavanjem direktno obraćao djeci da kupuju ili da nagovore svoje roditelje ili druga punoljetna lica da im kupe oglašavani proizvod čime se ne dovodi u pitanje primjena zakona kojim se uređuju elektronski mediji u dijelu koji se odnosi na zaštitu maloljetnika (član 162 stav 1 tačka 5);

56) je zahtijevao da se proizvod plati bez odlaganja ili plaćanje proizvoda na rate, vraćanje ili čuvanje proizvoda koji potrošač nije naručio (član 162 stav 1 tačka 6);

57) je direktno obavještavao potrošača da će posao ili opstanak trgovca biti ugroženi ako potrošač ne kupi proizvod (član 162 stav 1 tačka 7);

58) je lažno predstavljao da je potrošač osvojio ili da će osvojiti, bezuslovno ili uz izvršenje određenog uslova, određenu nagradu ili neku drugu korist, ako ta 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 162 stav 1 tačka 8).

(2) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 200,00 eura do 2.000,00 eura.

(3) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se preduzetnik novčanom kaznom od 600,00 eura do 6.000,00 eura.

(4) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i fizičko lice novčanom kaznom od 200,00 eura do 2.000,00 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) Novčanom kaznom od 3.000,00 eura do 20.000,00 eura kazniće se proizvođač ako nije ispunio komercijalnu garanciju pod uslovima sadržanim u izjavi o komercijalnoj garanciji kada potrošač izabere da svoje pravo po osnovu te garancije ostvari kod proizvođača.

(8) 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 243

(1) Novčanom kaznom od 700,00 eura do 10.000,00 eura kazniće se za prekršaj pravno lice - trgovac, ako:

1) na robu koju nudi ili stavlja u promet, odnosno na uslugama nije istakao obavještenje i/ili istaknuto obavještenje nije propisane sadržine (član 8 st. 1, 2 i 8);

- 2) podaci u obavještenju o robi, odnosno uslugama nijesu odštampani i napisani čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo (član 8 st. 3 i 8);
 - 3) podaci u obavještenju o robi nijesu istaknuti u skladu sa ovim zakonom (član 8 st. 4 i 5);
 - 4) nudi ili stavlja u promet robu čiji rok upotrebe je istekao (član 8 stav 6);
 - 5) obavještenje o robi, odnosno uslugama, druge informacije koje se odnose na robu, odnosno uslugu, isprave o usaglašenosti i druga dokumentacija (uputstvo za upotrebu, uputstvo za montažu, izjava o komercijalnoj garanciji, tehnička uputstva, popis ovlašćenih serviseri, upozorenje o mogućoj opasnosti pri upotrebi i drugo) koja prati robu, odnosno uslugu, nijesu istovjetne sa originalom i napisane čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo na crnogorskom jeziku (član 9 stav 3);
 - 6) nije potrošaču predao proizvod na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 18);
 - 7) za kupljeni proizvod potrošaču ne izda račun na način i sadržine propisane članom 20 ovog zakona (član 20 st. 2, 3, 4 i 5);
 - 8) za uslugu popravke ili održavanja proizvoda ne postupi na način propisan članom 21 ovog zakona (član 21);
 - 9) potrošaču nije predao dokumentaciju koja prati robu odnosno uslugu i druga dokumenta koja je obezbijedio proizvođač na način i pod uslovima propisanim članom 24 ovog zakona (član 24);
 - 10) prije pružanja usluge od javnog interesa nije upoznao potrošača sa uslovima korišćenja koji su propisani članom 38 ovog zakona ili te 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 38 st. 1, 2, 3, 5 i 6);
 - 11) ugovor o pružanju usluge od javnog interesa iz člana 37 stav 1 ovog zakona nije zaključio u pisanoj formi (član 39 stav 1);
 - 12) kvalitet usluge od javnog interesa koju pruža nije u skladu sa zakonom i ugovorom (član 40);
 - 13) prilikom zaključenja ugovora o prodaji robe i oglašavanju prodaje upotrebljava izraz "garancija", "komercijalna garancija" i slične izraze sa tim značenjem, ako na osnovu ugovora o prodaji potrošač ne stiče više prava nego što ima na osnovu odredaba o saobraznosti iz čl. 46 do 65 ovog zakona (čl. 63 i 65);
 - 14) naplati sredstava koja potrošač nije bio dužan da plati, suprotno ovom zakonu (član 90 st. 2 i 4, član 93 st. 3, 4 i 8, član 94 stav 4 i član 113 stav 3);
 - 15) nije na jasan i razumljiv način, koji je primjeren sredstvu komunikacije na daljinu, pružio potrošaču informacije u skladu sa ovim zakonom prije nego se potrošač obaveže ugovorom na daljinu ili odgovarajućom ponudom na online tržištu (član 95 stav 1);
 - 16) na internet stranici na kojoj su prikazane ponude za potrošača nije učinio direktno i lako pristupačnim posebni dio online interfejsa na kome su dostupne opšte informacije iz člana 95 stav 1 tačka 1 ovog zakona (član 95 stav 2);
 - 17) ne omogući potrošaču ostvarivanje prava u slučaju uništenja, gubitka ili oštećenja proizvoda datog na popravku u skladu sa članom 163 ovog zakona (član 163).
- (2) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 150,00 eura do 1.000,00 eura.

(3) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se preduzetnik novčanom kaznom od 300,00 eura do 3.000,00 eura.

(4) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i fizičko lice novčanom kaznom od 150,00 eura do 1.000,00 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 244

(1) Novčanom kaznom od 500,00 eura do 5.000,00 eura kazniće se za prekršaj pravno lice - trgovac, ako:

1) obavještenje o robi nije istakao na način propisan članom 9 ovog zakona (član 9 st. 1 i 2);

2) robu koja je upotrebljavana, popravljana ili sa nedostatkom, odnosno robu čija su upotrebnost svojstva i karakteristike na drugi način ograničeni, fizički nije odvojio od druge robe, a na mjestu ponude čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo nije istakao oznaku da se radi o robi „sa greškom“, „sa oštećenjem“, „pred istekom roka upotrebe“ i slično 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 u skladu sa članom 10 ovog zakona (član 10);

3) prodajna cijena i cijena po jedinici mjere nije istaknuta u skladu sa ovim zakonom i propisom donesenim na osnovu člana 12 ovog zakona (član 12);

4) utvrđena prodajna cijena robe ili usluge nije istaknuta na način propisan članom 13 ovog zakona (član 13 st. 1, 3, 4 i 7);

5) 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 članom 14 ovog zakona (član 14);

6) nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo za potrošača istakao prethodnu cijenu u skladu sa ovim zakonom i umanjenju cijenu (član 15);

7) cijena prilikom oglašavanja nije istaknuta na način i pod uslovom propisanim ovim zakonom (član 16);

8) prilikom ponude i prodaje tehničke robe nije obavijestio potrošača, u pisanoj formi, o dostupnosti rezervnih dijelova, priključnih aparata i sličnih dijelova, za vrijeme i nakon prestanka proizvodnje ili uvoza robe i tehničkog servisa, odnosno održavanja i popravke za vrijeme i poslije prestanka proizvodnje ili uvoza robe (član 22 stav 1);

9) nije obezbijedio potrošaču dostupnost tehničkog servisa, odnosno održavanja i popravke tehničke robe, kao i zajedno sa proizvođačem nije obezbijedio potrošaču dostupnost dijelova i aparata iz člana 22 stav 1 tačka 1 ovog zakona, najmanje pet godina od dana proizvodnje, ali ne manje od tri godine od dana isporuke tehničke robe (član 22 stav 2);

10) pri isporuci proizvoda potrošaču ne postupi na način i pod uslovima propisanim članom 25 ovog zakona (član 25);

11) u prodajnom objektu na vidnom mjestu nije istakao obavještenje o načinu i mjestu podnošenja prigovora, odnosno pri zaključenju ugovora na drugi odgovarajući način nije

o tome obavijestio potrošača, i ako na mjestu za podnošenje prigovora u toku radnog vremena nije obezbijedio prisustvo lica ovlaštenog za prijem prigovora (član 27 st. 4 i 8);

12) bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od prijema prigovora ne odgovori na prigovor potrošača u pisanoj formi, na papiru ili nekom drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju, sa izjašnjenjem o sadržini zahtjeva iz prigovora i predlogom za njegovo rješavanje ili ne izda pisanu potvrdu o prijemu prigovora propisane sadržine (član 29 stav 1 i 2);

13) na mjestu prodaje, odnosno ponude čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo nije istakao posebne uslove prodaje propisane članom 34 ovog zakona (član 34);

14) za proizvode koji se dobijaju kao nagrada ili učešćem u nagradnoj igri, kao i prateće poklone ne omogući potrošaču ostvarivanje prava po osnovu saobraznosti ili prava po osnovu komercijalne garancije iz čl. 46 do 64 ovog zakona, odnosno po osnovu saobraznosti, isporuci i izmjeni digitalnih usluga i digitalnog sadržaja iz čl. 69 do 83 ovog zakona, (član 35 stav 1);

15) prateći poklon koji obeća ne isporuči u roku i na način određen prilikom oglašavanja, odnosno u skladu sa zakonom (član 35 stav 2);

16) na robu čija su upotrebna svojstva i karakteristike ograničeni, ne istakne taj razlog u skladu sa ovim zakonom (član 35 stav 4);

17) na robu koja je na sniženju, rasprodaji ili akcijskoj prodaji zbog isticanja roka upotrebe, pored roka upotrebe, nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istaknuta oznaka da se radi o robu „pred istekom roka upotrebe“ (član 35 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 koji je u skladu sa članom 36 ovog zakona (član 36);

19) nije obezbijedio potrošački servis za pružanje potrebnih informacija potrošačima i prijem prigovora u skladu sa članom 27 ovog zakona, na način i pod uslovima propisanim članom 44 stav 3 ovog zakona (član 44);

20) u slučaju iz člana 62 stav 2 ovog zakona, potrošaču nije dostavio izjavu o komercijalnoj garanciji na trajnom mediju, sačinjenu na jednostavan i razumljiv način, najkasnije u trenutku isporuke robe (član 62 stav 6);

21) izjava o komercijalnoj garanciji ne sadrži podatke propisane članom 62 stav 7 ovog zakona (član 62 stav 7);

22) prije zaključenja ugovora ili prihvatanja odgovarajuće ponude od strane potrošača, nije na jasan i razumljiv način obavijestio potrošača o podacima propisanim članom 86 ovog zakona (član 86 st. 1 i 2);

23) je potrošaču naplatio naknadu za korišćenje određenog sredstva plaćanja u iznosu koji prelazi trošak koji snosi trgovac za korišćenje toga sredstva plaćanja (član 87);

24) ne izvrši ugovor o kupoprodaji bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana zaključivanja ugovora, osim ako je drukčije ugovoreno, ili ako, u slučaju kada ne može da izvrši ugovor u roku utvrđenom zakonom, bez odlaganja o tome pisanim putem ne obavijesti potrošača, ili ako, u slučaju kada je potrošač trgovcu ostavio naknadni rok za izvršenje ugovora, nije izvršio ugovor u tom naknadnom roku (član 88 st. 1, 2 i 3, a u vezi sa stavom 4);

25) u slučaju raskida ugovora iz člana 88 st. 3 i 4 ovog zakona ne vrati plaćeni iznos, bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema pisane izjave o raskidu ugovora, sa zateznom kamatom u skladu sa zakonom (član 88 stav 5);

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 91 st. 1 i 3);

27) na zahtjev potrošača bez odlaganja 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 91 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 92);

29) na jasan i razumljiv način prije zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, odnosno ugovora na daljinu, ili prije prihvatanja ponude, nije obavijestio potrošača o podacima iz ovog zakona (član 93 st. 3 i 4 i član 98 st. 1 i 2);

30) bez izričitog sporazuma sa potrošačem mijenja obavještenja iz člana 93 stav 3 ovog zakona (93 stav 5);

31) potrošaču dostavlja informacije iz člana 93 stav 3 tač. 8, 9 i 10 ovog zakona na informativnom obrascu iz člana 112 stav 1 ovog zakona koji nije ispravno popunjen (član 93 stav 6);

32) obavještenje iz člana 93 stav 3 ovog zakona ne dostavi potrošaču na crnogorskom jeziku, što ne isključuje mogućnost da uz crnogorski jezik obavještenje dostavi i na drugom jeziku. (član 93 stav 7);

33) ako ne obezbijedi da sva sredstva komunikacije iz člana 93 stav 3 tačka 4 ovog zakona potrošaču omoguće da brzo i nesmetano stupi u kontakt sa trgovcem, kao i da sa njim efikasno komunicira (član 93 stav 9);

34) unaprijed, prije prihvatanja ponude, ne obavijesti potrošača o načinu izračunavanja cijene u skladu sa ovim zakonom (član 94 stav 3);

35) u slučaju zaključenja ugovora van poslovnih prostorija, potrošaču ne dostavi obavještenje iz člana 93 stav 3 ovog zakona u pisanoj formi na papiru ili uz saglasnost potrošača na drugom trajnom mediju napisano čitko i razumljivo (član 99);

36) 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 119 stav 1 tačka 13 ovog zakona, u slučaju zaključenja ugovora van poslovnih prostorija (član 100);

37) u slučaju zahtjeva za izvršenje usluge prije isteka roka za jednostrani raskid, od potrošača nije zatražio da podnese zahtjev u skladu sa članom 101 stav 1 ovog zakona (član 101 stav 2);

38) u slučaju ugovora zaključenog van poslovnih prostorija, potrošaču nije pružio podatke na način, sadržine i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 102 stav 1);

39) bez izričite saglasnost potrošača dao usmeno podatke iz člana 86 stav 1 i člana 93 stav 3 tač. 8 i 11 ovog zakona (član 102 stav 2);

40) u slučaju zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, u pisanoj potvrdi usmeno zaključenog ugovora ne navede sve podatke i informacije propisane u članu 93 stav 3 ovog zakona (član 102 stav 3);

41) prije zaključenja ugovora na daljinu, obavještenje iz člana 86 stav 1 tač. 1 i 2 i iz člana 93 stav 3 ovog zakona ne prilagodi sredstvima komunikacije na daljinu koja koristi i ne obezbijedi njegovo saopštavanje jednostavnim i razumljivim jezikom, a ako se daje na trajnom mediju, i čitko napisano (član 103 stav 1);

42) u slučaju ugovora koji se zaključuje putem sredstva komunikacije na daljinu, koje omogućava ograničen prostor ili ograničeno vrijeme za prikazivanje obavještenja, nije putem tog sredstva obavijestio potrošača naročito o podacima i na način propisan članom 103 stav 2 ovog zakona (član 103 stav 2);

43) 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 103 stav 2 (član 103 stav 3);

44) u slučaju ugovora koji se zaključuje putem sredstva komunikacije na daljinu koja omogućavaju ograničen prostor ili ograničeno vrijeme za prikazivanje, nije na primjeren način, obavijestio potrošača o ostalim informacijama iz člana 93 stav 3 ovog zakona, uključujući informacije o obrascu za jednostrani raskid ugovora iz člana 112 stav 1 ovog zakona (član 103 stav 4);

45) 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 104 stav 1);

46) u slučaju davanja ponude za zaključenje ugovora elektronskim putem na osnovu kojeg potrošač ima obavezu da izvrši određeno plaćanje, prije naručivanja, nije jasno i pregledno obavijestio potrošača o podacima iz ovog zakona ili mu u trenutku naručivanja nije omogućio da da jasnu izjavu da je upoznat sa obavezom plaćanja, ili ako je za naručivanje potrebno aktivirati polje na ekranu ili sličnu funkciju, to polje na ekranu ili slična funkcija nijesu obilježeni na lako uočljiv način riječima "naručiti uz obavezu plaćanja" ili sličnim nedvosmislenim izrazom kojim se objašnjava da naručivanje uključuje obavezu plaćanja (član 105 st. 1, 2 i 3);

47) 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 106);

48) u slučaju zahtjeva za izvršenje usluge prije isteka roka za jednostrani raskid, trgovac nije od potrošača zatražio da podnese zahtjev u skladu sa članom 107 stav 1 ovog zakona (član 107);

49) 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 člana 86 stav 1 tač. 1, 2 i 3 i člana 93 stav 3 ovog zakona, osim ako su ti podaci potrošaču već dostavljeni na trajnom mediju prije zaključenja ugovora, kao i potvrdu prethodne saglasnosti potrošača iz člana 119 stav 1 tačka 13 ovog zakona (član 109);

50) 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. 110 i 111 i član 119 stav 2);

51) u slučaju iz člana 112 stav 2 ovog zakona, bez odlaganja ne dostavi potrošaču potvrdu o prijemu izjave o jednostranom raskidu ugovora na trajnom mediju (član 112 stav 3);

52) u slučaju kada potrošač iskoristi pravo na jednostrani raskid ugovora zaključenog van 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 propisano 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 114 st. 1, 3, 4 i 5);

53) u slučaju ugovora zaključenog van poslovnih prostorija, ako je roba u trenutku zaključenja ugovora dostavljena na adresu potrošaču, nije preuzeo robu o svom trošku, ako robu, zbog njene prirode, nije moguće vratiti na uobičajeni način poštom (član 116 stav 2);

54) 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. 121 do 125);

55) potrošaču nije dostavio ugovorne odredbe i uslove, kao i prethodno obavještenje u primjerenom roku, prije zaključenja ugovora ili predugovora, odnosno bez odlaganja 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 članom 126 ovog zakona (član 126);

56) započne sa izvršenjem ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz člana 127 ovog zakona bez izričitog pristanka potrošača, i ako zahtijeva izvršenje obaveze potrošača iz ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora (član 129);

57) bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema obavještenja o raskidu ugovora, ne vrati potrošaču sve što je na osnovu tog ugovora od njega primio, umanjeno za iznos cijene iz člana 130 stav 3 ovog zakona (član 130 stav 7);

58) oglašava ugovore iz člana 135 ovog zakona i obavještava potrošača, u roku, pod uslovima i na način suprotan ovom zakonu (čl. 136 i 137);

59) ugovor iz člana 135 ovog zakona ne zaključi u pisanoj formi, na papiru ili nekom drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju (član 138);

60) ugovor iz člana 135 ovog zakona ne zaključi na jeziku u skladu sa članom 139 ovog zakona (član 139);

61) u pogledu sadržine ugovora, izmjene ugovora i obavještenja, obaveznog upozorenja potrošača, odredbi o jednostranom raskidu ugovora i predaji primjerka ugovora potrošaču postupa suprotno članu 140 ovog zakona (član 140);

62) zahtijeva od potrošača da izvrši plaćanje unaprijed, davanje jemstva, rezervaciju novčanih sredstava na računu, izričito priznanje duga ili bilo koju drugu finansijsku transakciju u korist trgovca ili nekog trećeg lica, prije isteka roka za jednostrani raskid (član 144 stav 1);

63) u pogledu ugovora o preprodaji, zahtijeva od potrošača da izvrši plaćanje unaprijed, pruži jemstvo, izvrši rezervaciju novčanih sredstava na računu, izričito prizna dug ili izvrši drugu finansijsku transakciju u korist trgovca ili trećeg lica prije izvršene preprodaje prava, odnosno prestanka ugovora o preprodaji iz člana 135 stav 3 ovog zakona na drugi način (član 144 stav 2);

64) zahtijeva plaćanje na osnovu ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu suprotno uslovima i načinu koji je propisan članom 145 ovog zakona (član 145);

65) u slučaju jednostranog raskida ugovora o razmjeni odnosno drugog sporednog ugovora povezanog sa ugovorom o vremenski podijeljenom korišćenju i ugovorom o dugotrajnom turističkom proizvodu ne vrati potrošaču sve što je na osnovu tog sporednog ugovora platio i to u roku od 30 dana od dana prijema obavještenja iz člana 142 ovog zakona. (član 146 stav 1 i 6);

66) ugovor nije sačinjen u pisanoj formi u skladu sa zakonom ili sporazumom stranaka ili ugovorne odredbe nijesu napisane čitko, jasno, nedvosmisleno, razumljivo i nijesu lako uočljive (član 152).

(2) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 100,00 eura do 500,00 eura.

(3) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se preduzetnik novčanom kaznom od 200,00 eura do 2.000,00 eura.

(4) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i fizičko lice novčanom kaznom od 100,00 eura do 500,00 eura.

Član 245

(1) Novčanom kaznom od 500,00 eura do 5.000,00 eura kazniće se za prekršaj tijelo za rješavanje sporova-pravno lice ako:

1) na jasan i razumljiv način na svojoj internet stranici ne obavijesti zainteresovana lica o informacijama iz člana 175 stav 1 ovog zakona (član 188 stav 1);

2) na zahtjev zainteresovanog lica ne dostavi informacije iz člana 175 stav 1 ovog zakona u pisanoj formi, na papiru ili drugom trajnom mediju (član 175 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 176 stav 1);

4) ne obavijesti Ministarstvo o promjeni podataka iz člana 184 stav 2 ovog zakona u roku od 15 dana od nastanka promjene (član 184 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 185 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 100,00 eura do 500,00 eura.

(4) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se preduzetnik novčanom kaznom od 200,00 eura do 2.000,00 eura.

(5) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i fizičko lice novčanom kaznom od 100,00 eura do 500,00 eura.

Član 246

(1) Novčanom kaznom od 300,00 eura do 2.000,00 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", "ekspонат" ili prodatu robu koja se nalazi u prodajnom objektu nije vidno označio oznakom "prodato" (član 11);

2) je cijena na robu istaknuta na način da oštećuje robu (član 13 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 19);

4) potrošaču, uz račun za kupljeni proizvod, ne vrati razliku između iznosa računa i primljenog novca u svim apoenima (član 20 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 23);

6) je naplatio izdavanje opomene radi naplate novčanih potraživanja (član 26);

7) ne vodi i ne čuva evidenciju prigovora potrošača na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 27 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 svojim poslovnim prostorijama i na svojoj internet stranici, a ako je primenljivo, i u opštim uslovima poslovanja na način koji je za potrošača jasan, razumljiv i lako dostupan (član 181 st. 1 i 3);

9) obavještenje iz člana 181 stav 1 ovog zakona ne sadrži poštansku adresu i adresu internet stranice nadležnog tijela ili tijela za rješavanje sporova (član 181 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 181 st. 1 i 2 ovog zakona, u slučaju kada se određeni spor ne može riješiti putem pisanog prigovora koji je potrošač uputio trgovcu (član 181 stav 4).

(2) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 50,00 eura do 200,00 eura.

(3) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se preduzetnik novčanom kaznom od 150,00 eura do 400,00 eura.

(4) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i fizičko lice novčanom kaznom od 50,00 eura do 200,00 eura.

Član 247

(1) Novčanom kaznom u iznosu od 2.000,00 eura do 10.000,00 eura kazniće se za prekršaj pravno lice, ako:

- 1) ne vodi evidenciju o podacima iz nadzora, uključujući i evidenciju o primljenim žalbama i drugim podnescima potrošača i njihovom rješavanju u Centralnom informacionom sistemu za zaštitu potrošača ili je ne vodi na propisani način (član 217 stav 2 i član 219);
- 2) ne odredi najmanje jedno lice koje obavlja poslove koordinatora za Centralni informacioni sistem za zaštitu potrošača ili Kontakt tački ne dostavi rješenje o njegovom određivanju (član 218 stav 5).

(2) Za prekršaje iz stava 1 ovog člana kazniće se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom u iznosu od 150,00 eura do 1.000,00 eura.

(3) Za prekršaje iz stava 1 ovog člana kazniće se i odgovorno lice nadležnog organa iz člana 217 stav 2 ovog zakona novčanom kaznom u iznosu od 150,00 eura do 1.000,00 eura.

(4) Danom konačnosti rješenja iz člana 217 stav 4 ovog zakona kojim je dodijeljen status učesnika Centralnog informacionog sistema za zaštitu potrošača u skladu sa ovim zakonom, odredbe stava 3 ovog člana primjenjuju se i na odgovorno lice drugog nadležnog organa, odnosno odgovorno lice samostalne organizacije.

Član 248

(1) Novčanom kaznom od 500 eura do 15.000 eura kazniće se za prekršaj pravno lice-trgovac ako:

1) ne omogući nesmetano vršenje ovlašćenja inspektora u skladu sa članom 236 ovog zakona;

2) ne postupi po zahtjevu odnosno naredbi nadležnog organa, u skladu sa članom 236 ovog zakona.

(2) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 30,00 eura do 500,00 eura.

(3) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se preduzetnik novčanom kaznom od 150,00 eura do 6.000,00 eura.

(4) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se fizičko lice novčanom kaznom od 30,00 eura do 1.000,00 eura.

Dodatni kriterijumi za odmjeravanje kazne

Član 249

Pored opštih pravila o odmjeravanju kazne za prekršaj, utvrđene zakonom kojim se uređuju prekršaji, pri određivanju visine kazne, uzimaju se obzir i sljedeći kriterijumi:

1) prirodu, obim i trajanje prekršaja;

2) mjere koje je učinilac preduzeo kako bi ublažio ili popravio štetu koju su potrošači pretrpjeli;

3) finansijsku dobit koju je učinilac ostvario ili gubici koje je izbjegao zbog povrede, ako su relevantni podaci dostupni;

4) kazne izrečene učinocu za isti prekršaj u drugim državama članicama Evropske unije u prekograničnim slučajevima, ako su informacije o tim kaznama dostupne putem mehanizma uspostavljenog Regulativom (EU) 2017/2394.

Novčane kazne za raširene povrede potrošačkih prava

Član 250

(1) Za prekršaje iz čl. 242 do 244 ovog zakona koji se odnose na kršenje odredaba ovog zakona kojim se uređuju potrošački ugovorni odnosi, ugovori zaključeni na daljinu, nepoštene ugovorne odredbe i nepoštene poslovne prakse, ako prekršaj predstavlja raširenu povredu u smislu člana 3 tačka 3 Regulative (EU) 2017/2394, kazniće se trgovac, preduzetnik i fizičko lice novčanom kaznom od 0,5 % do 4 % ukupnog godišnjeg prihoda u odgovarajućoj državi članici ili državama članicama Evropske unije ostvarenog u godini koja prethodni godini kada je počinjen prekršaj.

(2) Ako prekršaj iz stava 1 ovog člana predstavlja raširenu povredu sa dimenzijom Evropske unije u smislu člana 3 tačka 4 Regulative (EU) 2017/2394, kazniće se trgovac, preduzetnik i fizičko lice novčanom kaznom od 1,5 % do 5 % ukupnog godišnjeg prihoda u odgovarajućoj državi članici ili državama članicama Evropske unije ostvarenog u godini koja prethodni godini kada je počinjen prekršaj.

(3) Ako podaci o godišnjem prihodu trgovca, preduzetnika i fizičkog lica nijesu dostupni, za prekršaj iz st. 1 i 2 ovog člana kazniće se trgovac, preduzetnik i fizičko lice novčanom kaznom od 5.000 do 2.000.000 eura.

(4) Za prekršaj iz st. 1 i 2 ovog člana kazniće se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 4.000 do 8.000 eura.

Glava IX PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Tijela za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova

Član 251

Tijela za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova u oblastima za koje su osnovana do stupanja na snagu ovog zakona svoje poslovanje nastavljaju da obavljaju u skladu sa ovim zakonom.

Nastavak rada Odbora za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova

Član 252

(1) Odbor za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova osnovan u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača ("Službeni list CG", br. 2/14, 43/15, 70/17, 67/19 i 146/21), nastavlja sa radom u skladu sa ovim zakonom.

(2) Članovi Odbora za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova imenovani u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača ("Službeni list CG", br. 2/14, 43/15, 70/17, 67/19 i 146/21) nastavljaju sa radom do isteka mandata.

(3) Članovi Odbora iz člana 190 stav 2 ovog zakona ovog člana dužni su da u skladu sa ovim zakonom završe program obuke i polože ispit za sprovođenje vansudskog rješavanja potrošačkih sporova u roku od 30 dana od dana donošenja propisa iz člana 170 stav 8 ovog zakona.

Nastavak rada Savjeta za zaštitu potrošača

Član 253

Savjet za zaštitu potrošača osnovan u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača ("Službeni list CG", br. 2/14, 43/15, 70/17, 67/19 i 146/21), nastavlja sa radom u skladu sa ovim zakonom.

Organizacije za zaštitu potrošača

Član 254

(1) Organizacije potrošača upisane u evidenciju u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača ("Službeni list CG", br. 2/14, 43/15, 70/17, 67/19 i 146/21) svoje poslovanje nastavljaju da obavljaju u skladu sa ovim zakonom.

(2) Podaci iz evidencije organizacija potrošača iz stava 1 ovoga člana preuzimaju se u evidenciju organizacija potrošača iz člana 225 ovog zakona na dan stupanja na snagu ovog zakona.

(3) Organizacije potrošača iz stava 1 ovog člana dužne su da ispune uslove iz člana 224 stav 2 i člana 225 stav 2 ovog zakona, u roku od 60 dana od dana donošenja podzakonskog akta iz člana 225 stav 9 ovog zakona.

(4) Organizacije potrošača koje ne postupe u skladu sa stavom 3 ovog člana brišu se iz evidencije organizacija potrošača.

Započeti postupci

Član 255

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

(2) Na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga koji su zaključeni prije stupanja na snagu ovog zakona, a kojima je predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tokom određenog perioda primjenjuju se odredbe čl. 68 do 81 ovog zakona, ali samo u vezi sa digitalnim sadržajem ili digitalnom uslugom koja se isporučuje nakon stupanja na snagu ovog zakona.

Rok za donošenje podzakonskih akata

Član 256

(1) Podzakonski akti za sprovođenje ovog zakona 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, 70/17, 67/19 i 146/21), ako nijesu u suprotnosti sa ovim zakonom.

Rok za uspostavljanje Centralnog informacionog sistema za zaštitu potrošača

Član 257

Centralni informacioni sistem za zaštitu potrošača iz člana 218 ovog zakona uspostaviće se u roku od 60 dana od dana stupanja na snagu ovog zakona.

Odložena primjena

Član 258

Odredbe člana 48 stav 6, člana 71 stav 7, člana 164 stav 3, člana 175, člana 177 stav 5, člana 179 stav 3 tačka 3, člana 182 stav 2, čl. 186 i 188, člana 213 stav 2 tačka 6, stav 3 i st. 5 i 6, člana 233, člana 249 stav 1 tačka 4 i člana 250 ovog zakona primjenjivaće se od dana pristupanja Crne Gore Evropskoj uniji.

Prestanak važenja odredbe

Član 259

Odredbe člana 7 stav 1 tač. 51 do 55, člana 8 stav 2 tačka 4, člana 216, člana 234 stav 6, čl. 236, 239, 240 i 248 ovog zakona prestaju da važe danom pristupanja Crne Gore Evropskoj uniji.

Prestanak važenja zakona

Član 260

Danom stupanja na snagu ovog zakona prestaje da važi Zakon o zaštiti potrošača ("Službeni list CG", br. 2/14, 43/15, 70/17, 67/19 i 146/21).

Stupanje na snagu

Član 261

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

**U ovaj zakon prenesene su:*

- *Direktiva 98/6/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 16. februara 1998. o zaštiti potrošača kod isticanja cijena proizvoda koji se nude potrošačima;*
- *Direktiva Savjeta 93/13/EEZ od 5. aprila 1993. o nepoštenim odredbama u potrošačkim ugovorima;*
- *Direktiva Savjeta 85/374/EEZ od 25. jula 1985. o približavanju zakona i drugih propisa država članica u vezi odgovornosti za proizvode s nedostatkom*
- *Direktiva 2002/65/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 23. septembra 2002. o trgovanju na daljinu finansijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima i o izmjeni Direktive Savjeta 90/619/EEZ i direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ*;*
- *Direktiva 2005/29/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 11. maja 2005. u pogledu nepoštenih poslovnih praksi u odnosima trgovaca i potrošača na unutrašnjem tržištu i o izmjeni Direktive Savjeta 84/450/EEZ, Direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Evropskog parlamenta i Savjeta (Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi);*
- *Direktiva 2008/122/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 14. januara 2009. o zaštiti potrošača u pogledu pojedinih aspekata vremenski podijeljenog korišćenja (timeshare), dugoročnih proizvoda za odmor, preprodaje i razmjene;*
- *Direktiva 2011/83/EU Evropskog parlamenta i Savjeta od 25. oktobra 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Savjeta 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta i prestanku važenja Direktive Savjeta 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta;*
- *Direktiva 2013/11/EU Evropskog Parlamenta i Savjeta od 21. oktobra 2013. godine o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Regulative (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ;*
- *Direktiva (EU) 2019/770 Evropskog parlamenta i Savjeta od 20. maja 2019. o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga;*
- *Direktiva (EU) 2019/771 Evropskog parlamenta i Savjeta od 20. maja 2019. o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmjeni Regulative*

(EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ i stavljanju van snage Direktive 1999/44/EZ,

- Direktiva (EU) 2019/2161 Evropskog parlamenta i Savjeta od 27. novembra 2019. o izmjeni Direktive Savjeta 93/13/EEZ i direktiva 98/6/EZ, 2005/29/EZ i 2011/83/EU Evropskog parlamenta i Savjeta u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača.

OBRAZLOŽENJE

I. USTAVNI OSNOV ZA DONOŠENJE ZAKONA

Ustavni osnov za donošenje **Zakona o zaštiti potrošača** sadržan je u odredbi člana 16 stav 1 tačka 5 Ustava kojim je, između ostalog, propisano da se zakonom uređuju i druga pitanja od interesa za Crnu Goru.

II. RAZLOZI ZA DONOŠENJE ZAKONA

Osnovni razlog za donošenje Predloga Zakona o zaštiti potrošača (u daljem tekstu: ZZZP) je dvojak. Sa jedne strane, i prioritarno, to je dalje usaglašavanje sa najnovijom potrošačkom pravnom tekovinom EU iz 2019. godine, što je i predušlov za privremeno zatvaranje poglavlja 28 u skladu sa **konačnim izvještajem ekspertske misije EK (peer review) iz novembra 2023. godine o ocjeni spremnosti Crne Gore za privremeno zatvaranje Pregovaračkog poglavlja (PP) 28**. Sa druge, to su iskustva stečena tokom nešto više od devet godina od usvajanja i primjene u praksi osnovnog teksta Zakona o zaštiti potrošača iz 2014. godine, uključujući višestruke izmjene i dopune, koje su takođe uslovile potrebu za daljim uređenjem ovog pravnog okvira, u skladu sa ustavnim opredijeljenjima Crne Gore o zaštiti potrošača (član 70 Ustava Crne Gore) i međunarodnim ugovorom između Crne Gore i EU tj. članom 78 Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju (SSP).

U vezi sa prioritarnim razlogom za donošenje Predloga zakona o zaštiti potrošača, na prvom mjestu on omogućava preuzimanja najnovije tri (3) potrošačke direktiva iz 2019. godine koje su preostale kao obaveza u okviru intenziviranog procesa pregovora sa Evropskom komisijom (EK) u okviru PP 28 (Zaštita potrošača i javnog zdravlja), a u smislu zvanično prihvaćenog zahtjeva Crne Gore za njegovo privremeno zatvaranje (Operativni zaključci EK iz 2020. godine).

Stoga ovaj Predlog zakona treba razumjeti kao završni i ključni korak četvorogodišnjeg procesa započetog 5. decembra 2019. godine kada je sa stručnim službama EK održana videokonferencija na temu zahtjeva Crne Gore za privremeno zatvaranje PP 28, i januara 2020. godine definisanih **Operativnih zaključaka o daljim koracima**, kojim je ujedno i formalizovano prihvatanje ovog zahtjeva, i **pokrenuta formalna procedura ocjene spremnosti Crne Gore za privremeno zatvaranje**. Operativni zaključci su utvrdili plan Evropske unije (EU) o posjeti ekspertske misije (septembra 2022. godine) kada je tokom četvorodnevne posjete ekspertske misije (tzv. „peer review mission“) na terenu izvršen uvid u spremnost Crne Gore za potpuno preuzimanje i efikasno sprovođenje potrošačke pravne tekovine, a time i za privremeno zatvaranje PP 28.

U Izvještaju ove misije Evropske komisije, koji je dostavljen Crnoj Gori u novembru 2023. godine, utvrđeni su preostali zadaci koji bi vodili da PP 28 potencijalno bude prvo pregovaračko poglavlje koje bi moglo dobiti status privremeno zatvorenog. Među njima,

na prvom mjestu je preuzimanje pomenute tri (3) direktive, od kojih jedna (tzv. Omnibus direktiva (2019/2161)) izvršava izmjene i dopune u čak četiri postojeće potrošačke direktive (već potpuno preuzete važećim ZZP) koje se odnose na pravila o: isticanju cijene, nepoštenim poslovnim praksama, nepoštenim ugovornim odredbama i prodaji na daljinu, što je dodatno opravdalo izradu novog zakonskog rešenja. S druge strane, preostalim dvjema direktivama (2019/770 i 2019/771) se potpuno inovira postojeći pravni okvir ugovornih pravila o saobraznosti i pratećih garancija, koji u eri digitalnog okruženja sada ima zasebna pravila za robe i robe sa digitalnim elementom, s jedne, i zasebna pravila za digitalne usluge i digitalni sadržaj, s druge strane.

S tim u vezi, dok se navedenim Predlogom zakona ispunjava preostali dio završnih mjerila, **mora se naročito napomenuti** da se njime istovremeno zadržavaju brojna, potpuno istovjetna rešenja važećeg ZZP, obzirom da su višegodišnjim intenzivnim pregovorima (i višestrukim izmjenama i dopunama ZZP, naročito iz 2019. i 2021. god.) ista konačno ocjenjena kao „potpuno usaglašena“ i to u odnosu na čak preostalih osam (8) potrošačkih direktiva koja preuzima ovaj Zakon.

Stoga su ove odredbe, sa izuzetkom onih koje su predmet izmjena i dopuna u skladu sa već pomenute tri direktive iz 2019. godine, predložene u istovjetnom tekstu kako se nalaze u pravnom poretku Crne Gore (važećem ZZP), i iste nebi smjele biti predmet pravnih intervencija tokom dalje procedure pripreme i usvajanja ovog Predloga zakona, jer bi se time po automatizmu poništio ostvareni status potpune usaglašenosti, a koji je omogućio pomenute završne korake za privremeno zatvaranje PP 28.

Uz izuzetak novina koje su posljedice preuzimanja tri (3) direktive, tu se prije svega misli na odredbe: čl. 2 do 7 (osnovne odredbe), čl. 12 do 17 (isticanje cijena), 84 do 92 (potrošački ugovorni odnosi), čl. 93 do 119 (ugovori van poslovnih prostorija i na daljinu), čl. 120 do 134 (ugovori o finansijskim uslugama na daljinu), čl. 135 do 147 (ugovori o turističkim uslugama), čl. 147 do 153 (nepoštene ugovorne odredbe), čl. 154 do 162 (nepoštene poslovne prakse), čl. 163 i 164 (naknada štete), čl. 166 do 188 (vansudska zaštita potrošača).

Pored značaja za potpuno ispunjenje zakonodavnog aspekta iz mjerila 1 za Poglavlje 28, sada ažuriranih **Izveštajem ekspertske misije EK (peer review) iz novembra 2023.** izvršenjem ovog zakonskog teksta postiže se i osnov za potpuno i efikasno sprovođenje u praksi pravne tekovine potrošača kao drugog ključnog zahjeva iz pomenutog Izveštaja ekspertske misije u odnosu na Mjerilo 1 za privremeno zatvaranje PP 28.

III. USKLAĐENOST SA PRAVNOM TEKOVINOM EVROPSKE UNIJE I POTVRĐENIM MEĐUNARODNIM KONVENCIJAMA

Sa ovim Zakonom u nacionalno zakonodavstvo prenosi se (potpuno usklađeno) :

- Direktiva Savjeta 93/13/EEZ od 5. aprila 1993. o nepoštenim odredbama u potrošačkim ugovorima;
- Direktiva 98/6/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 16. februara 1998. o zaštiti potrošača prilikom isticanja cijena ponuđenih proizvoda;

- Direktiva 2002/65/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 23. septembra 2002. o prodaji na daljinu finansijskih usluga;
- Direktiva 2005/29/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 11. maja 2005 o nepoštenoj poslovnoj praksi privrednih subjekata prema potrošačima na unutrašnjem tržištu;
- Direktiva 2008/122/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 14. januara 2009 o zaštiti potrošača u pogledu pojedinih aspekata vremenski podeljenog korišćenja (timeshare), dugoročnih proizvoda za odmor, preprodaje i razmjene;
- Direktiva 2009/22/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 23. aprila 2009. o sudskim i upravnim zabranama za zaštitu interesa potrošača;
- Direktiva 2011/83/EU Evropskog parlamenta i Savjeta od 25. oktobra 2011. godine o pravima potrošača, izmjenama i dopunama Direktive Savjeta 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta i prestanku važenja Direktive Savjeta 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta, i
- Direktiva 2013/11/EU Evropskog Parlamenta i Savjeta od 21. oktobra 2013. godine o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Regulative (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ,
- Direktiva (EU) 2019/770 Evropskog parlamenta i Savjeta od 20. maja 2019. o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga
- Direktiva (EU) 2019/771 Evropskog parlamenta i Savjeta od 20. maja 2019. o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmjeni Regulative (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ i stavljanju van snage Direktive 1999/44/EZ
- Direktiva (EU) 2019/2161 Evropskog parlamenta i Savjeta od 27. novembra 2019. o izmjeni Direktive Savjeta 93/13/EEZ i direktiva 98/6/EZ, 2005/29/EZ i 2011/83/EU Evropskog parlamenta i Savjeta u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača

Odredbe ovog Predloga zakona služe i za sprovođenje ključnih odredaba Regulative (EU) br. 2017/2394 Evropskog parlamenta i Savjeta od 12. decembra 2017. godine, o saradnji između nacionalnih tijela odgovornih za sprovođenje zakona o zaštiti potrošača i stavljanju van snage Regulative (EZ) br. 2006/2004, kao što su član 6 i Aneks 1 iste, odnosno član 30 koji zahtjeva uspostavljanje mreže nadležnih organa, razmjenu informacija, jačanje kapaciteta i uspostavljanje informacionih alata za saradnju, čuvanje i razmjenu podataka iz nadzora.

IV. OBJAŠNJENJE OSNOVNIH PRAVNIH INSTITUTA

Glava I:

OSNOVNE ODREDBE (čl. 1-7)

Ovim odredbama uređena je okvima sadržina predloga zakona, za koje potrebe je u članu 1 kao njegov predmet određena zaštita prava potrošača pri kupovini i drugim oblicima prometa proizvoda na tržištu, a naročito pojedini segmenti zaštite i to: ekonomski interesi,

pravna zaštita, informisanje i obrazovanje, sistem zaštite potrošača i udruživanje potrošača u svrhu zaštite njihovih interesa.

Definisanje i objašnjenja pojedinih izraza koji se koriste u ovom Predlogu zakona (čl. 2 i 7), su po obimnosti odraz veličine materije koja njime uređuje i broja pravnih akata EU koji se prenose (11 potrošačkih direktiva), među kojima centralno mjesto ipak imaju značenje "potrošača" i značenje koje je dato za drugu stranu u ugovornim odnosima tj. "trgovca". U odnosu na postojeće zakonsko rješenje (ZZP iz 2014) broj izraza koji su dati u članu 7 Predloga zakona je znatno veći, čak 46 u odnosu na postojećih 26 izraza.

U dijelu odnosa ovog zakona prema drugim zakonima (član 3 stav 1), utvrđeno je da se primjenjuju se na odnose između potrošača i trgovca osim ako je posebnim zakonom koji je usklađen sa pravnom tekovinom Evropske unije, drukčije uređeno, kao i da, obzirom na zanačajan obim odredbi obligacionopravnog karaktera, primjena Zakona o obligacionim odnosima je neophodna i stoga supsidijarno predviđena, osim ako pojedina pitanja nijesu drugačije uređena ovim zakonom (član 3 stav 2). Ovim se dakle reflektuje da i ako ovaj Predlog zakona objedinjava osnovna prava potrošača po principu *rationae personae*, po prirodi stvari određene odredbe o zaštiti potrošača se po principu *rationae materiae* nalaze se u drugim zakonskim propisima (Zakon o obligacionim odnosima, Zakon o trgovini, Zakon o elektronskoj trgovini, Zakon o turizmu, Zakon o potrošačkim kreditima, Zakon o kreditnim institucijama, Zakon o osiguranju, Zakon o elektronskim komunikacijama, Zakon o energetici, Zakon o obligacionim odnosima u vazдушnom saobraćaju, Zakon o bezbjednosti hrane, kao i drugi zakoni iz različitih oblasti). Iz toga razloga opredijeljenje i ovog Predloga zakona je da će se isti primjenjivati zajedno sa pomenutim zakonskim propisima, s tim da i ako u skladu sa načelom *lex specialis derogat legi generali*, u prvom koraku u odnosu na taj drugi zakon ovaj Predlog zakona ima karakter *lex generalis*, odredbe ovog Predloga zakona će ipak uvijek imati značaj odredbi *lex specialis*, ako odredbe posebnog zakona koje uređuju isto pitanje nijesu (potpuno) usklađene sa pravnom tekovinom Evropske unije (član 3 stav 1) (podvođenje opšteg načela *lex specialis derogat legi generali* pod načelo *supremacije* prava EU u odnosu na nacionalno pravo (i s njime blisko povezano načelo *lojalnosti i iskrene saradnje* iz čl. 4 st. 3 UEU)).

U članu 4 propisano je da se potrošač ne može unaprijed odrediti prava koja ima na osnovu ovog zakona i da su ništave ugovorne odredbe kojima bi se na štetu potrošača mijenjale odredbe o zaštiti potrošača predviđene ovim ili drugim zakonom koji sadrži odredbe o zaštiti potrošača. Takodje, u skladu sa odredbama direktiva 2019/770 i 2019/771 Predlogom zakona je propisano i da ako sa ovim usaglašenim nacionalnim odredbama nije drukčije uređeno, sve ugovorne odredbe kojima se na štetu potrošača isključuje primjena ili se odstupa od ovih novih odredba - o saobraznosti i garanciji za robe (odredbe čl. 46 do 65) i digitalne usluge ili digitalni sadržaj (čl. 67 do 83) ili mijenja njihovo dejstvo prije nego potrošač obavijesti trgovca o nesaobraznosti robe, odnosno o neisporuci ili nesaobraznosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ili prije nego trgovac obavijesti potrošača o izmjeni digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u skladu sa članom 82 ovog zakona, - iste nijesu obavezujuće za potrošača, što ne sprječava trgovca da potrošaču ponudi ugovor koji mu omogućava veću zaštitu od zaštite predviđene ovim zakonom.

Konačno, odredbom o izboru stranog prava se između ostalog predviđa da potrošač koji ima boravište u Crnoj Gori izborom stranog prava kao mjerodavnog, ne može biti lišen zaštite na koju ima pravo po ovom (član 5).

Glava II:

ZAŠTITA EKONOMSKIH INTERESA POTROŠAČA (čl. 7-153)

Glava II uređuje najveći dio materije ovog Predloga zakona, iz kog razloga je i opredijeljeno da se ovaj dio centralnih odredbi rasporedi u osam poglavlja i to: "I. Osnovne odredbe o prometu proizvoda", "II. Usluge od javnog interesa", "III. Saobraznost ugovoru i komercijalna garancija", "IV. Potrošački ugovorni odnosi", "V. Ugovori zaključeni van poslovnih prostorija trgovca i ugovori na daljinu", "VI. Ugovori o finansijskim uslugama zaključeni na daljinu", "VII. Ugovori o turističkim uslugama", i "VIII. Nepoštene odredbe u potrošačkim ugovorima".

I. OSNOVNE ODREDBE O PROMETU PROIZVODA (čl. 8-36)

Ova glava obuhvata više zasebnih podcijelina iz kog razloga je i podijeljena na 4 potpoglavlja i to: "1. Informisanje o proizvodima", "2. Isticanje cijena", "3. Druge obaveze trgovca", i "4. Prodajne pogodnosti".

Sve odredbe izuzev onih u potpoglavlju 2, kojim se preuzima Direktiva 98/6/EZ, su iskaz prevashodno nacionalnog opredjeljenja za uređenje predmetnih odnosa, ali ipak u tijesnoj vezi i nužno kompatibilne sa drugim odredbama kojima se vrši potpuno preuzimanje potrošačkog *acquis*-a, uključujući strogu obavezu da se njime ne smije narušiti princip maksimalne harmonizacije svih 11 direktiva koje su preuzete ovim Predlogom zakona.

1. Informisanje o proizvodima (čl. 8-11)

Pravo na raspoloživost i slobodan pristup informacijama o činjenicama od značaja za pravilan izbor potrošača je jedno od njegovih osnovnih prava, i zauzima centralno mjesto u politici i pravu zaštite potrošača, kako na nivou EU posljedično i u Crnoj Gori. Stoga se odredbama ovog odjeljka na prvom mjestu, propisuje obaveza isticanja obavještenja sa podacima o robi, odnosno "obavještenje o robi", njegova obavezna sadržina, kao i način izražavanja navedenih podataka (istinito, i dodatno da isto mora biti napisano čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo), zabrana uklanjanja ili mijenjanje podataka, i konačno, shodna primjena navedenih odredbi i kod pružanja usluga (član 8).

Vrijedi istaći da dok pomenuto postupanje suportno zabrani uklanjanja ili mijenjanja podataka iz obavještenja o robi, kao i isticanje neistinitih podataka (čl. 8 stav 5) za sobom povlači ovlaštenje inspektora da preduzme upravnu mjeru kojom će privremeno zabraniti promet robe ili pružanje usluga trgovcu do otklanjanja nepravilnosti. Predlogom zakona je članom 250 stav 3 propisano i da će inspektor bez odlaganja dokaze prikupljene u vršenju svoje nadležnosti u ovom slučaju dostaviti nadležnom državnom tužilaštvu obzirom da je Krivičnim zakonikom ovakvo postupanje utvrđeno kao krivično djelo »obmanjivanje kupaca« (čl. 285 KZ).

Takođe, značajnu novinu, koja je odraz uočenih nepravilnosti iz prakse, predstavlja i rešenje **člana 8 stav 6** kojim je zabranjeno nuđenje ili stavljanje u promet robe čiji rok upotrebe je istekao.

U ostalim odredbama se uređuje način isticanja obavještenja na robu kao npr. kod robe male veličine ili koja je neprikladna za isticanje obavještenja, kao i robe u rasutom stanju, odnosno propisuju posebna pravila označavanja upotrebljavane, popravljane ili robe sa nedostatkom, kao i teret dokazivanja o ispunjenju obaveze da se potrošač informiše o prirodi nedostatka, odnosno o ograničenju upotrebnih svojstava i karakteristika robe (**čl. 9 i 10**). Uređeni su takođe i posebni slučajevi označavanja robe, kada ista nije namijenjena prodaji, ili prodate robe koja se nalazi u prodajnom objektu. (**član 11**).

2. Isticanje cijena (čl. 12-17)

Ovim odredbama se prvenstveno vrši potpuno preuzimanje odredbi Direktive 98/6/EZ o zaštiti potrošača prilikom isticanja cijena ponuđenih proizvoda. S tim u vezi, usled već ispregovaranje pozicije unutar PP 28, i postignute ocjene o potpunoj usklađenosti, navedene odredbe su istovjetne odredbama važećeg ZZP, uz novinu koja se odnosi na izmjene nastale usljed preuzimanja najnovije Direktive (EU) 2019/2161 u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača, kojima se nadopunjavaju materijalna pravila Direktiva 98/6/EZ u dijelu isticanja cijena kod prodajnih pogodnosti (**čl. 15 Predloga zakona**).

Cilj ovih odredbi je da se propišu zakonske obaveze o postupanju trgovca pri označavanju cijena proizvoda kako bi se pored osnovnog prava na informisanje omogućilo i ostvarivanje jednog od osnovnih principa zaštite potrošača - omogućiti potrošaču da može lako uporediti cijene.

Cijene proizvoda koji se prodaju ili nude na prodaju, moraju biti označene čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo za potrošača, i izražene tako da označena cijena jeste konačna cijena koju potrošač treba da plati. Pri tome osnovna obaveza za trgovca je da za sve proizvode koji se prodaju ili nude na prodaju, istakne prodajnu cijenu proizvoda i cijenu po jedinici mjere. Pored navedenog, u **članu 12** propisani su i izuzeci od obaveze isticanja cijena po jedinici mjere i u duhu opcije koju pruža Direktiva 98/6/EZ, dato ovlašćenje ministarstvu nadležnom za poslove zaštite potrošača da posebnim aktom utvrdi listu prehrambenih i neprehrambenih proizvoda, odnosno grupa proizvoda, uključujući i uslove i način prodaje proizvoda kod kojih pored prodajne cijene ne treba istaći i cijenu po jedinici mjere.

Ostalim odredbama dodatno se propisuje način isticanja cijene za robu, odnosno usluge, obaveza pridržavanja utvrđenih i istaknutih cijena od strane trgovca, isticanje cijene kod prodajnih pogodnosti (sniženja, rasprodaje, akcijske i promotivne prodaje) i pri oglašavanju i isticanju cijena na benzinskim stanicama i parkiralištima (**čl. 13-17**).

Posebno značajna je odredba **člana 15** kojom se u skladu sa Direktivom 2019/2161 želi osigurati istinito informisanje potrošača i spriječiti moguće obmanjujuće ponašanje trgovaca prilikom organizovanja prodajnih pogodnosti, a koja su dijelom prisutna kako na tržištu Cme Gore, tako i očigledno na tržištu EU.

3. Druge obaveze trgovca (čl. 18-28)

Predmetnim odredbama se uređuju druge obaveze iz korpusa osnovnih obaveza trgovca, kao što su ispunjenje ugovora, upoznavanje sa svojstvima i karakteristikama proizvoda na zahtjev potrošača, uključujući pokazivanje (čl. 18 i 19), zatim posebne odredbe o računu, odnosno dužnost izdavanja računa, obaveze u slučaju davanja popusta potrošačima i dr. (član 20), kao i odredbe o uslugama koje su detaljnije uređene za ponude sa specifikacijom radova, upotrijebljenog materijala i djelova za popravku (član 21). Pored odredbi o dostupnosti rezervnih djelova i servisa, daljim odredbama se uređuju i pitanja materijala za pakovanje, dokumentacije koja prati robu i pravila o isporuci robe (čl. 22-25), kao i zabrani naplate izdavanja opomene radi naplate novčanih potraživanja (član 26)

Centralno mjesto čine odredbe čl. 27 do 29, kojima se uređuju pitanje prigovora potrošača, rokova za njihovo podnošenje i obaveze trgovca za potrebe rješavanja po prigovorima. Pored obaveze trgovca za isticanja obavještenja o načinu i mjestu podnošenja prigovora, teretu dokazivanja o ispunjenju ove obaveze, obaveznoj prisutnosti lica ovlaštenog za primanje prigovora, propisana je i posebna obaveza vođenja evidencije u vidu knjige ili u elektronskom obliku (kao i čuvanja najmanje dvije godine od dana prijema prigovora potrošača u prodajnom objektu, odnosno mjestu za podnošenje prigovora), kao i njen sadržaj. Takođe, propisana je obaveza za trgovca da bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema prigovora odgovori potrošaču, sa izjašnjenjem o sadržini zahtjeva i predlogom rješavanja, kao i obaveza izdavanja pisane potvrde u slučaju da se o njemu ne rješava bez odlaganja (član 29).

U odnosu na dosadašnja rješenja vrijedi istaći novine kao što su u dijelu dostupnosti rezervnih djelova i servisa (čl. 22 st. 3 i 4), kojima se u cilju povećanja povjerenja potrošača u tržište roba i usluga, kao i garantovanja sprovođenja prava iz glave o saobraznosti i komercijalnoj garanciji, utvrđuje da je trgovac dužan da obezbijedi dostupnost tehničkog servisa, odnosno održavanja i popravke kao i, zajedno sa proizvođačem, djelova i aparata iz stava 1 ovog člana, najmanje pet godina od dana proizvodnje, ali ne manje od dvije godine od dana isporuke tehničke robe potrošaču (izuzetak za polovnu robu). U skladu sa novim pravilima o saobraznosti digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, inovirana su i dosadašnja pravila o rokovima za podnošenje prigovora (čl. 28) u situacijama izmjene digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga.

I konačno, Predlogom zakona zadržana su dosadašnja pravila o zabranjenom oglašavanju (čl. 30), koja su između ostalog usklađena i sa Preporukama za uskladjivanje zakonodavstva u oblasti poštovanja dostojanstva ličnosti lica sa invaliditetom.

4. Prodajne pogodnosti (čl. 31-36)

Prodajnim pogodnostima se u skladu sa odredbama ovog potpoglavlja smatraju prodaja ili nuđenje proizvoda pod povoljnijim uslovima u odnosu na njihovu redovnu ili prethodnu ponudu. U zavisnosti od pogodnosti koje se nude one su razvrstane na: pogodnosti sa umanjenjem cijene (sniženje, rasprodaja, akcijska prodaja i promotivna prodaja); prodajne pogodnosti koje se daju za pojedine grupe potrošača ili pojedine grupe proizvoda (posebni uslovi prodaje); kao i pogodnosti u vidu obećanja nagrade, dodatni proizvod bez naknade

(prateći poklon), učešće u nagradnoj igri i druge pogodnosti u skladu sa zakonom (**član 31**).

Odredbama o sniženju i rasprodaji, odnosno akcijskoj i promotivnoj prodaji definisan je pojam ovih vrsta pogodnosti, način isticanja cijena, i proizvoda koji mogu biti njihov predmet (**čl. 32 i 33**). Za rasprodaju dodatno su uređeni i uslovi pod kojima se ista može organizovati, kao i odgovor na praktična iskustva u sprovođenju postojećeg ZZP, a u vezi sa organizovanjem sniženja i rasprodaje, kojim je utvrđeno da ako se procenat umanjenja cijena objavljuje u rasponu, najveći procenat umanjenja na početku sniženja, odnosno rasprodaje mora se odnositi na najmanje jednu petinu vrijednosti svih proizvoda na sniženju, odnosno rasprodaji (**član 32 stav 4**).

Ostalim odredbama se bliže uređuju posebni uslovi prodaje, obaveze kada je predmet prodajne pogodnosti roba čija su upotrebna svojstva i karakteristike ograničeni (uključujući bitna pravila čitkosti i lake uočljivosti) i pravila informisanja i oglašavanja (**čl. 33-36**). Takođe, u cilju zaštite potrošača kod sve prisutnije tržišne utakmice pridobijanja povjerenja potrošača dodjelom raznih proizvoda (nagrade, učešće u nagradnoj igri, prateći pokloni) kao mjera njihove dodatne zaštite propisana je i odredba koja, za razliku od opštih pravila ugovornog prava, predviđa da se i na takve proizvode shodno primjenjuju odredbe ovog zakona o saobraznosti robe i komercijalnoj garanciji, odnosno odnosno o saobraznosti, isporuci i izmjeni digitalnih usluga i digitalnog sadržaja (**član 35 stav 1**), kao i ne manje bitna da se svaka isporuka nenaručene robe i pružanje nenaručene usluge potrošaču smatra propagandnim poklonom trgovca (**član 35 stav 3**).

II. Usluge od javnog interesa (čl. 37-44)

Odredbama ove glave uređena su prava potrošača kod pružanja usluga od javnog interesa, i to od onih iz korpusa "osnovnih" kad su u pitanju usluge od javnog interesa (**član 37**) do pojedinosti koje karakterišu specifičnosti odnosa koji nastaju u vezi sa njima, usklađenih sa Zakonom o komunalnim djelatnostima u dijelu komunalnih usluga individualne potrošnje.

U tom smislu, posebno je vrijedno istaći pravilo iz **stava 2 ovog člana** da potrošač između ostalih osnovnih prava, ima pravo i na račun koji sadrži sve podatke koji mu omogućavaju provjeru obračuna pruženih usluga, i s tim vezi istaći i odredbe da taj račun 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 na koji se ona odnosi (**stava 3 istog člana**), te konačno, da je trgovac dužan da na zahtjev potrošača, u roku od osam dana od dana podnošenja zahtjeva, dostavi detaljan izvještaj o pomenutim neplaćenim dospjelim potraživanjima (**stav 4 istog člana**).

Nadalje, za trgovca je propisano da je dužan da prije pružanja usluge od javnog interesa upozna potrošača sa uslovima korišćenja, a naročito sa onim najbitnijim datim u **tač. 1 do 3 stava 1 člana 38**, kao i obaveza i način njihove njihove objave, odnosno promjene, pri čemu je jasno utvrđena dužnost obraćanja za prethodno mišljenje organizacijama za zaštitu potrošača koje ispunjavaju uslove iz zakona kojim se uređuju kolektivne tužbe za zaštitu interesa potrošača. Isto tako, trgovac je dužan da potrošača obavijesti o promjeni cijena i drugih uslova najkasnije 30 dana dana prije početka njihove primjene, dok je cijenu usluge od javnog interesa dužan obračunati prema stvarnoj potrošnji, ako je to tehnički moguće, po utvrđenoj tarifi ili cjenovniku (**član 38 st. 4 do 6**).

Posebnim odredbama propisana je obaveza zaključenja ugovora o pružanju usluge od javnog interesa u pisanoj formi, nemogućnosti uračunavanja u cijenu usluge troškove izgradnje, rekonstrukcije i modernizacije distributivne mreže, kod usluga od javnog interesa koje se pružaju putem distributivne mreže (osim ako posebnim zakonom nije drukčije uređeno), kao i između ostalog propisano je obezbjeđenje kvaliteta usluge od javnog interesa, te i iskazivanje cijene po jedinici mjere i cijene drugih pratećih elemenata kod nuđenja ili oglašavanje snadbijevanja električnom energijom, gasom, vodom ili uslugom grijanja (čl. 39-42).

Završnim odredbama ovog poglavlja, uređena su dva pitanja od posebne važnosti za potrošače: pravila za obustavljanje pružanja usluga od javnog interesa i obaveze trgovaca koji pružaju ove usluge za uspostavljanje potrošačkog servisa. Potrošaču koji uredno plaća nesporne iznose računa trgovac ne može obustaviti pružanje javne usluge ili ga isključiti sa distributivne mreže u toku postupka u kome se račun osporava, odnosno trgovac mora bez odlaganja ponovo nastaviti sa pružanjem usluge potrošaču, odnosno, bez naknade ga ponovo priključiti na distributivnu mrežu, sve do okončanja postupka (sudskog, vansudskog ili upravnog postupka, ili drugog postupka utvrđenog opštim uslovima ili drugim pravilima trgovca). Zabrana obustave ili isključenja, odnosno obaveza hitnog, ponovnog započinjanja i nastavljanja pružanja javne usluge, odnosno priključenja na distributivnu mrežu, bez naknade, odnosi i na slučaj kada trgovac pokrene postupak prinudne naplate protiv potrošača (član 43).

Obaveza obezbjeđenja potrošačkog servisa predstavlja dalju razradu odredbi o pravu potrošača na potpunu i pravovremenu informisanost, i ujedno mjesto za prijem prigovora u skladu sa odredbama člana 27 ovog zakona, čija shodna primjena je posebno predviđena (član 44 st. 1 i 5). Ostale odredbe istog člana uređuju vrstu prigovora koja se može podnijeti, način i uslove obavješćavanja potrošača o radu servisa, kao i teret dokazivanja o pružanju navedenih obavješćenja.

III. SAOBRAZNOST UGOVORU I KOMERCIJALNA GARANCIJA (čl. 45-83)

Ovo poglavlje obuhvata dvije zasebne podcijeline iz kog razloga je i podijeljeno na dva (2) potpoglavlja i to: "1. Saobraznost robe" i "2. Saobraznost digitalnih usluga i digitalnog sadržaja".

Predmetnim odredbama se ovim Predlogom zakona vrši potpuno preuzimanje odredbi Direktive (EU) 2019/771 o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe kojim su stavljene van snage odredbe Direktive 1999/44/EZ (usled čega se mijenjaju posljedično i dosadašnja pravila važećeg ZZP o saobraznosti i garanciji (potpoglavlje 1)), kao i Direktiva (EU) 2019/770 o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, a koje odredbe predstavljaju novinu potrošačkog prava kako na nivou EU, tako i u Crnoj Gori (potpoglavlje 2).

Navedeno razdvajanje pravila, u prvom redu saobraznosti kod roba, uključujući robu sa digitalnim elementom, i saobraznosti kod digitalnih usluga i digitalnog sadržaja, je i odraz namjere da se zakonskim putem uspješno odgovori na brojne izazove koji su podstaknuti tehnološkim razvojem u privredi, kako kod roba koje sve češće sadrže digitalne elemente,

tako i zasebnog razvoja digitalnih usluga i digitalnog sadržaja koji se isporučuju, a koje ipak zahtijevaju posebno uređenje po ovom pitanju ugovornih odnosa sa potrošačem. Ipak po uzoru na dvije direktive koje se ovim Predlogom zakona potpuno preuzimaju, odredbe ova dva potpoglavlja se međusobno nadopunjavaju, što se najbolje vidi iz brojnih uvodnih odredbi, a naročito odredbe čl. 45 st. 2 i 3, i njima odgovarajuće odredbe čl. 67 st. 6, 7 i 9.

1. Saobraznost robe (čl. 46-65)

Ovim potpoglavljem uređuju se pravila o prodaji robe i pravima potrošača kada isporučena roba nije u saglasnosti sa ugovorom koji je zaključen, kao i prava potrošača koja proizlaze iz komercijalne garancije koju daje davalac garancije (trgovac ili proizvođač)

Kao što je već istaknuto, ovim odredbama se preuzimaju odredbe Direktive (EU) 2019/771 o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe. S tim u vezi, važno je istaći da se novim odredbama ovog potpoglavlja u potpunosti odgovorilo tehnološkom napretku tj. sve većem broju roba koje imaju ugrađen digitalni sadržaj ili digitalne usluge ili su na drugi način povezani s njima. Zbog sve većeg broja takvih vrsta roba, odnosno uređaja i činjenice da ih potrošači sve više koriste, novim pravilima se, po uzoru na EU i 27 država članica, i u Crnoj Gori obezbjeđuje visoki stepen zaštite potrošača i povećava pravna sigurnost u pogledu pravila koja se primjenjuju na ugovore o kupoprodaji takvih vrsta proizvoda.

Ipak, i ako sadrži značajne novine uzrokovane pomenutim tehnološkim razvojem, koncept ovog dijela potrošačkog ugovornog prava ostaje isti, te se njime i dalje prvenstveno uređuju pitanja saobraznosti robe ugovoru, pravna sredstva koja su dostupna potrošačima za slučaj neusklađenosti, tačnije nesaobraznosti i glavni načini ostvarivanja pripadajućih prava.

Od značajnih novina, na prvom mjestu Predlog zakona (**član 7**) donosi značenje „robe“, koja obuhvata i „*robu sa digitalnim elementom*“. Ovim novim pojmom (*roba sa digitalnim elementom*) se obuhvata svaka roba u koju su ugrađeni bilo koji digitalni sadržaj ili digitalna usluga ili su sa njom povezani tako da bi odsutnost tog digitalnog sadržaja ili te digitalne usluge onemogućila funkcionisanje date robe. Digitalni sadržaj koji je ugrađen u robu ili je s njom povezan može se odnositi na sve podatke koji su proizvedeni i isporučeni u digitalnom obliku, kao što su operativni sistem, aplikacije i bilo koji drugi softver, bez obzira da li je prethodno instaliran tj. u trenutku zaključenja ugovora o kupoprodaji ili se naknadno instalira, ako je tako predviđeno ugovorom. S druge strane, digitalne usluge koje su povezane sa robom obuhvataju na primjer: usluge koje omogućavaju stvaranje, obradu ili čuvanje podataka u digitalnom obliku ili pristup istim, kao što su „softver kao usluga“ koji se nudi u okruženju računara u oblaku (cloud), kontinuirana isporuka podataka o saobraćajnom prometu u sistemu navigacije (npr. automobil) ili na primjer, kod pametnog sata, kontinuirana isporuka individualno prilagođenih planova za trening.

Takođe, značajnu novinu čini i podjela zahtjeva na osnovu kojih se utvrđuje kada će se isporučena roba smatrati saobraznom ugovoru (**čl.47 i 48**), koji zahtjev se, kako to u Prembuli čini i sama Direktiva, sa pravom naziva i *zakonskom garancijom saobraznosti*. Sa novim pristupom Direktive 2019/771, i kako bi se zaštitili legitimni interesi obje

ugovorne strane iz ugovora o kupoprodaji, saobraznost robe se cijeni na osnovu subjektivnih i objektivnih zahtjeva u pogledu saobraznosti.

Pored pravila o nepravilnoj instalaciji i montaži (**član 49**), Predlog zakona **članom 50** utvrđuje i novinu o tzv. odgovornosti trgovca za prava trećih lica koja postoje na robu, odnosno rečnikom opštih pravila ugovornog prava (Zakona o obligacionim odnosima) „pravnim nedostacima na stvari“. U tom slučaju, u skladu sa ovom novinom potrošač ima prava da zahtijeva da se roba oslobodi od prava ili pretenzije trećeg lica, odnosno da zahtijeva zamjenu i umanjenje cijene ili raskid ugovora u skladu sa pravilima iz čl. 53 i 58 ovog zakona.

Članom 51 Predloga zakona zadržava se dosadašnje rešenje da je trgovac odgovoran u roku od dvije godine od trenutka isporuke robe, za svaku nesaobraznost koja postoji u trenutku isporuke, bez obzira da li je znao za nesaobraznost, i koja postane očigledna u ovom dvogodišnjem roku (**51 stav 1**), dok se kod polovne robe ovaj rok može skratiti ugovorom između strana, ali ne na kraće od jedne godine (**51 stav 5**). Ovaj rok je u slučaju robe sa digitalnim elementom uvijek dvije godine za svaku nesaobraznost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koja se pojavi ili postane očigledna u roku od dvije godine od trenutka isporuke robe sa digitalnim elementima (ako je ugovorom o kupoprodaji predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tokom određenog perioda), odnosno i duže, ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka na rok duži od dvije godine (kada je trgovac odgovoran za svaku nesaobraznost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koja se pojavi ili postane očigledna u periodu isporuke u skladu sa ugovorom o kupoprodaji). Važna odredba je i odredba stava 8 ovog člana kojom je propisano šta se smatra trenutkom isporuke robe, u slučaju instalacije izvršene od strane trgovca ili pod njegovom odgovornošću.

S druge strane, **članom 52** se propisuje još jedna novina, u skladu sa kojom je pravilo da se, ako se nesaobraznost pokaže u roku od godinu dana od dana isporuke robe, pretpostavlja da je nesaobraznost postojala u trenutku isporuke (teret dokazivanja suprotnog je na trgovcu), osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe i prirodom određene nesaobraznosti (**član 52 stav 1**). U odnosu na postojeća rešenja rok važenja ove oborive pretpostavke je dakle produžen, obzirom da je važećem ZZP on bio šest mjeseci, što je u skladu sa odredbama ove Direktive maksimalne harmonizacije.

Odredbama **čl. 53 do 57** Predloga zakona se nadalje uređuju opšta pravila o pravu potrošača da mu u slučaju nesaobraznosti na raspolaganje prema trgovcu stoje: 1) zahtjev da se nesaobraznost otkloni bez naknade, popravkom ili zamjenom, odnosno 2) zahtjev za odgovarajuće umanjenje cijene ili raskid ugovora uz povraćaj plaćenog iznosa. Pri tome, Predlog zakona takođe uređuje i u kojim se slučajevima neće smatrati da je roba nesaobrazna sa ugovorom, odnosno propisuje izuzetak od odgovornosti trgovca u vezi sa javnim obećanjima, čime se on štiti od situacija kada ne zna za neke informacije koje su bile predstavljene javnosti od drugih učesnika u lancu prodaje (npr. proizvođača ili njegovog predstavnika), ili kada su se te informacije promijenile, kao i kada su te informacije zanemarljivog značaja u procesu donošenja odluke potrošača o zaključenju pravnog posla (**član 48 stav 2 tač. 1 do 3**). U tom dijelu pored zadržavanja u načelu

istovjetnog pristupa uređenja kao kod važećeg ZZP, Predlog zakona donosi i neke značajne novine.

U prvom redu, već obzirom na brojnost članova (53 do 57) jasno je da su odredbe detaljnije uredile pomenuta prava koja stoje na raspolaganju potrošaču, te otud i zasebni članovi o pravu na popravku ili zamjenu (čl. 54), umanjenju cijene (član 55 i član 57 stav 6), raskidu ugovora i povraćaju plaćenog (član 56), te rokovi i pravila povraćaja robe (potrošač) i plaćenog iznosa (trgovac) u slučaju raskida ugovora (član 57). Od značajnih novina treba istaći da, i ako potrošač i dalje nema pravo raskida u slučaju neznatne nesaobraznosti, za razliku od važećeg ZZP, a po uzoru na Direktivu, Predlog zakona sada utvrđuje da je na trgovcu teret dokazivanja da je nesaobraznost neznatna (član 53 stav 7). Isto tako, radi zaštite legitimnih interesa potrošača, u skladu sa novim odredbama potrošač ima pravo i da uskrati plaćanje preostalog dijela cijene ili neki njen dio sve dok trgovac ne ispuni svoje obaveze u skladu sa odredbama ovog odjeljka (član 53 stav 8). Ipak, u duhu predmetne Direktive, redosljed izbora između nabrojanih mogućnosti je i dalje uslovljen (član 53) kao i kod dosadašnjih rešenja važećeg ZZP. Na prvom mjestu, potrošač može tražiti popravku ili zamjenu, pa tek kada se u zakonom propisanim slučajevima steknu uslovi (53 stav 5), može zahtijevati odgovarajuće smanjenje cijene ili raskid ugovora uz povraćaj plaćenog iznosa. Predlog zakona dodatno utvrđuje šta se kod slobode izbora popravke i zamjene smatra nesrazmjernim opterećenjem za trgovca u poređenju sa alternativnim zahtjevom (53 stav 3), te propisuje rok za otklanjanje nesaobraznosti (u primjerenom roku, koji ipak ne može biti duži od 15 dana od dana podnošenja zahtjeva), kao i uvodi kriterijum značajne neugodnosti za potrošača (član 54 stav 1).

Takođe, detaljnija pravila popravke ili zamjene, pored novela tj. rješavanja situacija iz prakse kada je popravka zahtijevala uklanjanje robe koja je bila instalirana (član 54 stav 3), takodje razjašnjava bitne posljedice u slučaju zahtjeva za zamjenom, kao i da potrošač nije dužan da plati troškove uobičajene upotrebe zamijenjene robe tokom perioda prije njene zamjene (član 54 stav 4). Ipak u ovom dijelu najznačajnije je pomenuti zakonsko uređenje mogućnosti nuđenja zamjenskog proizvoda od strane trgovca u slučaju zahtjeva potrošača za popravkom, a koji ako se prihvati od strane potrošača, izričito i posebnom izjavom je obaveza, za posledicu ima da se u datim rokovima za popravku smatra da ne postoji značajna neugodnost za potrošača iz 54 stav 1.

Kao i kod važećeg ZZP, od opšteg pravila o redosljedu izbora pravnih mogućnosti iz člana 53, Predloga zakona propisuje izuzetak (član 58) prema kome potrošač ima apsolutno pravo slobode izbora između sve četiri mogućnosti (popravka, zamjena, smanjenje cijene ili povraćaj plaćenog iznosa) koje mu se stavljaju na raspolaganje. Ipak za razliku od dosadašnjih rešenja (rok od 90 dana), u skladu sa zahtjevima ove Direktive maksimalne harmonizacije, ovo pravo se sada ima u roku od 30 dana od dana preuzimanja robe (skraćenje u odnosu na dosadašnjih 90 dana) ako u istom potrošač obavijesti trgovca o nesaobraznosti. U ostalim segmentima, shodna primjena člana 53 st. st. 5 do 9, kao i detaljnijih pravila iz čl. 54 i 55 je utvrđena Predlogom zakona, čime se omogućava jasno uređenje situacija kada potrošač, kod korištenja slobode izbora, ipak izabere popravku ili zamjenu.

Odredbama **čl. 55, 56 i 57** detaljnije se uređuju pravila u slučaju umanjenja cijene (**čl. 55 i 57 stav 6**), kao i način raskida ugovora (izjavom upućenom trgovcu), te u slučaju raskida utvrđuju jasne obaveze i rokovi za povraćaj primjenjive robe od strane potrošača, odnosno plaćenog iznosa od strane trgovca (koja pravila se shodno primjenjuju i kod zahtjeva za umanjenje cijene (**član 57 stav 6**)). Tako dok je potrošač dužan da izvrši povraćaj robe u roku od 14 dana od dana obavještanja trgovca o raskidu, trgovac je dužan da izvrši povraćaj plaćenog iznosa bez odlaganja (tj bez odlaganja), a najkasnije u roku od osam dana od prijema robe ili prijema dokaza da mu je roba poslata (**čl. 57 st. 1 i 3**). Po uzoru na istovjetna rešenja kod saobraznosti digitalnih usluga/sadržaja, kao i prodaje na daljinu, trgovac je dužan da povraćaj izvrši istim načinom plaćanja kao kod kupovine robe, osim ako potrošač ne pristane (izričitom izjavom) na drugi način povraćaja, ali uz uslov da ne snosi nikakve dodatne troškove u tom slučaju (**čl. 57 stav 4**). Dodatno, trgovcu je u svakom slučaju zabranjeno da potrošaču naplati naknadu za povraćaj plaćenog (**čl. 57 st. 5**).

Pored odredbi o mogućnosti regresnog zahtjeva trgovca, kao krajnjeg prodavca, prema proizvođaču, prethodnom prodavcu u ugovornom lancu ili bilo kom drugom posredniku (**član 59**), Predlog zakona obavezuje potrošača da obavijesti trgovca o nesaobraznosti u roku od 90 dana od dana kada je otkrio njeno postojanje (subjektivni rok), a najkasnije prije isteka dvogodišnjeg roka za odgovornost trgovca (**član 60 stav 1**). Prethodno znači da nesaobraznost mora da se pojavi najkasnije u roku od dvije godine od dana prelaska rizika na potrošača, ali istovremeno i da potrošač mora obavijestiti trgovca najkasnije u istom roku kako ne bi izgubio svoja prava. Konačno, u ovom dijelu Predloga zakona propisuje i prekluzivni rok, na način da utvrđuje da se prava potrošača koji je blagovremeno obavijestio trgovca o postojanju nesaobraznosti gase po isteku dvije godine, računajući od dana slanja obavještenja o nesaobraznosti trgovcu, izuzev ako je prevarom trgovca potrošač bio spriječen da ih ostvari (**član 60 stav 3**).

Dok se **članom 61** uređuje produženje rokova od znača za ostvarivanje prava po osnovu nesaobraznosti, odredbama **čl. 62 do 64** Predlog zakona utvrđuje pravila o komercijalnoj garanciji.

U tom dijelu, Predlog zakona odredbom **člana 62 stav 1** uređuje značenje komercijalne garancije i istu definiše kao obavezu trgovca ili proizvođača (davalac komercijalne garancije) prema potrošaču, osim zakonom utvrđene odgovornosti trgovca za saobraznost robe (zakonske garancije saobraznosti), da će vratiti plaćenu cijenu ili zamijeniti, popraviti ili servisirati robu na bilo koji način, ako roba ne ispunjava specifikacije ili druge zahtjeve koji nijesu povezani sa saobraznošću, a navedeni su u izjavi o komercijalnoj garanciji ili u reklamnom materijalu koji je dostupan u trenutku ili prije zaključenja ugovora. Isto tako, obzirom na uvođenje dodat ne pod-kategorije komercijalne garancije – komercijalna garancija trajnosti – koja je predmet uređenja člana **62 st. 3 i 4**, Predlog zakona odredbama **člana 7 tač. 10** uvodi i značenje „trajnosti“, kao „sposobnosti robe da zadrži svoje funkcije i karakteristike tokom uobičajene upotrebe“.

Stoga, u skladu sa **čl. 62 stav 2**, ako proizvođač ili trgovac daju komercijalnu garanciju za robu, Predlog zakona jasno definiše da je ona obavezujuća za davaoca te garancije (proizvođača ili trgovca) u skladu sa uslovima utvrđenim u izjavi o komercijalnoj garanciji

i povezanom reklamnom materijalu dostupnom u trenutku ili prije zaključenja ugovora. Za razliku od prethodnog, ako proizvođač nudi komercijalnu garanciju trajnosti za određenu robu tokom određenog perioda, proizvođač je direktno odgovoran potrošaču tokom cijelog perioda komercijalne garancije trajnosti za popravku ili zamjenu robe u skladu sa članom 54 ovog zakona, s tim da ga prethodno ne sprječava da potrošaču ponudi i povoljnije uslove u izjavi o komercijalnoj garanciji trajnosti.

Dodatno, odredbama istog člana je propisano da komercijalna garancija mora biti sačinjena na jasan i razumljiv način i dostavljena na trajnom mediju (papiru ili drugom trajnom mediju u skladu sa značenjem iz čl. 7 tač. 16) najkasnije u trenutku predaje robe, ali i propisuje sadržinu podataka koji trebaju biti navedeni. Pri tome, suprotno postupanje znači prekršajnu odgovornost za davanje garancije, a teret dokazivanja da je izjava o garanciji predata potrošaču je na trgovcu (član 62 st. 6, 7 i 9). U svakom slučaju, postupanje suprotno prethodno navedenom (npr. trgovac ne izda izjavu o komercijalnoj garanciji (tzv. garatni list), ili isti nije jasan i razumljiv, ili ga ne izda uopšte) ne isključuje niti utiče na prava potrošača u vezi sa datom garancijom (član 62 stav 8). Kako bi se potrošači zaštitili od mogućih zloupotreba, propisana je obaveza trgovca da se pri zaključenju ugovora o prodaji robe i oglašavanju povodom prodaje, uzdrži od upotrebe izraza „garancija“, „komercijalna garancija“ i sličnih izraza s tim značenjem, ako po osnovu ugovora o prodaji potrošač ne stiče više prava nego što ih na osnovu saobraznosti ima u skladu sa ovim zakonom. (član 63). Mogućnost da prava koje za potrošača proizlaze iz komercijalne garancije ostvaruje kod kod trgovca ili proizvođača (sa izuzetkom komercijalne garancije trajnosti koju ostvaruje kod proizvođača), samo dodatno učvršćuje poziciju potrošača u zaštiti svojih prava (član 64).

Kako bi se osigurao visoki nivo zaštite potrošača, kao i pravna sigurnost za trgovce, kod ugovora o kupoprodaji drugih stvari tj. robe (npr. nepokretnosti, uključujući npr. nepokretnosti sa digitalnim elementom (engl. *smart apartments*)), ili kod drugih vrsta ugovora za druge proizvode (npr. usluge), odredbe čl. 46 do 64 se shodno primjenjuju i na ove proizvode (član 65). Ipak, obzirom da je saobraznost digitalnog sadržaja i digitalnih usluga posebno uređena čl. 66 do 83 Predloga zakona, pomenuta shodna primjena je ovim članom isključena kod istih.

2. Saobraznost digitalnih usluga i digitalnog sadržaja (čl. 66-83)

Ovim potpoglavljem uređuju se pravila o saobraznosti digitalnih usluga i digitalnog sadržaja kada iste nijesu u saglasnosti sa ugovorom koji je zaključen ili kad isti nijesu isporučeni, i pravima potrošača u tom slučaju, kao i u slučaju izmjene digitalnih usluga ili sadržaja.

Kao što je već istaknuto, ovim odredbama se preuzimaju odredbe Direktive (EU) 2019/770 o saobraznosti digitalnih usluga i digitalnog sadržaja. S tim u vezi, važno je istaći da se novim odredbama ovog potpoglavlja, poput prethodnog, u potpunosti odgovorilo tehnološkom napretku tj. sve većem prisustvu ugovora koji za predmet imaju isporuku digitalnog sadržaja ili digitalne usluge. Zbog sve većeg broja takvih vrsta ugovora o isporuci ovih vrsta usluga, i činjenice da ih potrošači sve više koriste, novim pravilima se, po uzoru na EU i 27 država članica, i u Crnoj Gori obezbjeđuje visoki stepen zaštite

potrošača i povećava pravna sigurnost u pogledu pravila koja se primjenjuju na te ugovore.

Ipak, i ako sadrži značajne novine uzrokovane pomenutim tehnološkim razvojem, koncept ovog potpoglavlja tj. potrošačkog ugovornog prava je istovjetan konceptu potpoglavlja 1, što se odslikava istom metodologijom i sistematikom uređenja, te pristupom kod rješavanja iste vrste problematike (npr. pojam saobraznosti, te podjela na subjektivne i objektivne kriterijume) i pripadajućih prava potrošača u tom pogledu, ali i zasebnosti nekih rješenja obzirom na predmet ugovora jer nijesu u pitanju nedostaci na robu (ili robu sa digitalnim elementom) kao stvari koja je opipljiva. Tako u posljednjem slučaju, ovo potpoglavlje uređuje obaveze trgovaca i prava potrošača kod pitanja koja su specifičnost ugovora o isporuci digitalnih usluga, odnosno digitalnog sadržaja, kao što su na prvom mjestu pravila u slučaju njihove neisporuke, ili pravila u slučaju izmjene digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

Međusobna zavisnost, ali i razlike polja primjene dva potpoglavlja je istovjetno pocrtana kako to čine i dvije direktive (2019/770 i 2019/771), što je bitno za puno i ispravno sprovođenje zakona u praksi, te se najbolje vidi iz brojnih uvodnih odredbi dva odjeljka, a naročito odredaba čl. 67 st. 6, 7 i 9, odnosno njima odgovarajućih odredaba potpoglavlja 1 i čl. 45 st. 2 i 3, ili npr. stav 4 ovog člana (odnosa prema trajnom mediju koji služi isključivo kao nosač digitalnog sadržaja).

Od značajnih novina, na prvom mjestu Predlog zakona (**član 7**) donosi značenja „digitalne usluge“, i zasebno „digitalnog sadržaja“. Ovim novim pojmovima, „digitalna usluga“ obuhvata uslugu kojom se potrošaču omogućava stvaranje, obrada, čuvanje i pristup podacima u digitalnom obliku ili usluga kojom se omogućava dijeljenje ili bilo koja druga interakcija sa podacima u digitalnom obliku koje učitava ili stvara potrošač ili drugi korisnik te usluge. S druge strane, pod pojmom „digitalnog sadržaja“ podrazumijevaju se podaci koji se proizvode i isporučuju u digitalnom obliku.

U tom smislu, po uzoru na Direktivu koja se ovim potpoglavljem potpuno preuzima, kako bi se odgovorilo zahtjevima brzog tehnološkog razvoja, i obezbijedilo vremensko trajanje značenja pojma digitalni sadržaj ili digitalna usluga pomenutim definicijama se, između ostalog, obuhvataju računarski programi, aplikacije, video datoteke, audio datoteke, muzičke datoteke, digitalne igre, e-knjige i druge e-publikacije, kao i digitalne usluge koje omogućuju stvaranje, obradu ili čuvanje i pristup podacima u digitalnom obliku, uključujući poslovni model „softver kao usluga“, kao što je dijeljenje video i audiozapisa i druge usluge pohranjivanja datoteka na korisnike (file hosting), obradu teksta ili igre koje se nude u okruženju računara u oblaku (*cloud*) i društvene medije. Imajući u vidu da postoje brojni načini isporučivanja digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga, poput prenosa na trajnom mediju, preuzimanja na uređaje potrošača, prenošenja tehnologijom *streaminga* na internetu, omogućivanja pristupa kapacitetima za čuvanja digitalnog sadržaja ili pristupa korištenju društvenim mrežama, odredbe ovog potpoglavlja se primjenjuju nezavisno o mediju koji je upotrijebljen za prenos digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ili za davanje pristupa tom digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi, sa izuzetkom od primjene na usluge pristupa internetu.

Članom 67 se uređuje primjena ovog zakona, te se njegovim odredbama uređuje na koje ugovore i situacije se primjenjuje, kao i jednako važno na koje situacije i vrste ugovora se ne primjenjuju odredbe ovog potpoglavlja (npr. zdravstvenim uslugama, igrama na sreću, finansijskim uslugama i dr.). U tom smislu ovim članom st. 8 tač. 1 pored već pomenutih isključena je i primjena kod ugovora čiji je glavni predmet pružanje stručnih usluga kao što su usluge prevođenja, arhitektonske usluge, pravne usluge ili druge usluge stručnog savjetovanja, koje trgovac često obavlja lično, bez obzira na to je li trgovac upotrijebio digitalna sredstva kako bi proizveo krajnji proizvod usluge ili ga isporučio ili prenio potrošaču, pa isto tako ni na javne usluge, kao što su usluga socijalne zaštite ili javnih registara, u kojima se digitalnim sredstvima služi samo za prenos usluge potrošaču ili za obavješćavanje potrošača o usluzi, kao ni na javne isprave niti druge javnobilježničke isprave, bez obzira da li se izvršavaju, bilježe, reprodukuju ili prenose digitalnim sredstvima.

Daljim odredbama člana **67 stav 2** kao veoma važno uređuje se, u skladu sa trendovima plaćanja kod ovih ugovora, pojam „cijene“ ima posebno značenje jer je ista definisana ne samo kao novčani iznos već i kao digitalno iskazana vrijednost (elektronski vaučer, e-kupon, virtuelna valuta i sl.) koju je potrebno platiti za isporuku digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, čime se sprečava diskriminacija među privrednim subjektima, ali i uskraćuje neopravdani podsticaj trgovcima da se okrenu pružanju digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga u zamjenu za ovakve digitalno iskazane vrijednosti. Dodatno, a s prethodnim u vezi, stavom 3 se pojašnjava i dodatna karakteristika modernog digitalnog okruženja na koje se primjenjuje ovo potpoglavlje, kada se kod ovakvih ugovora o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge trgovcu kao protivčinidba dostavljaju lični podaci, a ne kako je to uobičajeno vrši plaćanje pomenute cijene (novčanog iznosa ili digitalno iskazane vrijednosti - elektronski vaučer, e-kupon, virtuelna valuta i sl.). Dakle, kako se ovakvi poslovni modeli, u različitim oblicima, upotrebljavaju na znatnom dijelu evropskog tržišta, dakle i Crne Gore, ovim Odjeljkom se obezbjeđuje da crnogorski potrošači u kontekstu takvih poslovnih modela takođe imaju pravo na ugovornu zaštitu svojih prava. Takođe, odredbama člana 67 se, obzirom na već pomenutu međuzavisnost sa potpoglavljem 1 (tačnije međuzavisnost direktiva 2019/771 i 2019/770 koje se preuzimaju). Ova međuzavisnost pojašnjava na način da se npr. stavom 5 propisuje da se ovaj odjeljak primjenjuje i na digitalni sadržaj koji je isporučen na trajnom nosaču podataka, kao što su DVD-ovi, CD-ovi, USB memorije i memorijske kartice, kao i na sam materijalni nosač podataka, pod uslovom da taj nosač služi isključivo kao nosač digitalnog sadržaja. Prethodno poziva i da se istakne izuzetak primjene odredbe čl. 76 o pravilima u slučaju neisporuke, za koje potrebe se kod neisporuke ovog nosača primjenjuju opšta pravila o pravima potrošača kod neisporuke iz Poglavlja IV (o potrošačkim ugovornim odnosima) i člana 88 ovog zakona.

Konačno, pomenuta međuzavisnost koja je od značaja za buduću punu primjenu u praksi se ogleda i u odredbama čl. **67 stav 6** koja uređuje pitanja neprimjene ovog Odjeljka u situacijama kada su digitalni sadržaj ili digitalne usluge ugrađeni u robu ili su povezani sa robom u smislu definicije iz člana 7 tačka 4 ovog zakona i koji se isporučuju na osnovu ugovora o kupoprodaji te robe (bez obzira da li digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu

isporučuje trgovac ili drugo lice). Obzirom na pomenutu definiciju iz člana 7 stav 4 tj. ako odsutnost ugrađenog ili povezanog digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ne sprečava funkcionisanje robe ili ako potrošač sklopi ugovor o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koji ne čini dio ugovora o kupoprodaji robe s digitalnim elementima, taj će se ugovor smatrati odvojenim od ugovora o kupoprodaji robe (čak i ako trgovac djeluje kao posrednik za taj drugi ugovor s dobavljačem koji je treća strana), iz kog razloga bi se i smatrao obuhvaćenim ovim potpoglavljem tj. njegovim područjem primjene. U praksi, to bi obuhvatalo situacije, ako potrošač na pametni telefon preuzme aplikaciju za igru iz trgovine aplikacijama, ugovor o isporuci aplikacije za igru odvojen je od ugovora o kupoprodaji samog pametnog telefona, usled čega bi se potpoglavlje 1 primjenjivalo samo na ugovor o kupoprodaji pametnog telefona, dok bi se ovo potpoglavlje primjenjivalo na isporuku aplikacije za igru, ako su ispunjeni ostali uslovi predviđeni odredbama ovog zakona.

Odredbama **čl. 68 do 72** se po istom modelu kao i kod roba, odnosno roba sa digitalnim elementima vrši podjela zahtjeva na osnovu kojih se utvrđuje kada će se isporučeni digitalni sadržaj, odnosno digitalna usluga smatrati saobraznom koja se ponovo cijeni na osnovu subjektivnih i objektivnih zahtjeva u pogledu saobraznosti (čl. 70 i 71), kao i pravila o nepravilnoj integraciji digitalnog sadržaja ili digitalne usluge (pojmovna i materijalna razlika u odnosu na nepravilnu instalaciju kod roba).

Članom 73 se po uzoru na istovjetna pravila kod roba i roba sa digitalnim elementom, uređuju prava trećih lica, dok se **članom 74** utvrđuje odgovornost trgovca u slučaju nesaobraznosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge. S tim u vezi, opšte pravilo je da je trgovac odgovoran za za nesaobraznost dvije godine od trenutka isporuke, i to u slučaju kada je ugovorom predviđena jednokratna isporuka ili niz pojedinačnih isporuka, trgovac je odgovoran za svaku nesaobraznost koja postoji u trenutku isporuke, dok ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka tokom određenog perioda, trgovac je odgovoran za nesaobraznost koja se pojavi ili postane očigledna u toku trajanja ugovora, preciznije tokom perioda u kome je u skladu sa ugovorom predviđena isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

Članom 75 se u vezi sa prethodnim uređuje teret dokazivanja, pa je tako kod ugovora kod kojih je predviđena jednokratna isporuka ili niz pojedinačnih isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ona na trgovcu za svaku nesaobraznost koja postane očigledna u roku od godinu dana od trenutka isporuke, dok je kod kod ugovora kod kojih je predviđena kontinuirana isporuka tokom određenog perioda ona na trgovcu praktično za svo vrijeme trajanja takvog ugovora, preciznije za svaku nesaobraznost koja postane očigledna tokom tog perioda.

Ipak važno je istaći da je stavom 4 ovog člana propisano da se trgovac oslobađa ove pretpostavke odgovornosti ako uspije da dokaže da digitalno okruženje potrošača nije kompatibilno sa tehničkim zahtjevima digitalnog sadržaja ili digitalne usluge i prevashodno da je o tome na jasan i razumljiv način obavijestio potrošača prije samog zaključenja ugovora. U tom dijelu, odredbama st. 5 do 7 propisane su i obaveze potrošača na saradnju sa trgovcem, i posljedice prelaska tereta dokazivanja na njega u suprotnom slučaju.

Dok su **članom 76** propisana prava potrošača u slučaju neisporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, **članom 77** su propisana prava u slučaju nesaobraznosti. Obzirom da se ne radi o robi, potrošač ima prava da se sadržaj ili usluga saobrazе ugovoru, kao i u propisanim slučajevima pravo na umanjenje cijene ili raskid ugovora.

Članom 78 se detaljnije uređuje pravo i način raskida ugovora u slučaju nesaobraznosti digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga, uz isticanje razlike da kada se isti isporučuju uz plaćanje cijene, potrošač ima pravo da raskine ugovor samo ako nesaobraznost nije neznatna, dok ako se isti isporučuju uz davanje ličnih podataka, potrošač tada već ima ovo pravo i ako je nesaobraznost neznatna (s obzirom na to da potrošaču u tim slučajevima nije dostupno pravo na sniženja cijene).

Članom 79 do 81 su uređena pravila o obavezama trgovca i potrošača u slučaju raskida ugovora, i poseban akcenat se stavlja na postupanje sa ličnim podacima koji su pruženi trgovcu kod ovakvih ugovora, obzirom na sveukupnu prisutnost tog aspekta kod ove vrste poslovnih modela isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge (**čl. 79 i 80**), kao i precizne obaveze i rokovi za povraćaj plaćene cijene, te zabrane naplaćivanja bilo kakve naknade kod izvršenja povraćaja plaćenog iznosa (**čl. 81**).

Konačno, obzirom na prirodu ovih vrsta ugovora, **članom 82** su uređena i naročito bitna pitanja u slučaju izmjena digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, i to kako prava trgovca na izmjenu i pod kojim uslovima, kao i pripadajućim pravima potrošača (npr. pravo na raskid ugovora, bez troškova i dr.), dok su **članom 83** propisana prava trgovca na pravnu zaštitu protiv odgovornih lica u ugovornom lancu u skladu sa zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi, ako on odgovara potrošaču zato što digitalni sadržaj ili digitalna usluga nijesu isporučeni ili zbog nesaobraznosti do kojih je došlo činjenjem ili propustom tog drugog lica.

IV. POTROŠAČKI UGOVORNI ODNOSI (čl. 84-92)

Ovim odredbama se prvenstveno vrši potpuno preuzimanje odredbi Direktive 2011/83/EU. S timu vezi, usled već ispregovarane pozicije unutar PP 28, i postignute ocjene o potpunoj usklađenosti, navedene odredbe su istovjetne odredbama važećeg ZZP, osim u dijelu kojima su iste predmet izmjena ili dopuna izvršenih pomenutom Direktivom (EU) 2019/2161 koja se takođe preuzima ovim Predlogom zakona.

Na početku treba istaći međusobnu povezanost ovog poglavlja i narednog poglavlja V Predloga zakona, obzirom da obje proizilaze iz iste, već pomenute Direktive 2011/83/EU koja uređuje neka opšta potrošačka prava u ugovornim odnosima sa trgovcem (poglavljje IV), kao i posebna prava kod ugovora zaključenih na daljinu i van poslovnih prostorija (poglavljje V).

Na tim osnovama, uvodnim odredbama ovog poglavlja (**čl. 84 i 85** Predloga zakona) uređuje se polje primjene oba poglavlja: i poglavlja IV i narednog tj. poglavlja V, kao i izuzeci od primjene, odnosno na koje se ugovore odredbe ova dva poglavlja ne primjenjuju, kao na primjer na ugovore o: pružanju socijalnih usluga, korišćenju zdravstvene zaštite, igrama na sreću, finansijskim uslugama, sticanju ili prenosu prava na nepokretnosti, periodičnoj dostavi hrane, pića ili drugih proizvoda namijenjenih dnevnoj upotrebi u domaćinstvu itd.

S tim što vrijedi istači izuzetak u dijelu ugovora o pružanju usluga putničkog prevoza, na koje se i pored postojanja posebnih odredbi u sektorskim propisima, ipak primjenjuju pojedine odredbe i ovog Predloga zakona **čl. 87, 91, 92 i 105**.

Takodje, ovim poglavljem vrši se uređenje nekih osnovnih pitanja iz potrošačkih ugovornih odnosa kao što su: naplata korišćenja sredstva plaćanja, rok za izvršavanje ugovora (bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana), prelazak rizika (slučajne propasti ili oštećenja robe) kod ugovora o kupoprodaji, slanje proizvoda bez naručivanja potrošača (i posljedice takve prakse ili zaključenih ugovora), dodatna plaćanja, i troškovi telefonske komunikacije (**čl. 87 do 92** Predloga zakona). I to bez obzira da li se radi o ugovorima koji su predmet uređenja poglavlja V, ili o ugovorima van okvira tog poglavlja (ugovori koji nijesu zaključeni na daljinu ili van poslovnih prostorija).

Konačno, obzirom da je prethodno informisanje jedno od osnovnih prava potrošača na osnovu koje se donosi odluka o poslu, odredbama **čl. 86** su propisane posebne informacije koje je trgovac dužan da na jasan i razumljiv način pruži potrošaču potrošaču prije zaključivanja ugovora ili prihvatanja odgovarajuće ponude od strane potrošača.

Ova pravila o prethodnom informisanju su opšta, i razlikuju se od istovjetne obaveze koja je poglavljem V propisana za ugovore zaključene na daljinu ili van poslovnih prostorija.

V: UGOVORI ZAKLJUČENI IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA TRGOVCA I UGOVORI NA DALJINU (čl. 93-119)

Ovim odredbama se prvenstveno vrši potpuno preuzimanje odredbi Direktive 2011/83/EU. S timu vezl, usled već ispregovarane pozicije unutar PP 28, i postignute ocjene o potpunoj usklađenosti, navedene odredbe su istovjetne odredbama važećeg ZZP, osim u dijelu kojima su iste predmet izmjena ili dopuna izvršenih pomenutom Direktivom (EU) 2019/2161 koja se takođe preuzima ovim Predlogom zakona..

Ovo poglavlje obuhvata više zasebnih podcijelina kojima se uređuju specifična pitanja kod zaključenja ugovora izvan poslovnih prostorija i ugovori na daljinu, iz kog razloga je i podijeljena na 4 potpoglavlja i to: "1. Obavješćavanje potrošača prije zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija i ugovora na daljinu", "2. Pretpostavke za zaključivanje ugovora van poslovnih prostorija", "3. Pretpostavke za zaključivanje ugovora ugovora na daljinu", i "4. Pravo na jednostrani raskid".

1. Obavješćavanje potrošača prije zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija i ugovora na daljinu

Odredbama ovog potpoglavlja se uređuju osnove ugovora zaključenih na daljinu i van poslovnih prostorija. Tako se odredbama čl. 93 st. 1 i st. 2 propisuju značenje ove dvije vrste ugovora.

U skladu sa navedenim odredbama **čl. 93 st. 1** datim značenjem ugovora na daljinu obuhvataju se svi slučajevi u kojima se ugovor između trgovca i potrošača zaključuje na osnovu organizovanog sistema prodaje ili pružanja usluga na daljinu, isključivo uz korištenje jednog ili više sredstava daljinske komunikacije (kao što je naručivanje poštom, Internetom, telefonom ili telefaksom i dr.) do, uključujući, vremena kad se ugovor

zaključuje. Stoga, u skladu sa odredbama Direktive 2011/83 ovom se definicijom obuhvataju i situacije u kojima potrošač dolazi u poslovne prostorije isključivo u svrhu prikupljanja informacija o robi ili uslugama, a o ugovoru na daljinu pregovara i sklapa ga naknadno (čemu nasuprot stoje situacije ugovora o kojem se pregovara u poslovnim prostorijama trgovca, a konačno se sklapa daljinskom komunikacijom, koji se neće smatrati ugovorom na daljinu, što je isti slučaj za ugovore koji su pokrenuti posredstvom daljinske komunikacije, ali je konačno sklopljen u poslovnim prostorijama trgovca, ili situacije koje se odnose na rezervacije koje potrošač obavlja sredstvom daljinske komunikacije radi ugovaranja profesionalne usluge). Pod pojmom organizovanog sistema prodaje ili pružanja usluga na daljinu obuhvataju sve one sisteme koje nudi treća strana koja nije trgovac, ali koje trgovac upotrebljava, kao što je na primjer online platforma, ali ne i slučajeve kad internet stranice nude samo informaciju o trgovcu, njegovoj robi i/ili uslugama i njegove kontakt podatke.

S druge strane, **čl. 93 st. 2** datim značenjem ugovora na zaključenog van poslovnih prostorija obuhvataju se svi slučajevi u kojima se ugovor zaključuje uz istovremeno fizičko prisustvo trgovca i potrošača na istom mjestu koje ne predstavlja poslovne prostorije trgovca, kao i u slučaju kada je potrošač dao ponudu pod pomenutim okolnostima, ali i koji se zaključuje u poslovnim prostorijama trgovca ili putem sredstava komunikacije na daljinu, neposredno nakon što je trgovac pristupio potrošaču lično na mjestu van poslovnih prostorija, kao i zaključenih za vrijeme izleta koji je organizovao trgovac čiji je cilj ili rezultat promocija ili prodaja robe ili usluga potrošaču.

S prethodnim u vezi je i jedna od ključnih obaveza trgovca kod ove vrste ugovora sadržana u **članu 93 stav 3**, a koja se odnosi na obavezu kojom je prije zaključivanja ugovora ili prihvatanja odgovarajuće ponude od strane potrošača, dužan da na jasan i razumljiv način obavijesti potrošača o čitavom setu informacija. Time se ovim informacijama upotpunjava obaveza informisanja iz Direktive 2006/123/EZ, odnosno Zakona o elektronskoj trgovini, i koje čine osnov za donošenje potpuno informisane odluke o pravnom poslu, te je njihovo poštovanje usko vezano za rokove iz prava na jednostrani raskid ugovora propisanog ovim zakonom. Istovremeno, ispunjenost ove obaveze je i osnov najčešćih kontrola sadržaja internet stranica putem kojih trgovci vrše prodaju roba i usluga, kako na nivou EU tako i u Crnoj Gori.

Dok se **članom 94** po uzoru na dosadašnja rješenja uređuju pravila obračuna troškova kod ugovora o pretplati (npr. kod elektornskih komunikacija, zaključenih na daljinu), s druge strane se **članom 95** u skladu sa novinama Direktive 2019/2161 uređuju dodatni zahtjevi prethodnog informisanja u skladu sa razvojem digitalnog okruženja. Tako je ovim članom pružalac online tržišta, prije nego se potrošač obaveže ugovorom na daljinu ili odgovarajućom ponudom na online tržištu, dužan da pruži sledeće informacije: opšte informacije o najvažnijim parametrima kojima se određuje rangiranje proizvoda, a koje se potrošaču prikazuju u obliku rezultata pretrage; da li je treća strana koja nudi robu, uslugu ili digitalni sadržaj, trgovac ili nije trgovac u smislu člana 2 ovog Predoga zakona, na osnovu izjave koju ta treća strana daje pružaocu online tržišta, veoma važnu informaciju da se prava potrošača utvrđena ovim zakonom, kao i drugim zakonom koji sadrži odredbe o zaštiti potrošača, ne primjenjuju na ugovor, ako treća strana koja nudi robu, usluge ili

digitalni sadržaj, nije trgovac, i ako je to primjenjivo, o tome kako se dijele obaveze treće strane i obaveze pružaoca online tržišta koje proizilaze iz ugovora.

Kako je informacija o pravu na jednostrani raskid jedno od ključnih prava potrošača kod zaključenja ugovora na daljinu ili van poslovnih prostorija, to se nakon odredbi o obavještenju kod prodaje javnim nadmetanjem i teretu dokazivanja iz **čl. 96 i 97** ovog Predloga zakona, **članom 98** se propisuje da se te informacije (originalno propisane članom 93 stav 3 tač. 8, 9 i 10) mogu dati u obliku informativnog obrasca o pravu na jednostrani raskid, i da je trgovac dužan da potrošaču preda ispravno popunjen ovaj obrazac. Obrzirom da se ovim Predlogom uvodi novina, kojom se rok za jednostrani raskid produžava na 30 dana kada su ovi ugovori zaključeni u okolnostima nepoštene poslovne prakse, to će ministarstvo nadležno za zaštitu potrošača biti u obavezi da u skladu sa odredama Direktive 2019/2161 dopuni obrasce sadržane u podzakonskom aktu kojim propisuje sadržaj navedenog obrasca.

2. Pretpostavke za zaključivanje ugovora van poslovnih prostorija

3. Pretpostavke za zaključenje ugovora na daljinu

Odredbama **čl. 99 do 102** (Odeljak B), propisuju se neke specifične pretpostavke za zaključenje ugovora van poslovnih prostorija, dok se odredbama **čl. 103 do 109** (propisuju neke specifične pretpostavke za zaključenje ugovora na daljinu.

Među njima se ističe obaveza trgovca da u slučaju zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, potrošaču dostavi obavještenje sa ključnim informacijama iz čl. 93 stav 3 u pisanoj formi na papiru, ili uz saglasnost potrošača na drugom trajnom mediju napisano čitko i razumljivo (**čl. 99**), kao i primjerak ugovora ili pisanu potvrdu usmeno zaključenog ugovora na papiru, ili uz saglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju (**čl. 100 st. 1**), odnosno potvrdu prethodne saglasnosti potrošača za izvršenje prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora (**član 100 st. 2**) kako je to propisano u članu 119 tačka 13 ovog Predloga zakona. Istovjetne obaveze za trgovca su **članom 109** propisane i u slučaju zaključenja ugovora na daljinu.

Od ostalih odredbi koje uređuju neke ključne pretpostavke za zaključenje ugovora na daljinu vrijedi istači odredbe **čl. 103** kojima se uređuju neke posebnosti kako bi zahtjevi u pogledu informisanja uzeli u obzir tehnička ograničenja određenih nosača podataka, kao što su ograničeni broj znakova na ekranima određenih mobilnih telefona ili vremenska ograničenja spotova za TV prodaju. U takvim slučajevima trgovac je dužan da poštuje minimum zahtjeva u pogledu informisanja u skladu sa ovim Predlogom zakona i uputi potrošača na drugi izvor informacija, na primjeren način npr. tako što će da obezbijedi besplatni telefonski broj ili vezu na internet stranicu na kojoj je relevantna informacija direktno na raspolaganju i lako dostupna. Pored detaljnijih pravila u vezi sa naručivanjem telefonskim putem (**čl. 104**), Predlogom zakona se posebna pažnja posvećuje i naručivanju elektroskim putem.

Tako je **članom 105** propisan set obavezujućih infomacija u slučaju ovakvog sklapanja ugovora na daljinu (putem internet stranica). Dakle, st. 1 ovog člana se obezbjeđuje da potrošač može u potpunosti pročitati i razumjeti glavne elemente ugovora prije nego što pošalje svoju narudžbinu, kao i omogućava potrošaču da u trenutku naručivanja da jasnu

izjavu da je upoznat sa obavezom plaćanja. Po uzoru na reformu direktive 2011/83 i Predlog zakona propisuje da 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 (čime se ponavlja rešenje važećeg zakona, i zadržava zabrana nekadašnje prakse da potrošač mora da deaktivira prethodno već popunjeno polje sa ovom obavezom, koje dodatno nije ni bilo posebno i lako vidljivo naznačeno).

4. Pravo na jednostrani raskid

Odredbama **čl. 110 do 119** se razrađuje pravo potrošača na jednostrani raskid kao posebne mjere zaštite potrošačkih prava. Ovo pravo je posebna vrijednost pravne tekovine EU sa kojom se usaglašava ovaj Zakon obzirom da u slučaju prodaje na daljinu potrošač nije u mogućnosti da vidi robu prije sklapanja ugovora, do kod ugovora sklopljenih van poslovnih prostorija je prisutan element iznenađenja i/ili psihološkog pritiska kod njihovog zaključenja.

Članom 110 potrošaču je utvrđeno pravo da jednostrano raskine ugovor zaključen van poslovnih prostorija ili ugovor zaključen na daljinu u roku od 14 dana od dana predaje robe potrošaču ili trećem licu koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik. U slučaju zaključivanja ugovora o kupoprodaji rok počinje da teče od dana kada je potrošaču ili trećem licu koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik, predata roba koja čini predmet ugovora, dok u slučaju zaključivanja ugovora o uslugama, kao i zaključivanja ugovora koji za predmet ima digitalni sadržaj koji nije isporučen na trajnom mediju, rok počinje da teče od dana zaključenja ugovora.

U skladu sa novinama iz Direktive 2019/2161, propisan je i novi izuzetak od pomenutog roka za jednostrani raskid od 14 dana. Naime, potrošač ima pravo na jednostrani raskid u roku od 30 dana od dana predaje robe, odnosno od dana zaključenja ugovora o uslugama, ako se trgovac koristio nepoštenom poslovnom praksom za zaključenje ugovora.

Dok su **članom 111** propisane imperativne odredbe o posljedicama neobavješćavanja potrošača o ovom pravu (pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora prestaje tek nakon isteka 12 mjeseci od isteka roka za jednostrani raskid ugovora – osnovnog od 14, odnosno 30 dana), s druge strane je **članom 112** propisan način na koji potrošač ostvaruje to pravo – na obrascu koji je propisalo ministarstvo, odnosno drugom nedvosmislenom izjavom o raskidu. Takođe, **članom 112 stav 3** propisano je da ako je trgovac putem internet stranice omogućio potrošaču jednostrani raskid ugovora (putem pomenutog obrasca sa poljima koja se direktno popunjavaju, trgovac je dužan da, bez odlaganja, potrošaču dostavi potvrdu o prijemu izjave).

Odredbama **čl. 113 do 116** uređena su pitanja posljedica jednostranog raskida, obaveze trgovca i potrošača u tim slučajevima, kao i pitanja troškova koje snosi potrošač (potrošač snosi samo troškove povraćaja robe, i to samo ako trgovac nije prihvatio da snosi te troškove ili ako je trgovac propustio da obavijesti potrošača da je dužan da snosi te troškove (**čl. 116 st. 1**). Isto tako, a u bliskoj vezi sa osnovnim motivima kojima je EU tekovinom potrošaču dodijeljeno pravo na jednostrani raskid, utvrđeno je i pravo da se

potrošaču omogućava i da robu koju je kupio može da pregleda i isproba u mjeri koja je potrebna da se utvrde priroda, karakteristike i funkcionisanje te robe, te stoga je odgovoran samo za umanjenje vrijednosti robe koje nastane u rukovanju robom koje prevazilazi pomenute okvire (**čl. 116 stav 3**), od čega je izuzet takođe i kada trgovac nije obavijestio potrošača o pravu na jednostrani raskid ugovora (**čl. 116 stav 4**).

Članom 117 se uređuju srazmjerna plaćanja, te tako stavom 1 ovog člana se uređuje da ako potrošač jednostrano raskine ugovor nakon izričitog zahtjeva za pružanje usluge ili izvršenje ugovora o isporuci vode, električne energije, itd. (koji se prodaju u neograničenom obimu ili neograničenoj količini) prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora, on je dužan da plati dio ugovorene cijene srazmjerno pruženoj usluzi odnosno isporučenoj robi do trenutka obavješćavanja trgovca o jednostranom raskidu ugovora, dok su ostalim stavovima ovog člana uređene posebne situacije kada potrošač neće biti dužan da plati srazmjerni dio navedene cijene.

Konačno dok je **članom 118** uređeno pitanje posljedice jednostranog raskida na povezane ugovore, **članom 119** je propisano isključenje, odnosno ograničenja ovog prava. Tako je ovim članom za obje vrste ugovora utvrđena određena lista izuzeća zbog, na primjer, prirode određene robe ili usluga. To je slučaj s vinom isporučenim puno vremena nakon sklapanja ugovora a čija vrijednost zavisi od fluktuacija na tržištu („vin en primeur“). Isto tako ovo pravo je sa opravdanim razlogom isključeno i za robu koja je npr. izrađena prema specifikacijama potrošača ili koja je očigledno prilagođena potrošaču, kao što su npr. zavjese šivene po mjeri, ali i u slučaju određenih usluga kad sklapanje ugovora podrazumijeva čuvanje smještajnog kapaciteta koji, kad bi pravo na jednostrani raskid bilo ostvareno, otežava trgovcu da ga popuni. To su npr. slučajevi rezervacija u hotelima ili kod drugih nepokretnosti (kuća) za odmor ili u slučaju kulturnih ili sportskih događaja.

VI. UGOVORI O FINANSIJSKIM USLUGAMA ZAKLJUČENI NA DALJINU (čl. 120-134)

Ovim odredbama se prvenstveno vrši potpuno preuzimanje odredbi Direktive 2002/65/EZ o prodaji na daljinu finansijskih usluga.

S timu vezi, usled već ispregovarane pozicije unutar PP 28, i postignute ocjene o potpunoj usklađenosti, navedene odredbe su istovjetne odredbama važećeg ZZP.

Ovim se odredbama uređuje zaštita potrošača kod zaključenja ugovora o finansijskim uslugama zaključenim na daljinu (**član 120**). Finansijske usluge koje su predmet ovog poglavlja su bankarske usluge, usluge kreditiranja, usluge osiguranja, uključujući usluge dobrovoljnog penzijskog osiguranja, investicione usluge, usluge stambene štednje i usluge platnog prometa, kako je to dato u značenju izraza iz člana 7 tačka 31.

I kod ovih ugovora priroda odnosa je takva da nije potrebno istovremeno prisustvo pružalaca usluga i potrošača, što samo pojačava opredjeljenje za uređenjem predmetnih odnosa i, između ostalog, onemogućava neopravdano ograničenje pružanja relevantnih obaveštenja potrošaču. Zato se i propisuje obaveza prethodnog obavješćavanja prije zaključenja ugovora, a kojim potrošač mora biti obavješćen o četiri skupa informacija kako bi donio valjanu odluku o zaključenju pravnog posla. To su podaci o: trgovcu koji pruža finansijske usluge, finansijskoj usluzi koja je predmet ugovora, pojedinostima ugovora, i

načinu rješavanja sporova (**član 121 stav 1**). Odredbama čl. 122-125 su detaljnije propisani podaci koji obezbjeđuju potpunu obavještenost o navedena četiri bitna skupa informacija. U slučaju upotrebe telefona identitet trgovca, kao i komercijalna svrha poziva moraju biti izričito navedeni prilikom započinjanja razgovora (**član 121 stav 4**). U svakom slučaju, u skladu sa posebnim propisima kojima se uređuju pojedine finansijske usluge koje su predmet ugovora, potrošač mora dobiti i ostale relevantne podatke u skladu sa tim propisima (**član 121 stav 8**).

Na istoj osnovi kao i kod ugovora zaključenih na daljinu zbog specifičnog, posrednog načina komunikacije s trgovcem, potrošač ima pravo da dobije prethodno obavještenje kojim će ga trgovac informisati o ugovornim odredbama i uslovima, a ako sredstvo daljinske komunikacije to ne omogućava, ova obaveza se mora izvršiti bez odlaganja nakon zaključenja ugovora (**član 126**). Vođen istim razlozima kao kod ugovora zaključenih na daljinu, i kod zaključenja ove vrste ugovora potrošač može da jednostrano raskine ugovor bez navođenja razloga (**član 127**). Ovaj rok je 14 dana od dana zaključenja ugovora, pri čemu u slučaju da se radi o ugovoru o životnom osiguranju i dobrovoljnom penzijskom osiguranju ovaj rok iznosi 30 dana (**član 127 stav 1**). Stavom 3 istog člana propisani su slučajevi u kojima potrošač nema ovo pravo.

Nadalje, ugovor se smatra raskinutim na vrijeme ako je obavještenje upućeno u propisanim rokovima (**član 128**). Predlogom zakona tađe izričito je zabranjeno trgovcu da zahtijeva ispunjenje bilo kakve obaveze prije isteka roka za jednostrani raskid. Otuda, trgovac može započeti s ispunjenjem ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora jedino uz izričiti pristanak potrošača (**član 129**).

Kako bi se potrošač ohrabrio u korišćenju prava na jednostrani raskid, Predlogom zakona propisano je da prilikom korišćenja ovog prava potrošač ne odgovara za štetu koju je trgovac koji pruža finansijske usluge zbog toga pretrpio i nije dužan da plati naknadu štete, ni drugu naknadu, troškove, kamatu ili kaznu zbog ovakvog raskida ugovora. Ipak, obaveza je svake strane da vrati ono što je po osnovu ugovora primila od druge strane. Značajna odredba je da je trgovac koji pruža finansijske usluge dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana kada je obavješten o raskidu ugovora, vrati potrošaču sve što je na osnovu tog ugovora od njega primio, pri čemu isto može biti umanjeno za iznos koji je trgovac koji pruža finansijske usluge ovlašćen da naplati od potrošača kao na primjer na osnovu dijela usluge koji mu je pružen do trenutka raskida ugovora (**član 130 st. 1, 2 i 7**).

Odredbama koje slijede uređeni su uticaj raskida predmetnog ugovora na druge ugovore, apsolutno pravo potrošača na raskid ugovora bez naknade štete ili bilo kakve druge naknade, ako se trgovac ne pridržava bilo koje od odredbi iz ove glave (**čl. 131 i 132**).

Konačno, Predlog zakona uređuje i pitanje tereta dokazivanja koji je na trgovcu za potrebe utvrđivanja da li je on ispunio obavezu prethodnog obavješćavanja, da li je potrošač pristao da zaključi ugovor, odnosno da li je pristao na to da mu trgovac počne pružati ugovorenu uslugu prije isteka roka za jednostrani raskid, i dodatno da se ugovorne odredbe o prebacivanju tereta dokazivanja imaju smatrati nepoštenim u smislu odredbi ovog Predloga zakona o nepoštenim odredbama u potrošačkim ugovornim (**član 133**).

Shodna primjena odredaba čl. 90. ovog zakona (slanje proizvoda bez naručivanja) utvrđena je i na ugovore o finansijskim uslugama zaključenim na daljinu iz ovog poglavlja.

VII. UGOVORI O TURISTIČKIM USLUGAMA (čl. 135-146)

Ovim odredbama se prvenstveno vrši potpuno preuzimanje odredbi 2008/122/EZ o zaštiti potrošača u pogledu pojedinih aspekata vremenski podjeljenog korišćenja (timeshare), dugoročnih proizvoda za odmor, preprodaje i razmjene.

S timu vezi, usled već ispregovarane pozicije unutar PP 28, i postignute ocjene o potpunoj usklađenosti, navedene odredbe su istovjetne odredbama važećeg ZZP.

Ovim se odredbama uređuje zaštita potrošača u turističkom sektoru, odnosno prilikom zaključenja ugovora o vremenski podjeljenom korišćenju (timeshare), ugovora o dugotrajnim turističkim proizvodima, i ostalih ugovora u vezi s nekim od ova dva ugovora (ugovor o preprodaji i ugovor o razmjeni). U skladu sa značenjima datim u članu **135 stav 1** kod ugovora o vremenski podjeljenom korišćenju riječ je o dugotrajnom ugovoru (u svakom slučaju dužem od jedne godine) kojim potrošač za sebe stiče pravo noćenja u više navrata i to bez obzira o kojem je smještajnom objektu riječ. U tom smislu, predmet ugovora o vremenski podjeljenom korišćenju može biti nepokretnost (npr. turistički apartman, soba u hotelu, itd.) ili pokretna stvar (npr. jahta, jedrilica i sl.). Kao što je prethodno rečeno, ovim se odredbama uređuje zaštita potrošača i kod ugovora o dugotrajnim turističkim proizvodima, ugovora o preprodaji i ugovora o razmjeni. Ugovor o preprodaji i ugovor o razmjeni prvenstveno služe boljem i jednostavnijem korištenju ugovora o vremenski podjeljenom korišćenju i ugovora o dugotrajnim turističkim proizvodima.

Ipak, treba istaći da se ovim odredbama ne uređuju u potpunosti navedeni ugovori, niti obligacioni odnosi koji nastaju zaključenjem takvih ugovora. Njima se samo definišu posebna pravila o zaštiti potrošača prilikom zaključenja takvih ugovora.

Budući da je kod ovih ugovora riječ o krajnje složenim turističkim uslugama i složenim ugovorima i da njima potrošač u pravilu preuzima dugotrajnu obavezu, posebna je pažnja posvećena prethodnom obavješćavanju potrošača o svim aspektima ponuđenog ugovora koji bi potrošaču trebali da omoguće da na potpunoj informisanosti donese odluku o poslu. U tu svrhu, posebno je propisano da u svakom oglašavanju koje se odnosi na ugovore uređene ovim odredbama mora jasno da se navede pravo potrošača da dobije prethodno obavješćenje, kao i mjesto gdje se to obavješćenje može dobiti (**član 136 stav 1**). Pritom, posebna pravila o obavješćavanju potrošača predviđena su za slučajeve da se zaključenje ovih ugovora potrošačima nudi lično, na različitim promotivnim i prodajnim događajima (**član 136 st. 2 i 3**). Kako se potrošači ne bi dovodili u zabludu u pogledu prirode ugovora koji im se nudi, posebno je zabranjeno da se ovi ugovori nude ili reklamiraju kao investicija (**član 136 stav 4**).

Kako bi se u potpunosti informisao o svim aspektima ponuđenog ugovora, propisano je da u razumnom roku prije zaključenja navedenih ugovora o turističkim uslugama, potrošač mora da dobije prethodno, predugovorno obavješćenje kojim će ga se informisati o svim pojedinostima ugovora koji mu se nudi tj. o trgovcu koji nudi proizvod, osnovnim

karakteristikama ponuđenog proizvoda, pravima i obavezama potrošača i sl. Kako bi ovo obavještenje bilo jednako na području cijele Evropske unije, predviđeno je da po rešenju iz Direktive Evropske unije 2008/122/EZ, ovo predugovorno obavještenje bude dato na posebnom standardnom informacionom obrascu (**član 137 stav 1**). Zbog toga je Predlogom zakona ovlašćeno i zaduženo ministarstvo nadležno za poslove turizma da podzakonskim aktom bliže propiše njegov izgled i sadržinu, i to posebno za svaki od ugovora koji su obuhvaćeni ovim odredbama (**član 137 stav 5**).

Ugovor o vremenski podjeljenom korišćenju, dugotrajnom turističkom proizvodu, preprodaji i razmjeni moraju da budu sklopljen u pisanoj formi, i to bilo na papiru ili nekom drugom trajnom mediju (npr. u formi elektronskog zapisa) (**čl. 138**). Kako ne bi došlo do dovođenja potrošača u zabludu, posebno je propisano da sadržaj navedenih ugovora o turističkim uslugama mora da odgovara predugovornom obavještenju, odnosno da promjene u odnosu na predugovorno obavještenje moraju da budu posebno navedene, kako bi se potrošač pravovremeno informisao o njima (**član 140 st. 1-3**). Prilikom zaključenja ugovora, potrošaču mora posebno da bude skrenuta pažnja na postojanje prava na jednostrani raskid ugovora i, kako bi se osiguralo da potrošač doista bude obaviješten o toj činjenici, propisano je da potrošač mora posebno da potpiše ugovornu odredbu kojom ga trgovac obavještava o postojanju toga prava, o njegovom trajanju i o zabrani plaćanja unaprijed prije isteka roka za raskid ugovora (**član 140 st. 5-6**). Kako bi se potrošaču olakšalo korišćenje njegovog prava na jednostrani raskid ugovora, navedeni ugovori o turističkim uslugama moraju da sadrže i poseban standardizovani obrazac za raskid ugovora, čije će formu i sadržaj podzakonskim aktom detaljnije takođe propisati ministarstvo nadležno za poslove turizma (**član 140 st. 7 i 9**).

Pravo na jednostrani raskid ugovora potrošač, u pravilu, može da koristi u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora ili obavezujućeg predugovora, odnosno od dana prijema kopije ugovora ili obavezujućeg predugovora, ako je kopiju ugovora ili predugovora primio nakon zaključenja ugovora. I u ovom slučaju, riječ je o raskidu ugovora kojeg potrošač može da iskoristi bez obzira na razloge koji su ga na to naveli (**član 141 st. 1 i 2**). Predviđeno je da potrošač jednostrano raskida ugovor u pisanoj formi (**član 142**) i da, u slučaju da iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid, potrošač ne može da trpi nikakve negativne finansijske posljedice, odnosno ne mora da snosi nikakve troškove niti druge finansijske obaveze zbog raskida ugovora (troškove, druge vrijednosti za usluge koje su mu na osnovu ugovora pružene prije korišćenja prava na jednostrani raskid ugovora, niti je odgovoran za štetu koja trgovcu nastane zbog jednostranog raskida ugovora) (**član 143**). Kao poseban vid zaštite potrošača, propisano je da se prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora, od potrošača ne smije zahtijevati nikakvo plaćanje unaprijed niti bilo koja druga vrsta ispunjenja finansijskih obaveza (**član 144**).

Posebna pravila o plaćanju i otkazu ugovora predviđena su u pogledu ugovora o dugotrajnim turističkim proizvodima. Kod takvih ugovora mora da bude izrađen plan obročnog plaćanja i bilo kakvo plaćanje mora da bude usklađeno s tim planom (**član 145 st. 1-4**). Nakon plaćanja drugog obroka, potrošač ima pravo otkazati takav ugovor bez potrebe da plati bilo kakvu naknadu, kaznu ili drugi vid finansijske obaveze (**član 145 stav 5**).

Kako bi se u slučaju jednostranog raskida ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu, dodatno zaštitio potrošač koji je, zajedno sa ugovorom o dugotrajnom turističkom proizvodu, zaključio i neki sporedni ugovor, predviđeno je da raskidom ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu ujedno dolazi do raskida i sporednog ugovora, i to bez ikakvih troškova za potrošača (**član 146 stav 1**). Pritom, ostalim odredbama člana 146 uređuje se način raskida sporednog ugovora, a posebno ugovora o kreditu koji je zaključen kao sporedan ugovor.

VIII. NEPOŠTENNE ODREDBE U POTROŠAČKIM UGOVORIMA (čl. 147-153)

Ovim odredbama se prvenstveno vrši potpuno preuzimanje odredbi 93/13/EEZ o nepoštenim odredbama u potrošačkim ugovorima.

S timu vezi, usled već ispregovarane pozicije unutar PP 28, i postignute ocjene o potpunoj usklađenosti, navedene odredbe su istovjetne odredbama važećeg ZZP, osim u dijelu kojima su iste predmet izmjena ili dopuna izvršenih pomenutom Direktivom (EU) 2019/2161 koja se takođe preuzima ovim Predlogom zakona.

Pravila o nepoštenim odredbama u potrošačkim ugovorima štite potrošače u svakoj vrsti ugovora koji se sklapaju između trgovaca i potrošača. Stoga se ovim pravilima definiše pojam nepoštenne odredbe i naročito bitno, kao primjer navode neke nepoštenne odredbe u potrošačkim ugovorima.

Da bi se određena odredba u potrošačkom ugovoru smatrala nepoštenom, moraju se ispuniti tri pretpostavke: 1. da se o toj odredbi nije pojedinačno pregovaralo, 2. da ta odredba dovodi do neravnoteže u pravima i obavezama strana na štetu potrošača, i 3. da je ta neravnoteža suprotna načelu savjesnosti i poštenja (**član 147 stav 1**). Kao što se vidi iz navedene definicije, ovim pravilima nijesu obuhvaćeni samo tipski ugovori trgovaca (opšti uslovi ugovora, opšti uslovi poslovanja), već svaki ugovor o kojem se nije unaprijed pregovaralo, dakle kojeg je unaprijed sastavio trgovac, i to bez obzira je li taj ugovor bio sastavljen za višestruku upotrebu ili je bio definisan isključivo za pojedinog potrošača. Ovim su pravilima predviđene određene pretpostavke. Tako se pretpostavlja da se o pojedinoj odredbi u potrošačkom ugovoru nije pojedinačno pregovaralo ako je ona bila unaprijed formulisana od strane trgovca, uslijed čega potrošač nije imao uticaja na njen sadržaj, a naročito ako je riječ o odredbi unaprijed formulisanih tipičnog ugovora trgovca (**član 147 stav 2**). Dakle, ako bi u konkretnom slučaju bila riječ o tipičnom ugovoru trgovca, smatralo bi se da se o njegovim odredbama nije pregovaralo, međutim kako je riječ o oborivoj pretpostavci, trgovac bi u konkretnom slučaju mogao dokazivati da se o pojedinoj odredbi njegovog tipičnog ugovora ipak pojedinačno pregovaralo (**član 147 stav 4**). Pritom, činjenica da se u konkretnom slučaju pojedinačno pregovaralo o pojedinim aspektima neke ugovorne odredbe, odnosno o pojedinim odredbama nekoga ugovora, ne dovodi u pitanje mogućnost da se ostale odredbe toga ugovora ocijene nepoštenima (**član 147 stav 3**).

Ipak, nije dopušteno procjenjivati sve odredbe pojedinog ugovora. Tako se ova pravila ne odnose na ugovorne odredbe kojima se u ugovor unose zakonske odredbe prinudne prirode, odnosno kojima se u ugovor unose odredbe i načela međunarodnih ugovora koji

obavezuju Crnu Goru (član 147 stav 5). Nadalje, nije dopušteno prosuđivati nepoštenost odredbi o glavnom predmetu ugovora i primjerenosti cijene i naknade, ali jedino ako su te odredbe napisane čitko, jasno, nedvosmisleno, razumljivo i lako uočljivo (**član 151 stav 1**). Ipak, u dijelu cijene, u duhu Direktive 93/13/EEZ, Predlog zakona ipak poznaje izuzetak koji predviđa da je dopušteno ocijenjivati ugovorne odredbe koje se odnose na formiranje i promjenu cijena, kao i na način plaćanja (**član 151 stav 2**).

Nadalje Predlogom zakona se propisuju pravne posljedice nepoštenih odredaba u potrošačkim ugovorima. Tako **stav 1 člana 148** navodi da su nepoštene odredbe u potrošačkim ugovorima ništave. No, na osnovu narednog stava istog člana može se zaključiti da je riječ o tzv. djelimičnoj ništavosti, odnosno ništavosti pojedine odredbe ugovora koja neće dovesti do ništavosti i samog ugovora, ako on može opstati bez ništave odredbe (**član 148 stav 2**).

Kako bi se olakšala primjena ovih pravila u praksi, zakonom su, kao nezaključena lista, navedene neke ugovorne odredbe koje se mogu smatrati nepoštenima (**član 149**). Riječ je o takozvanoj „sivoj listi“ nepoštenih odredaba u potrošačkim ugovorima. Dakle, postojanje tih odredaba u pojedinačnom ugovoru ne znači još uvijek samo po sebi da je takva odredba nepoštena, već znači samo to da je riječ o „sumnjivoj“ odredbi, pa bi sud koji u konačnom odlučuje o njenoj nepoštenosti trebao da utvrdi da li su pretpostavke iz člana 147 stav 1 ispunjene i u konkretnom slučaju. Osim toga, riječ je o nezatvorenoj, a ne zatvorenoj (taksativnoj) listi nepoštenih odredaba. U tom smislu, činjenica da neka odredba ugovora nije navedena u listi iz člana 149, ne znači da nije dopušteno procjenjivati njenu nepoštenu prirodu.

Kako bi se u što je više mogućoj mjeri ujednačilo postupanje sudova u pogledu nepoštenih odredaba u potrošačkim ugovorima, Predlogom zakona su definisane okolnosti o kojima se mora voditi računa prilikom ocjene pojedinih odredaba u potrošačkim ugovorima. Tako je navedeno da se prilikom te ocjene mora uzeti u obzir priroda proizvoda koji predstavlja predmet ugovora, sve okolnosti prije i prilikom zaključenja ugovora, ostale ugovorne odredbe, kao i neki drugi ugovor koji, u odnosu na ugovor koji se ocjenjuje, predstavlja glavni ugovor (**član 150**). Takođe, radi ujednačavanja postupanja sudova u pogledu nepoštenih odredaba u potrošačkim ugovorima Predlogom zakona je propisano da se nejasne, dvosmislene ili nerazumljive ugovorne odredbe moraju tumačiti u smislu koji je najpovoljniji za potrošača (**član 153 stav 1**).

Da bi se potrošačima omogućilo da zaista shvate i razumiju ugovor koji sklapaju, **članom 152** propisuje se da ako na osnovu zakona ili sporazuma straniaka, ugovor mora biti u pisanoj formi, njegove odredbe moraju biti napisane čitko, jasno, nedvosmisleno, razumljivo i moraju biti lako uočljive.

Glava III:

NEPOŠTENI POSLOVNA PRAKSA (čl.154-162)

Ovim odredbama se prvenstveno vrši potpuno preuzimanje odredbi 2005/29/EZ o nepoštenoj poslovnoj praksi privrednih subjekata prema potrošačima na unutrašnjem tržištu.

S timu vezi, usled već ispregovarane pozicije unutar PP 28, i postignute ocjene o potpunoj usklađenosti, navedene odredbe su istovjetne odredbama važećeg ZZP, osim u dijelu kojima su iste predmet izmjena ili dopuna izvršenih pomenutom Direktivom (EU) 2019/2161 koja se takođe preuzima ovim Predlogom zakona.

Odredbama ove glave se uspostavljaју pravna pravila protiv nepoštene poslovne prakse kako bi se spriječile radnje i propuštanja kojim bi potrošači bili obmanjivani ili izloženi agresivnoj poslovnoj praksi. Istovremeno, ove su odredbe ustanovljene sa ciljem da doprinesu boljem funkcionisanju tržišta i fer, odnosno lojalnoj konkurenciji.

Uvodnim članom utvrđeni je opseg ovog dijela zakona u smislu uređivanja nepoštene poslovne prakse u odnosu trgovca prema potrošaču, koju trgovac koristi u svim fazama odnosa, dakle prije, za vrijeme i nakon zaključenja pravnog posla u vezi s određenim proizvodom (**član 154 stav 1**). Pored odredbi o odnosu sa drugim propisima (i pravilima sadržanim u njima) propisano je da ako su pojedini aspekti nepoštene poslovne prakse uređeni posebnim propisima, odredbe ovog djela zakona neće se primjenjivati na te aspekte nepoštene poslovne prakse.

Trgovcem u smislu nepoštene poslovne prakse se u skladu sa definicijom datom u članu 2 stav 2, smatra i lice koje nastupa u ime ili za račun trgovca, čime je obuhvaćena i poslovna praksa koju trgovac obavlja putem posrednika.

Predlog zakona određuje kada je poslovna praksa nepoštena, odnosno da će se takvom smatrati ako je suprotna zahtjevima profesionalne pažnje i ako u pogledu određenog proizvoda bitno utiče ili je vjerovatno da će bitno uticati na ekonomsko ponašanje prosječnog potrošača koji je tom djelovanju izložen ili kome je namijenjena, ili će prosječnog člana grupe potrošača kada je poslovna praksa usmjerena na posebnu grupu potrošača (**član 155 stav 1**). Praksa Evropskog suda pravde definiše "prosečnog potrošača" kao onog "koji je razumno dobro obavješten i razumno pažljiv i oprezan" (*predmet C-210/96 Gut Springenheide GmbH i Rudolf Tusky protiv Oberkreisdirektor des Kreises Steinfurt - Amt für Lebensmittelüberwachung [1998] Zbirka sudskih odluka str. I-4657, kao i drugi slučajevi*). U istom članu u stavu 3 obuhvaćena je posebna grupa ranjivih potrošača, odnosno "grupa potrošača koja je posebno osjetljiva na određenu poslovnu praksu ili proizvod zbog tjelesnih ili duševnih mana, starosti ili lakomislenosti na način koji bi trgovac razumno mogao da predvidi". Posljednje, ne dovodi u pitanje opštu i legitimnu praksu oglašavanja, davanja pretjeranih izjava ili navoda koji nijesu bili planirani da se doslovno shvate (**član 155 stav 3**).

Članom 155 stav 2 utvrđuju se oblici nepoštene poslovne prakse, identifikovani kao:

- obmanjujuća poslovna praksa iz čl. 157 do 159 ovog zakona (**član 157** "Pojam obmanjujuće poslovne prakse", **član 158** "Obmanjujuća propuštanja" i, **član 159** "Obmanjujuća poslovna praksa" - koji predstavljaju nepoštenu poslovnu praksu u svim okolnostima, a što je preuzeto iz Aneksa I Direktive), i

- agresivna poslovna praksa prvenstveno iz čl. 160 do 162 ovog zakona (uz posebne slučajeve iz čl. 43 stav 5, i 90 stav 1), identifikuje korišćenje uznemiravanja, prinude, uključujući fizičku silu ili prijetnju kao i nedopušten uticaj, i koja u bitnoj mjeri umanjuje ili je vjerovatno da će umanjiti slobodu izbora ili postupanja prosječnog potrošača u odnosu na proizvode, čime ga navodi ili je vjerovatno da će ga navesti da donese odluku o poslu

koju inače ne bi donio. Tako, **član 160** uređuje područje primijene uznemiravanja, prinude i nedopuštenog uticaja, dok se **članom 162** identifikuju postupci koji predstavljaju agresivnu poslovnu praksu u svim okolnostima, a što je preuzeto iz Aneksa I Direktive.

Glava IV:

ZAŠTITA POTROŠAČKIH PRAVA (čl. 163-207)

Glava IV uređuje zaštitu potrošačkih prava odnosno imovinsko pravnu zaštitu u vidu posebnih pravila o naknadi štete i vansudskoj zaštiti. Ovaj dio je podijeljen na: "II. Imovinsko pravna zaštita", gdje se posljednje poglavlje dijeli na potpoglavlja, i to: "1. Pravo na naknadu štete", "2. Vansudska zaštita" i "3. Odbor za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova".

I. IMOVINSKO PRAVNA ZAŠTITA (član 163-207)

Ovo poglavlje, obuhvata dvije zasebne podcijeline iz kog razloga je i podijeljena na 2 potpoglavlja i to: "1. Pravo na naknadu štete", "2. Vansudska zaštita" i "3. Odbor za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova".

1. Pravo na naknadu štete (čl. 163-165)

Odredbama ovog potpoglavlja se uređuje pravo na naknadu štete na proizvodu koji je dat na popravku (**član 163**), zasebno pravo na naknadu štete nastalu upotrebom proizvoda sa nedostatkom (**član 177**) i zasebno pravo na naknadu štete prouzrokovane nepoštenom poslovnom praksom, koje predstavlja novinu iz čl. 3 stav 5 Direktive (EU) 2019/2161 (**član 165**).

U dijelu odredaba **člana 163** Predloga zakona treba razlikovati dvije različite pravne situacije i to: pravo na naknadu štete u slučaju uništenja, gubitka ili oštećenja proizvoda datog na popravku po osnovu nesaobraznosti ugovoru ili po osnovu garancije i isto pravo potrošača kada proizvod nije dat na popravku po osnovu nesaobraznosti ili po osnovu garancije. Dok u prvom slučaju Predlog zakona propisuje da po svom izboru potrošač ima pravo ne samo da traži da mu se isporuči novi proizvod ili popravku oštećenog proizvoda, već i pravo da traži da mu se na ime naknade štete isplati novčana vrijednost u visini plaćene cijene tog proizvoda (**član 163 stav 2**), u drugom slučaju on, po svom izboru, ima samo pravo da traži popravku oštećenog proizvoda ili naknadu štete, ali i tada samo u visini stvarne vrijednosti proizvoda na dan predaje proizvoda na popravku (**član 163 stav 1**). Neophodno je istaći da posljednji slučaj obuhvata i situacije kada je potrošač izgubio prava po osnovu nesaobraznosti (**član 55 stav 1 i 60 stav 1**), ili kada propusti roкове predviđene datom garancijom. Stavom 3 istog člana propisano je prema kome potrošač ostavlja svoje pravo, kao i rok (8 dana) u kome je ono dužno da postupi po zahtjevu. Stavom 4 istog člana predviđena je i shodna primjena odredbi st. 1 i 3 ovog

člana i kod pružanja drugih usluga u vezi sa proizvodom (usluge hemijskog čišćenja, pranja i sl.)

Odredbama **člana 164** vrši se preuzimanje odgovarajućih odredba Direktive 85/374/EEZ o odgovornosti za neispravan proizvod. Naime, djelimično preuzimanje ove direktive već je izvršeno Zakonom o obligacionim odnosima (čl. 163-169), pri čemu odredbe čl. 8, 9 i 14 pomenute direktive ipak nijesu preuzete. S tim u vezi, u cilju potpune harmonizacije sa navedenom direktivom Predlogom zakona se vrši preuzimanje nedostajućih odredbi od koji svakako centralno mjesto zauzima član 9 Direktive i definicija "štete".

Uvodnim stavom se daje odgovor na pitanje ko snosi odgovornost za njene posledice ako ista nastupi. Za razliku od odnosa između trgovca i potrošača, predmetnom odredbom se zbog opasnosti od masovnih šteta, ali i privilegovanim informacijama i ekonomskoj snazi i koristi koje ima, odgovornošću tereti proizvođač stvari, sa kojim oštećenik nije zasnovao direktni pravni odnos. Sama se odgovornost proizvođača utvrđuje kao objektivna (proizvođač se ne može osloboditi odgovornosti dokazujući da nije kriv).

Odredbom stava 4 istog člana propisuje se šta se smatra štetom. Tako se štetom smatra šteta prouzrokovana smrću ili tjelesnom povredom, kao i oštećenjem ili uništenjem dijela imovine (a koja nije neispravan proizvod), i koja je uobičajeno namijenjena za ličnu upotrebu i koja je je od strane oštećenog uglavnom korišćena za te svrhe. Da bi oštećenik imao pravo na naknadu štete koja je prouzrokovana oštećenjem ili uništenjem nekog djela imovine propisano je, u duhu Direktive, da vrijednost štete u tom slučaju mora biti veća od 500 eura (**član 164 stav 5**). U cilju veće zaštite interesa oštećenika (time i svakog potrošača u Crnoj Gori) primjena odredbe člana 164 stav 5 je završnim odredbama Predloga zakona odložena do ulaska u Evropsku uniju.

Predmetne odredbe se ne primjenjuju na štetu prouzrokovanu nuklearnom nesrećom. U dijelu naknade nematerijalne štete, upućuje se na opšta pravila odgovornosti iz Zakona o obligacionim odnosima (**član 164 st. 6 i 7**).

Odredbama **člana 165** vrši se preuzimanje odredba koje predstavljaju novinu iz čl. 3 stav 5 Direktive (EU) 2019/2161, a kojom se novim članom 11a, dopunjava Direktiva 2005/29/EZ o nepoštenim poslovnim praksama. Naime, dok su ostale novine koje se odnose na Direktivu 2005/29/EZ preuzete odredbama Predloga zakona o nepoštenoj poslovnoj praksi, predmetna odredba je zbog prirode odnosa koji uređuje sistematizovana u ovom potpoglavlju kojim se uređuju posebni slučajevi naknade štete. Dodatno, ovom odredbom se uređuje i postupanje suda, odnosno da isti može, u slučaju štete koja je nastala usled obmanjujuće poslovne prakse, i kada je to opravdano, da pozove trgovca da u roku od sedam dana dokaže istinitost navoda iz svoje prakse, te posljedično ako te dokaze ne dostavi u datom roku, ili su isti nedostatni, kada će utvrditi da ti navodi nisu istiniti, što omogućava i dalje utvrđivanje nastale štete po potrošača po konkretnom zahtjevu za nanadu štete.

2. Vansudska zaštita (čl. 166-188)

Ovim odredbama se prvenstveno vrši potpuno preuzimanje odredbi Direktive 2013/11/EU o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova.

S timu vezi, usled već ispregovarane pozicije unutar PP 28, i postignute ocjene o potpunoj usklađenosti, navedene odredbe su istovjetne odredbama važećeg ZZP.

U skladu sa pomenutom direktivom odredbama ovog potpoglavlja predviđa se uspostavljanje, odnosno podsticanje vansudskog rješavanja potrošačkih sporova. S tim u vezi, važno je napomenuti međusobnu zavisnost ovog i narednog potpoglavlja 3 obzirom da uslove iz ovog potpoglavlja koje je potpuno usaglašeno sa pomenutom direktivom, mora ispunjavati i Odbor za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova (koji je predmet uređenja potpoglavlja 3), a koji je uspostavila država pri Privrednoj komori CG, i koji je funkcionalno nezavistan organ.

S tim u vezi, ovim potpoglavljem se utvrđuju ukupno 23 člana kojima se uvodnim **članom 166** uređuje da je vansudsko rješavanje potrošačkih sporova način rješavanja sporova između potrošača i trgovca koje, radi zaključivanja poravnania ili donošenja neobavezujuće ili obavezujuće odluke, vodi tijelo za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova, kao i precizira forma u kojoj se osniva, te ko ekskluzivno može da pokrene ovakav postupka (samo potrošač, ne i trgovac), i konačno šta se smatra sjedištem ovog tijela.

U daljim odredbama, u potpunosti se preuzimaju odredbe direktive te uređuju i sva ostala važna pitanja kao što su: odnos sa tj. primjena drugih propisa, obaveze tijela za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova, odbacivanje prijedloga za pokretanje postupka, opšti uslovi stručnosti, nezavisnosti i nepristranosti - ključni principi na kojima počiva ova vrsta postupka, uključujući trajanje mandata i uslove za prestanak, kao i izuzeće lica koja vode postupak (**čl. 167 do 171**).

Nadalje odredbama **čl. 172 do 183** u potpunosti su preuzeta i uređena pitanja odlučivanja u kolegijalnom tijelu, uslovi koje trebaju da ispunjavaju tijela za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova obrazovana kod trgovaca, uslovi za tijela rješavanje sporova kod interesnih udruženja, te pitanja transparentnosti, objavljivanja godišnjih izvještaja, efikasnost postupanja, kontradiktornosti i pravičnosti, obavezujuće odluka – dobrovoljnost, zakonitost i tužba za poništaj, kao i rokovi zastare i prekluzivni rokovi, informisanje potrošača od strane trgovaca, pružanje pomoći potrošačima, saradnja i razmjena informacija, podaci koji se podnose za ovlašćivanje tijela za rješavanje sporova. Odredbama **čl. 184 i 185** su uređena naročito važnja pitanja, u skladu sa imperativnim odredbama Direktive o ovlašćivanju i oduzimanju ovlašćenja za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova. Naime, kao krovni zakon kojim se uređuje zaštita potrošača, u skladu sa zahtjevima Direktive ovakav alternativni potpuak se može sprovoditi isključivo od strane tijela koja su dobila ovlašćenje od Ministarstva (dakle po utvrđivanju ispunjenosti svih uslova propisanih ovim Odjeljkom) i uključena su na listu ovlašćenih tijela za ovakav način rešavanja sporova. Stoga je **članom 185 stav 3** Predloga zakona propisana zabrana za bilo koje tijelo u pravnom poretku Crne Gore, koje nije prošlo pomenuti postupak utvrđivanja ispunjenosti uslova po ovom zakonu, da u odnosima sa potrošačima i kod oglašavanja koristi izraze "*alternativno rješavanje sporova*" i "*vansudsko rješavanje sporova*", ili, što je naročito bitno, izraze na osnovu kojih se može zaključiti ili na drugi način stvoriti utisak da je u pitanju tijelo ovlašćeno za rješavanje potrošačkih sporova. Posljednje je naročito važno u kontekstu drugih mehanizama ili tijela koji su moguće uspostavljeni posebnim zakonima (npr. iz sektora kreditnih institucija i drugih finasijskih

usluga, energetike, elektronske komunikacije, ili u skladu sa opštim zakonom kojim se uređuje alternativno rješavanje sporova (npr. posredovanjem tj. mirenjem) i sl.), a koji svi bez izuzetka moraju ispunjavati ovim zakonom propisane uslove, tj. zahtjeve Direktive koje ekskluzivno kako na nivou EU, tako i na nivou Crne Gore, ovim Predlogom zakona uređuje pomenute zahtjeve za rješavanje ovakve vrste sporova.

Otud je svako postupanje suprotno pomenutoj zabrani, sankcionisano novčanim kaznama kao prekršaj u skladu sa čl. 245 Predloga zakona.

Konačno, **članom 201** je uređeno da je Kontakt tačka platforme za online rješavanje potrošačkih sporova Evropske unije u Ministarstvu ekonomskog razvoja, a čija je funkcija da pruža podršku za rješavanje sporova po žalbama podnesenim putem iste.

3. Odbor za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova (čl. 189-207)

Navedenim odjeljkom se u skladu sa duhom Direktive 2013/11/EU (obaveza države za podsticanje vansudskog rješavanja potrošačkih sporova kod trgovaca) zadržavaju postojeća zakonska rešenja da vansudsko rješavanje potrošačkih sporova u oblastima u kojima nijesu imenovana tijela za rješavanje sporova na osnovama iz potpoglavlja 2, sprovodi Odbor za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova. Dakle, postojeće tijelo pri Privrednoj komori Crne Gore (Odbor) nastavlja da radi kao funkcionalno nezavisan organ, a Privredna komora i dalje vrši stručne i administrativno-tehničke poslove za potrebe Odbora i obezbjeđuje prostorije i druge tehničke uslove za rad Odbora.

Stoga, uvodnim **članom 189** se obezbjeđuje od strane države uspostavljanje vansudskog mehanizma za rješavanje potrošačkih sporova sa ciljem da se pojedinačnom potrošaču u Crnoj Gori i praktično omogućiti da zaštiti svoja prava u slučaju spora, a da to nije praćeno značajnim utroškom novca i vremena, niti formalnostima i uobičajenom dužinom sudskih postupaka. Time se ujedno rasterećuju i sudovi. Odbor je nezavisan organ koji djeluje pri Privrednoj komori, koja vrši stručne i administrativno-tehničke poslove za potrebe odbora i obezbjeđuje prostorije i druge tehničke uslove za njegov rad (**član 188 st. 1, 2 i 3**).

Bitna odredba je obaveza Odbora da ispunjava sve uslove iz potpoglavlja 2 tj. Direktive 2013/11/EU, iz koga razloga je **članom 189 stavom 4** propisana shodna primjena relevantnih članova - na obaveze Odbora, postupak pred Odborom i nadležnosti Ministarstva koje se odnose na rad Odbora primjenjuju se odredbe čl. 166 do 181 i čl. 183 do 185 ovog zakona iz potpoglavlja 2.

Predlogom zakona (**član 190**) detaljno se uređuje sastav Odbora, načela nezavisnosti, nepristranosti i povjerljivosti, kao i izbor i prestanak mandata članova. Značajna novina Predloga zakona jeste dalje unapredjenje uslova stručnosti, pa se tako član 190 stav 7 propisuje shodna primjena odredaba iz potpoglavlja 2, koje se odnose na obavezu pohađanja programa obuke i polaganja stručnog ispita po uzoru kako je ta obaveza utvrđena za tijela koja budu osnivali trgovci.

Članove odbora biraju, u jednakom broju, Privredna komora i organizacije potrošača. Nezavisnost i povjerljivost postupanja se garantuje kako bi se obezbjedilo povjerenje potrošača i trgovca kada iznesu spor pred Odborom. Odbor ima predsjednika, koji predstavlja Odbor i organizuje rad Odbora. Predlogom zakona se sa ciljem efikasnog

uspostavljanja nezavisnosti članova Odbora utvrđuje smanjenje mogućnosti nedozvoljenih uticaja, dovoljno dug mandat (4 godine) i propisuju slučajevi i postupak imenovanja novog člana u slučaju prestanka mandata prethodnom članu (**čl. 191 do 192**). Obzirom da su u postupku pred Odborom mogućnosti dokaznog postupka ograničene, ovaj postupak ipak nije prikladan za rješavanje sporova koji su veće vrijednosti ili koji su izuzetno složeni u pogledu pravnih ili činjeničnih pitanja ili u drugim slučajevima koji su propisani Predlogom zakona. Zato su neke vrste potrošačkih sporova i isključene iz oblasti nadležnosti Odbora (**član 193 stav 2**).

Predlog zakona takođe propisuje mogućnost Odbora da odbije odlučivanje zbog postojanja specijalizovanih tijela za vansudsko rješavanje sporova. Time Predlog zakona uzima u obzir postojeća rješenja posebnih propisa, kao i otklanja mogućnost da se njegovim osnivanjem spriječi mogućnost formiranja novih, specijalizovanih tijela za vansudsko rješavanje sporova koja mogu nuditi kvalitetniju zaštitu prava na specifičnim područjima potrošačkih ugovora (**član 194**). Članom 195 uređuje se dogovor o rješavanju spora pred Odborom u skladu sa načelom dobrovoljnosti. Ustav i Evropska konvencija o ljudskim pravima garantuju pravo na pristup sudu. Zato postupak pred Odborom, koji ne odgovara pojmu „suda“ ili „tribunala“ može biti samo dobrovoljan. Potrošač samostalno odlučuje da li će pokrenuti postupak pred Odborom, što se ne dovodi u pitanje čak i ako je potrošač prije nastanka spora prihvatio da će se budući, mogući sporovi sa trgovcem obavezno rješavati pred Odborom (**član 195 stav 1**). Naime, u vrijeme sklapanja ugovora sa trgovcem prosječni potrošač ne obraća dovoljno pažnje na ugovorne odredbe o utvrđivanju nadležnosti, odnosno o načinu rješavanja sporova. Za razliku od prethodno navedenog, trgovac se može već prilikom sklapanja ugovora obavezati da će prihvatiti odluku Odbora ako potrošač pokrene postupak pred Odborom (**195 stav 3**).

Osnovni princip je da potrošač prvo mora pokušati da riješi spor neposredno sa trgovcem (**član 196**). Trgovac na prigovor potrošača mora odgovoriti u skladu sa odredbama člana 27 Predloga zakona. Pored odredbi o pokretanju postupka tužbom i ispitivanja njene dopuštenosti, Predlog zakona uređuje i rokove u kojima se odgovor na tužbu mora dati od strane trgovca (**čl. 197 i 198**).

U članu 199 propisano je da u sporu po pravilu odlučuje tročlano vijeće gdje po jednog člana imenuje predsjednik Odbora sa liste članova koje je izabrala Privredna komora i liste članova koje su izabrale organizacije potrošača. Imenovani članovi sporazumno imenuju trećeg člana, koji će obavljati funkciju predsjednika vijeća. Izuzetno, spor može rješavati i jedan član ako se strane u postupku o tome sporazumiju (**član 199 stav 5**). U vezi sa prethodnim, a u cilju garantovanja nepristranosti i nezavisnosti Predlogom zakona se detaljnije utvrđuju i razlozi i postupak izuzeća člana vijeća, ako postoje okolnosti koje mogu izazvati opravdanu sumnju u njegovu nepristranost ili nezavisnost (**član 200**).

Po pitanju pravne prirode odluke Odbora, propisano je da se postupak završava se donošenjem obrazložene odluke koja može biti obavezujuća. U skladu sa načelom dobrovoljnosti, Odbor obavezujuću odluku može donijeti samo ako je trgovac prije ili poslije početka postupka izjavio da prihvata odluku Odbora kao obavezujuću. Ovakva odluka ima snagu pravosnažno presuđene stvari i izvršne isprave (**član 201**). Ustavno pravo na pristup sudu je neophodno poštovati, pa se u slučaju da se ne prihvati

nadležnosti Odbora da donese obavezujuću odluku, postupak ipak nastavlja i Odbor donosi obrazloženu odluku sa svojstvom preporuke (član 202). I takva odluka ima određene, praktične koristi. Prvo, jer je obrazložena, pa će i strankama biti jasnije kako da dalje postupaju i da li im je svrsishodno da pokrenu sudski postupak, odnosno da se i dalje protive izvršenju spornih obaveza. Drugo, nepoštovanje neobavezujuće presude zbog njenog objavljivanja za trgovca može imati i negativan publicitet.

Dodatno, postupak se osim donošenjem odluke može završiti i obustavljanjem postupka, u za to propisanim slučajevima (član 203). U svakom slučaju, potrošač u svakom trenutku može da povuče tužbu pred Odborom i da umjesto toga podnese tužbu pred redovnim sudom.

Članom 204 propisuje se objavljivanje odluka Odbora. Time se ostvaruje cilj edukacije i podizanja svijesti šire javnosti o pravima potrošača, a ostvaruje se i određeni legitiman pritisak na trgovca da poštuje odluke Odbora, pa čak i one koje formalno nemaju obavezujuću snagu.

Imajući u vidu da je jedan od ciljeva vansudskog rješavanja potrošačkih sporova da se smanje troškovi, utvrđeno je da je pristup vansudskoj zaštiti besplatan, odnosno da u postupku pred Odborom svaka strana snosi svoje troškove. Naime, treba uzeti u obzir, da je postupak pred Odborom jednostavan i da na primjer pravno zastupanje u načelu nije ni potrebno. Ipak, izuzetno od prethodno navedenog, ako se radi o obavezujućoj odluci na osnovu koje je trgovac izgubio spor, trgovac je u obavezi da potrošaču naknadi troškove koje je imao u vezi sa vođenjem postupka (npr. troškove zastupanja, putne troškove i sl.). Takođe, taksa za postupak pred Odborom, iznosi 20 eura, a za sporove u vrijednosti ispod 100 eura, taksa se ne plaća. Sa ciljem sprječavanja podnošenja očito neosnovanih tužbi sa ciljem zloupotrebe prava omogućeno je Odboru da tužiocu u takvom slučaju naloži plaćanje posebne takse od 50 eura (član 205).

U članu 206 propisuje se nagrada i naknada troškova za rad članova Odbora, izvor obezbjeđivanja sredstava za navedene potrebe i ovlašćenje Vladi da propiše kriterijume za utvrđivanje navedenih naknada i nagrada.

U članu 207 utvrđuje se da Odbor dostavlja godišnji izvještaj o radu ministarstvu nadležnom za zaštitu potrošača i da je isti putem objavljivanja na internet stranici dostupan javnosti.

Glava V:

SPROVOĐENJE ZAŠTITE POTROŠAČA (čl.208-230)

Glava V uređuje sistem zaštite potrošača odnosno uređuje poziciju i utvrđuje obaveze nosilaca zaštite potrošača na državnom i lokalnom nivou, sistem evidencije i praćenja podataka o primjeni ovog i drugih zakona, naročito u svijetlu obaveze informacione podrške iz Regulative (EU) br. 2017/2394 (CISZP), bliže reguliše ulogu, dijelokrug rada, finansiranje i zastupanje potrošača od strane nevladinih organizacija za zaštitu potrošača, kao i sistem informisanja i obrazovanja potrošača.

Stoga je podijeljen na tri poglavlja, i to: „I. Nacionalni program zaštite potrošača“, „II. Sistem zaštite potrošača“ i „III. Informisanje i obrazovanje potrošača“. Poglavlje II se dijeli

na potpoglavlje, i to: "1. Nosioci zaštite potrošača", "2. Organizacija zaštite potrošača na državnom nivou", "3. Zaštita potrošača na lokalnom nivou" i "4. Organizacije potrošača". Ovim dijelom Predloga zakona uvedene su brojne i značajne novine. One su odraz preostalih zadataka za zatvaranje PP 28 iz izvještaja ekspertske misije EK (*peer review*) iz novembra 2023. godine, ali i nužnosti poboljšanja rada cijelog sistema u Crnoj Gori. Tu se prije svega misli na sistem kako na nacionalnom i lokalnom nivou, tako i boljeg i preciznijeg planiranja i izvještavanja, te posljedično efikasnijeg sprovođenja zakonodavstva i prijema, rješavanja i evidencije potrošačkih pritužbi, prevashodno putem Centralnog informacionog sistema za zaštitu potrošača (CISZP), čime se omogućava efikasnije i ekonomičnije korišćenje raspoloživih ljudskih, tehničkih i finansijskih resursa svih nosilaca navedenih u članu 212 stav 1 Predloga.

I. NACIONALNI PROGRAM ZAŠTITE POTROŠAČA (čl. 208-211)

Ovim odredbama se utvrđuje strateški program Crne Gore kojim se određuje politika zaštite potrošača i prioritetne aktivnosti i uslovi za njeno sprovođenje. Predlogom zakona je određen rok od tri godine na koji se donosi Nacionalni program čiji je sastavni dio Akcioni plan za njegovo sprovođenje koji se donosi na godišnjem nivou. Odredbama čl. 209 i 211 se utvrđuje način realizacije, nosioci i dinamika realizacije, potrebna finansijska sredstva, kao i drugi neophodni uslovi za realizaciju Nacionalnog programa, i što je naročito važno, te u bliskoj vezi sa novim rešenjima člana 228 Predloga zakona (finansiranje organizacija potrošača) način obavljanja pojedinih poslova sadržanih u Nacionalnom programu ili akcionom planu (ustupanje poslova organizacijama potrošača i drugim licima na osnovu javnog oglasa).

Novine u odnosu na važeći ZZP jesu jasniji i precizniji rokovi u kojima se pripremaju navedena strateška dokumenta i izvještava o realizaciji planiranih aktivnosti od strane nosioca zaštite potrošača.

Tako, dok je Predlogom zakona kao i do sada utvrđeno da se akcioni plan za prvu godinu sprovođenja Nacionalnog programa donosi istovremeno sa istim, novina je da se za naredne godine važenja Nacionalnog programa godišnji akcioni planovi donose do 31. marta tekuće godine.

Posljedično, članom 210 Predloga zakona novine u rokovima su predviđene i za nosioce zaštite potrošača koji su stoga dužni da sačine izvještaj o sprovođenju akcionog plana i dostave ga Ministarstvu nadležnom za zaštitu potrošača najkasnije do 31. januara tekuće za prethodnu godinu (radi objedinjavanja u godišnji izvještaj o sprovođenju Nacionalnog programa), kao i za samo Ministarstvo koje će sada biti dužno da Vladi podnose godišnji izvještaj o sprovođenju Nacionalnog programa najkasnije do 31. marta tekuće godine.

Odredbe člana 210 Predloga zakona, u ovom poglavlju, donose jednu od najznačajnijih novina u pogledu izvještavanja, kojom se pokušava mapirati cjelokupno stanje i realizacija aktivnosti u ovoj oblasti. Stoga, pored izvještavanja o zaduženjima iz Akcionog plana za prethodnu godinu, ova obeveza sada obuhvata, od strane svih nosilaca, izvještavanje na sveukupnom nivou, dakle i o onim aktivnostima u sprovođenju politike zaštite potrošača koje iz bilo kog razloga nijesu sadržane u trogodišnjem Nacionalnom programu, pa tako

ni godišnjim akcionim planovima, kao što su: zakonodavne mjere (centralnom ili lokalnom nivou), jačanje kapaciteta, naročito obuke i stručna usavršavanja, informisanje i obrazovanje potrošača, sprovođenje posebnih projekata i dr. (čl. 210 st. 1 tač. 3), kao i naročito vrijednim podacima iz nadzora, uključujući i evidenciju o primljenim žalbama i drugim podnescima (pitanja, inicijative) potrošača i njihovom rješavanju (čl. 210 st. 1 tač. 2).

Konačno, obzirom da je zaštita potrošača ustavna kategorija, te da se ovom politikom štite prava svih građana Crne Gore sa bezmalo više od 50 zakona koji uz ZZP sadrže odredbe o zaštiti potrošača u različitim sektorima privrede. Predlogom zakona se **članom 210 stav 3** utvrđuje da je pomenuti izvještaj svih nosilaca, i ovako obrađeni sveukupni podaci iz stava 1 i 2 ovog člana, ubuduće sastavni dio redovnih godišnjih izvještaja o radu svih nosioca zaštite potrošača, koje su oni inače dužni da sačine u skladu sa njihovim krovnim zakonima.

Ovo zakonsko rješenje je bilo potrebno kako bi se takva praksa ujednačila kod svih nosilaca na centralnom ili lokalnom nivou (lokalni sekretarijati npr. za komunalne usluge, ili preduzeća koja pružaju komunalne usluge na lokalnom nivou) i ako je ova praksa prisutna u radu pojedinih nosilaca (npr. Regulatorna agencija za energetiku, Agencija za elektronske komunikacije, Agencija za nadzor osiguranja, Centralna banka Crne Gore) čiji godišnji izvještaji o radu, u skladu sa posebnim zakonom, već sadrže posebne i detaljno razrađene odjeljke o zaštiti potrošača, i stoga mogu poslužiti kao primjer i drugim nosiocima zaštite potrošača.

II. SISTEM ZAŠTITE POTROŠAČA (čl. 212-228)

Zaštita potrošača obuhvata sve više oblasti i po svojoj funkciji je multidisciplinarna, a politika zaštite potrošača ima uticaj na druge politike države, pa se radi toga ovom glavom utvrđuju nosioci zaštite potrošača.

1. Nosioci zaštite potrošača (čl. 212)

Predlogom zakona propisano je da su nosioci zaštite potrošača Vlada, ministarstvo nadležno za zaštitu potrošača, druga ministarstva i organi državne uprave nadležni za sprovođenje politike zaštite potrošača, Savjet za zaštitu potrošača, kao i nezavisna pravna lica i samostalne organizacije iz člana 234 ovog zakona (npr. Centralna banka Crne Gore, Regulatorna agencija za energetiku, Agencija za elektronske komunikacije, Agencija za nadzor osiguranja, i dr.), te i jedinice lokalne samouprave (i njihovi organi npr. sekretarijati i lokalna preduzeća), Privredna komora i druga udruženja učesnika na tržištu i nevladine organizacije za zaštitu potrošača, koji međusobno sarađuju radi razvoja sistema i ostvarivanja politike zaštite potrošača (**član 212**), pri čemu se saradnja sa jedinicama lokalne samouprave realizuje neposredno i preko Zajednice opština.

2. Zaštita potrošača na državnom nivou (čl. 213-220)

Pored odredbi kojima se uređuje nadležnost ministarstva za zaštitu potrošača i drugih ministarstava i organa državne uprave (čl. 213 i 215), u ovom dijelu se uvode i značajne sistemske novine u dijelu sprovođenja ovog zakona i uopšte potrošačkog zakonodavstva. Članom 214 se uspostavlja jedinstvena nacionalna kontakt tačka kao posebna organizaciona jedinica Ministarstva, zadužena za koordinaciju nadzora i izvršnih ovlašćenja nadležnih organa i drugih javnih organa i tijela u vezi sa povredama propisa kojima se štite interesi potrošača. Na ovaj način se obezbjeđuje centralizovana tačka koordinacije, što predstavlja jedan od ključnih zahtjeva sistema saradnje predviđenog Regulativom (EU) 2017/2394. Istovremeno, ovim članom se obezbjeđuje funkcionalno objedinjavanje poslova Ministarstva koji su neposredno povezani sa CPC mehanizmom, čime se jača institucionalni kapacitet za ispunjavanje obaveza koje proizlaze iz EU pravne tekovine u oblasti zaštite potrošača.

Članom 215 se utvrđuje krug organa nadležnih za vršenje nadzora nad primjenom propisa kojima se štite interesi potrošača, kao i njihove osnovne obaveze u okviru tog nadzora. Rješenje je usmjereno na obezbjeđivanje funkcionalnog i koordinisanog sistema sprovođenja, u kojem svaki nadležni organ postupa u okviru zakonom utvrđenih ovlašćenja, ali istovremeno doprinosi zajedničkim ciljevima sistema zaštite potrošača. S tim u vezi je i član 216 kojim se propisuje obaveza međusobne saradnje nadležnih organa, kao i saradnje sa drugim javnim organima i tijelima, radi pravilne primjene propisa kojima se štite interesi potrošača i djelotvornog izvršavanja nadležnosti. Takva saradnja predstavlja temeljni element CPC sistema, koji se zasniva na principima uzajamne pomoći, koordinisanog postupanja i zajedničkog reagovanja na povrede potrošačkog prava. Posebno je značajno što se drugim javnim organima i tijelima nameće obaveza da, na zahtjev nadležnog organa, preduzimaju mjere iz svoje nadležnosti radi obezbjeđenja prestanka ili zabrane povrede, kao i obaveza redovnog obavješćavanja o preduzetim radnjama. Time se jača horizontalna povezanost institucija, sprječava fragmentacija nadležnosti i obezbjeđuje da sistem zaštite potrošača funkcioniše kao jedinstvena cjelina, u skladu sa standardima koje zahtijeva CPC Regulativa.

Predlogom zakona se uvodi i jedna od najznačajnijih sistemskih novina ovog Predloga zakona koja je nužna mjera za ispunjenja mjerila za zatvaranje PP 28, i već više puta pomenutog konačnog Izvještaja ekspertske misije EK (*peer review*) iz novembra 2023. godine.

To je zakonsko uređenje Centralnog informacionog sistema za zaštitu potrošača (CISZP) kojim se čl. 217, 218 i 219 obezbjeđuje ostvarivanje pune i djelotvorne saradnje svih nadležnih organa za primjenu i sprovođenje po uzoru na zahtjeve i rješenja iz člana 6 (i Aneksa I) Regulative (EU) 2017/2394 (o saradnji između nacionalnih organa odgovornih za sprovođenje potrošačkog zakonodavstva), te i čl. 30 ove Regulative i obaveze za sve države članice EU da obezbijede „*alate za informacionu i komunikacionu podršku*“ za te potrebe. Prevedeno na obaveze Crne Gore u ovom PP, prethodno znači predloženo zakonsko rješenje obezbjeđenja sistema evidencije i praćenja podataka o primjeni ZZP i drugih, više od 50 zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača.

Stoga, nakon uvodne odredbe o obavezi vođenja evidencije (**član 217**), odredbama **člana 218 st. 1 i 2** Predloga zakona utvrđuje se da je Ministarstvo organ koji uspostavlja, održava, unapređuje i vodi CISZP, te prati njegovo korišćenje, kao i vodi evidenciju o nosiocima zaštite potrošača iz člana 234 ovog zakona koji su registrovani za korišćenje CISZP, dok je organizaciona jedinica Ministarstva nadležna za zaštitu potrošača određena kao Kontakt tačka CISZP.

Obzirom na ovakvu važnost ovog informacionog sistema koji u skladu sa **članom 218 stav 3**, pored hitnog uspostavljanja IT osnove za saradnju sa nadležnim organima država članica EU u slučaju prekogranične zaštite potrošača, omogućava i čitav niz drugih funkcionalnosti vitalnih za zaštitu javnog interesa utvrđenog Predlogom zakona, ovim članom utvrđena je i obaveza svakog nadležnog organa koji u skladu sa Odlukom Vlade budu registrovani za korišćenje CISZP (učesnik CISZP) da odrede najmanje jedno lice koje obavlja poslove koordinatora za CISZP ili drugo lice angažovano za te poslove iz reda zaposlenih i Kontakt tački dostavi rješenje o njegovom određivanju (**član 218 stav 4**).

Iz istog razloga odredbama člana 219 je utvrđeno da je učesnik CISZP odgovoran za tačnost unesenih podataka, kao i obavezan da ažurno i pravilno koristi ovaj sistem. Takođe, st. 2 do 4 ovog člana je posljedično utvrđeno da u slučaju neažurnog ili nepravilnog korišćenja CISZP, Kontakt tačka bez odlaganja preduzima mjere upozorenja i obavješćavanja koordinatora, odnosno rukovodioca tog nadležnog organa-učesnika CISZP, te u slučaju nepostupanja po tome obavješćava organ nadležan za poslove upravne inspekcije.

Obzirom na negativne posljedice po pojedine potrošače, društvo, ali državu, kako u pogledu nastale štete u pojedinom slučaju, tako i druge vrste finansijskih izdataka koji mogu nastati po budžet usljed neažurnog i nepravilnog korišćenja sistema nasuprot zadacima kojima on služi (npr. međunarodne saradnje, egzaktne procjene rizika i planiranje njegovog rješavanja, efikasnije korišćenje ljudskih i budžetskih resursa, postupanje po pojedinačnim žalbama potrošača), Predlogom zakona su članom 247 utvrđene kaznene odredbe za slučaj nepoštovanja ovih imperativnih odredbi od strane učesnika CISZP, kako za same učesnike, tako i za odgovorna lica u istim (rukovodiocima tj. starješine).

Kako je za primjenu ovih odredbi potrebno obezbijediti efikasno funkcionisanje CISZP, uključujući odgovarajuće kadrovske kapacitete i finansijska sredstva za njegovo unapređenje i redovno tehničko održavanje, u skladu sa čestim izmjenama relevantnih propisa EU, te i za realizaciju nacionalne i pomenute međunarodne saradnje, **stavom 6 člana 218** je utvrđeno da se obezbjeđuju odgovarajuća sredstva iz Budžeta Crne Gore za razvoj, unapređenje i održavanje CISZP.

Članom 217 i 220 su u skladu sa dosadašnjim iskustvima u pristupnim pregovorima donijela utvrđivanje jasne i koordinisane obaveze vođenja evidencije od strane ministarstava i drugih organa državne uprave, nezavisnih pravnih lica i samostalnih organizacija o podacima iz nadzora nad primjenom ovog zakona i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača, uključujući i evidenciju o primljenim žalbama potrošača i njihovom rješavanju (**čl. 217**), odnosno vođenju evidencije potrošačkih

sporova kada su u pitanju vansudska tijela i sudovi nadležni za rješavanje o potrošačkim sporovima (**član 220**). U dijelu evidencije koju vode nadležni organi Predlogom zakona je utvrđena novina da istu, nadležni organi-učesnici CISZP su dužni da vode u CISZP. Pritom je obaveza vođenja evidencije u CISZP propisana kao obavezna za nadležne inspekcije Ministarstva, drugih organa državne uprave i organa uprave iz člana 234 stav 2 ovog zakona, dok drugi nosioci zaštite potrošača iz reda nadležnih organa iz člana 234 ovog zakona evidenciju mogu voditi u CISZP, o čemu su dužni da podnesu zahtjev za registraciju Kontakt tački koja im rješenjem dodjeljuje status učesnika CISZP.

Odredbama **čl. 221 i 222** Predloga zakona uređeno je osnivanje Savjeta za zaštitu potrošača koje osniva Vlada Crne Gore (**član 221**). Kao i dosadašnja rješenja, te novijem iskustvu pristupnih pregovora za članstvo u EU, Savjeti kao savjetodavna tijela Vlade su visoko cijenjeni i stoga postoje u svim zemljama u okruženju što se pokazalo kao dobar instrument za razmjenu mišljenja i unaprijeđenje zaštite potrošača između relevantnih vladinih institucija i organizacija potrošača, pri čemu je opredijeljeno da u ovom tijelu svoje mjesto imaju i nezavisni stručnjaci i predstavnici nosioca zaštite potrošača.

3. Zaštita potrošača na lokalnom nivou (čl. 223)

Odredbom ovog potpoglavlja bliže su uređene dužnosti lokalne samouprave u zaštiti potrošača preduzimanjem čitavog seta mjera i aktivnosti iz svoje nadležnosti na svom području, a naročito dužnost pomaganja organizacija potrošača obezbjeđivanjem prostora i drugih uslova za njihov rad (**član 223**).

U odnosu na postojeća rješenja, precizirana je i pocrtana obaveza da realizuju planirane aktivnosti i dostavljaju Ministarstvu izvještaj o sprovođenju Akcionog plana na način i u roku koji su na potpuno novi način uređeni u članu 210 st. 1 i 2 ovog zakona

4. Organizacije potrošača (čl. 224-228)

Odredbama ovog potpoglavlja uređuju se oblici udruživanja potrošača i mogućnost njihovog djelovanja na nacionalnom i lokalnom nivou, kao i mogućnost njihovog udruživanja u saveze radi boljeg uticaja na politiku zaštite potrošača i predstavljanja i učešća u organima i tijelima na nacionalnom nivou i u međunarodnim organizacijama potrošača (**član 224**).

Značajna novina ovog odeljka jesu odredbe o uslovima koje jedna nevladina organizacija mora da ispuni da bi dodatno bila evidentirana kao potrošačka nevladina organizacija. Ipak još značajnija novina jeste dodatna mogućnost finansiranja organizacija potrošača, kojima se otklanjaju dosadašnji problemi u praksi. Na ovaj način se ispunjava i jedna od preporuka pomenutog Peer review izvještaja ekspertske misije Evropske komisije o potrebi jačanja finansijske i logističke podrške nevladinim organizacijama za zaštitu potrošača.

Naime, pored dosadašnjih rješenja o finansiranju u skladu sa opštim uslovima propisanim Zakonom o nevladinim organizacijama, koji uređuje način i postupak finansiranja nevladinih organizacija iz sredstava Budžeta Crne Gore (**član 228 stav 1 tačka 3**),

Predlogom zakona se, novom tačkom 4 stava 1 istog člana, kao izvor finansiranja utvrđuju i posebna sredstva Budžeta Crne Gore, koja su, zasebno od prethodnih, opredjeljena za obavljanje pojedinih poslova utvrđenih Nacionalnim programom, odnosno akcionim planom koji se ustupaju na osnovu javnog oglasa u skladu sa članom 211 stav 3. Dok se budžetska sredstva iz člana 228 stav 1 tačka 3 opredjeljuju u skladu sa zakonom kojim se uređuju nevladine organizacije, i podzakonskim aktima ministarstva nadležnog za finansiranje donijetim na osnovu tog zakona, a koji služe za finansiranje projekata i programa u oblastima od javnog interesa koje realizuju nevladine organizacije, dotle se posebna budžetska sredstva iz **člana 228 stav 1 tačka 4** opredjeljuju u skladu sa ovim zakonom, i aktom Vlade iz člana 211 stav 3 ovog zakona kojim se propisuju bliži kriterijumi, način i postupak finansiranja.

Značajna razlika u smislu finansiranja kod ustupanja i vršenja pojedinih poslova utvrđenih Nacionalnim programom, odnosno akcionim planom jeste da pravo učešća na javnom oglasu po tom osnovu imaju samo organizacije potrošača koje su upisane u evidenciju iz člana 225 ovog zakona i koje stvarno djeluju te imaju ostvarene rezultate u oblasti zaštite interesa potrošača (**član 228 stav 2**).

Odredbama **čl. 225-228** Predloga zakona uređen je upis u evidenciju organizacija potrošača (i uslovima propisanim za te potrebe), aktivnostima, nezavisnosti i finansiranju organizacija potrošača.

Elementi nezavisnosti potrošačkih organizacija iz **člana 227** Predloga zakona preuzeti su iz Statuta BEUC-a i evropske prakse. Nezavisnost od komercijalnih, partijskih, sindikalnih i drugih interesa suštinska je pretpostavka povjerenja potrošača.

III. INFORMISANJE I OBRAZOVANJE POTROŠAČA (čl. 229-230)

Ovim poglavljem uređuje se pravo potrošača na informisanje i obrazovanje o osnovnim pravima potrošača. Odredbama predmetnih članova propisano je da se pravo na obrazovanje potrošača ostvaruje u predškolskim ustanovama, osnovnim i srednjim školama, fakultetima, organizacijama potrošača, kao i putem sredstava javnog informisanja (**član 229**), dok se u cilju realizacije ovog prava Predlogom zakona utvrđuje saradnja između nadležnih ministarstava u pripremi vaspitnih i obrazovnih programa zaštite potrošača u okviru nastavnih planova i programa, i saradnja s vaspitno-obrazovnim institucijama i sprovođenje drugih aktivnosti informisanja i edukacije iz područja zaštite potrošača (**član 230**).

Značajna novina propisana ovim Predlogom zakona je **član 230 stav 3** kojim je, u skladu sa zahtjevima iz Konačnog mišljenja peer review misije EK, utvrđeno da su aktivnosti saradnje sa vaspitno-obrazovnim institucijama i sprovođenje drugih aktivnosti informisanja i edukacije iz oblasti zaštite potrošača obavezni dio prioritarnih aktivnosti Nacionalnog programa iz člana 208 ovog zakona.

Glava VI:

UPRAVNO-PRAVNA ZAŠTITA POTROŠAČA (231-233)

Odredbom člana 231 uređeno je pitanje prava potrošača na žalbu (zahtjev za zaštitu prava tj. žalba potrošača) u slučaju da trgovac ne odgovori na prigovor potrošača u propisanom roku ili ako odbije prigovor, kao i postupanje nadležnih inspekcijskih organa i pouka potrošaču da zaštitu svojih prava može ostvariti u vansudskom i sudskom postupku.

Takodje, Predlogom zakona je u odnosu na postojeća rješenja precizirano da ako potrošač prije podnošenja žalbe nije podnio trgovcu prigovor ili ako je žalba nerazumljiva ili nepotpuna, nadležni organi će bez odlaganja, a najkasnije u roku od tri dana od dana prijema žalbe, zahtijevati od potrošača da nedostatke otkloni i odrediti rok za isto, kao i da ako se nedostaci ne otklone u tom roku rješenjem će odbiti žalbu.

U skladu sa iskustvima iz dosadadašnje prakse koje su pokazale da opšti rok iz Zakona o upravnom postupku za donošenje rešenja od 30 dana nije dovoljan u slučajevima sprovođenja postupka vještačenja, Predlogom zakona je u ovim slučajevima ovaj rok propisan na 60 dana.

Dodatna novina Predloga zakona je i izmjena pravila ko snosi troškove vještačenja te se dosadašnja rješenja sada usklađuju sa pravilima ZUP-a, tj. Zakona o parničnom postupku kojim se uređuju pravila izvođenja dokaza vještačenjem. Otuda se čl. 232 propisuje da ove troškove snosi potrošač ili trgovac u zavisnosti od rezultata vještačenja, i dodatno uređuje da stranka koja predlaže vještačenje treba da predujmi troškove za izvođenje tog dokaza, a ako se strane u postupku saglase o vještačenju, nadležni organ odlučuje u kojoj mjeri stranke treba da uplate predujam za troškove vještačenja.

Konačno, članom 233 se propisuje obaveza Ministarstva da sačinjava godišnji izvještaj o saradnji i postupanju nadležnih organa po žalbama potrošača i dostavlja ga Evropskoj komisiji, čija primjena se završnim odredbama odlaže do dana članstva Crne Gore u Evropskoj uniji.

Glava VII: NADZOR (čl. 234-235)

Ovom glavom se uređuje nadzor nad sprovođenjem ovog zakona, kao i inspekcijski nadzor i upravne mjere koje nadležni inspekcijski organi preduzimaju radi otklanjanja nepravilnosti koje su utvrdili tokom inspekcijskog nadzora nad njegovom primjenom.

Dodatno, za potrebe preuzimanja ključnih djelova već pomenute Regulative (EU) br. 2017/2394 (o saradnji između nacionalnih tijela odgovornih za nadzor nad sprovođenjem propisa o zaštiti potrošača) propisane su posebne obaveze u dijelu sprovođenja ovog i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača, iz takozvane Mreže nadležnih organa koja se stvara u skladu sa ovom regulativom, a na osnovu odluke Vlade o Listi nadležnih organa iz stava 6 ovog člana.

Takođe, ovim članom su propisane i posebne obaveze za Ministarstvo, kao i ministarstvo nadležno za poslove turizma (član 234 st. 1). Ovim članom se uređuje i pitanje inspekcijskog nadzora koji vrši Ministarstvo, odnosno nadležna inspekcija, drugi organi državne uprave i organi uprave preko nadležnih inspektora, kao i nadležni organi lokalne

uprave preko lokalnih inspektora, kao i nezavisna pravna lica koja su ovlaštena za vršenje inspeksijskog nadzora. Stavom 5 ovog člana je propisano da nadzor nad sprovođenjem ovog zakona vrše i nezavisna pravna lica i organi lokalne uprave koji su nadležni da prilikom odlučivanja po žalbama potrošača vrše upravni nadzor nad radom pružaoca javnih usluga iz člana 37 ovog zakona, u skladu sa posebnim zakonom i zakonom kojim se uređuje upravni postupak.

Ipak, najznačajnije novine utvrđene Predlogom zakona su one iz **čl. 235** (prikrivena kupovina) i **236** (minimum ovlaštenja nadležnih organa).

Tako se **čl. 235**, u skladu sa recentnim zahtjevima EK iz završne faze pregovora omogućava usklađivanje sa čl. 9 već pomenute Regulative (EU) br. 2017/2394, i omogućava nadležnim organima posjedovanje ove posebne vrste ovlaštenja radi efikasnog sprovođenja preuzete potrošačke pravne tekovine. Naime, usljed sve većeg porasta e-trgovine, naročito putem društvenih mreža, poput rješenja iz navedene regulative u državama članicama EU, ovim putem se omogućava nadležnim organima da radi utvrđivanja nepravilnosti u sprovođenju ovog zakona i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača inspektor (ili ovlašćeni službenik) je ovlašćen da bez prethodnog obavješćavanja i legitimisanja subjektu nadzora, izvrši prikrivenu kupovinu ako se na taj način mogu obezbijediti dokazi, odnosno utvrditi nepravilnosti ili podaci o prekršiocu.

Pored direktne obaveze usklađivanja, ovim putem se u eri ekspanzije zaključenja potrošačkih ugovora u digitalnom okruženju, i višegodišnjih, detektovanih problema iz prakse nadležnim inspektorima i ovlašćenim službenicima omogućava i da efikasno sprovedu borbu protiv nelegalne trgovine (borba protiv sive ekonomije), kad god postoji sumnja da lice obavlja djelatnost bez prethodne registracije, odnosno propisanog pristupa djelatnosti, ili da ne izdaje račun i sl.

U skladu sa navedenim rješenjem, a radi otklanjanja mogućih odvrćućih faktora u sprovođenju ovog instituta u praksi, **st. 2 i 3 ovog člana** uređeno je i ko snosi troškove kupovine izvršene za ove potrebe, kao i troškove vještačenja i ispitivanja ako je isto bilo neophodno sprovesti radi utvrđivanja da tako kupljeni uzorci ne ispunjavaju zahtjeve utvrđene zakonom.

Članom 236 se utvrđuje minimalni set ovlaštenja koje nadležni organi moraju imati kako bi mogli djelotvorno da nadziru primjenu propisa kojima se štite kolektivni interesi potrošača. Rješenje je normativno usklađeno sa zahtjevima CPC Regulative (EU) 2017/2394, koja predviđa da nadležni organi u državama članicama (i državama kandidatima u procesu usklađivanja) moraju raspolagati efikasnim instrumentima za pribavljanje informacija, pristup dokumentaciji, traženje podataka od drugih subjekata i ulazak u poslovne prostorije, radi utvrđivanja činjeničnog stanja i identifikovanja povrede. Posebno se obezbjeđuje da ovlaštenja budu primjenljiva i u digitalnom okruženju, uključujući pristup informacijama u različitim formatima i na različitim medijima, kao i mogućnost praćenja relevantnih tokova podataka i identiteta subjekata uključenih u povredu. Nadalje, **članom 237** su propisane upravne mjere koje preduzimaju nadležni inspektori (ili ovlašćeni službenici u skladu sa **čl. 238 st. 3**, a u skladu sa posebnim zakonom), dok su čl. 238 propisane odredbe da rješenja inspektor donosi bez izjašnjenja

stranke – subjekta nadzora o rezultatima ispitnog postupka, kao i da žalba izjavljena protiv rješenja inspektora ne odlaže izvršenje rješenja. (čl. 238 st. 2 i 3)

Konačno, **stavom 3 ovog člana** se propisuje da se odredbe 1 i 2 ovog člana, kao i čl. 231 i 232 i čl. 235 do 237 ovog zakona primjenjuju i kada nadzor nad sprovođenjem ovog zakona vrše i ovlašćeni službenici iz člana 234 ovog zakona. Time se obezbijedilo da i oni nadležni organi koji u skladu sa posebnim zakonom sprovođenje zakona vrše preko „ovlašćenih službenika“, a ne inspektora, mogu i u sektorima iz svoje nadležnosti sprovođiti pravila koja su u mnogostopnom pravnom poretku ekskluzivno uređena Zakonom o zaštiti potrošača, poput: nepoštenih poslovnih prakse, nepoštenih ugovornih odredbi, prodaji na daljinu i van poslovnih prostorija i sl.

Članom 238 se uređuju procesna pravila za donošenje rješenja u inspekcijском postupku i postupku nadzora nad primjenom propisa kojima se štite interesi potrošača, sa ciljem obezbjeđenja efikasnosti i hitnosti zaštite. Predviđeno je donošenje rješenja bez posebnog izjašnjenja subjekta nadzora o rezultatima ispitnog postupka, kao i da žalba ne odlaže izvršenje, čime se sprječava da trajanje postupaka obesmisli svrhu nadzora u slučajevima kada je potrebno brzo postupanje radi zaštite potrošača.

Odredba se primjenjuje i kada nadzor vrše ovlašćeni službenici iz člana koji uređuje krug nadležnih organa, čime se postiže jedinstven procesni režim i izbjegavaju proceduralne razlike koje bi mogle umanjiti djelotvornost sprovođenja.

Članom 239 se uvodi mogućnost javnog objavljivanja konačnih odluka, obaveza trgovca ili naloga, kao i identiteta trgovca odgovornog za povredu. Cilj je jačanje transparentnosti, odvratajućeg efekta i informisanosti potrošača, uz unapređenje opšteg nivoa usklađenosti na tržištu. S tim u vezi je i član 240 kojim se omogućava nadležnim organima da konsultuju organizacije potrošača, udruženja trgovaca i druge relevantne subjekte radi procjene djelotvornosti mjera koje se predlažu za zaustavljanje povrede, što doprinosi koherentnosti cjelokupnog sistema zaštite potrošača.

Naposlijetku, članom 241 se uspostavlja osnov za sprovođenje CPC Regulative (EU) 2017/2394 kroz nacionalni okvir, tako što se predviđa da se detaljnija razrada sprovođenja uređuje propisom Vlade. Namjera je da se stvori pravni osnov za donošenje odgovarajućeg implementacionog ili sprovedbenog akta po uzoru na sprovedbene akte koji se donose u državama članica kako bi se osigurala implementacija navedene regulative.

Glava VIII

KAZNE NE ODREDBE (čl. 242-250)

Ovom glavom uređuju se prekršaji za djela suprotna odredbama ovog zakona. Među njima, posebne novine su sadržane u članu 247, s jedne strane, i čl. 249 i 250, s druge.

Članom 247 su zapriječene novčane kazne u vezi sa obavezama za korišćenje CISZP, i to kako za same učesnike, tako i za odgovorna lica u istim (rukovodiocima tj. starješinama), na prvom mjestu ako ne vode evidenciju u CISZP ili je ne vode na propisani način, te i ako ne odrede najmanje jedno lice koje obavlja poslove koordinatora za CISZP (iz reda zaposlenih) i/ili Kontakt tački ne dostavi rješenje o njegovom određivanju. Time se

sankcioniše postupanje koje ugrožava javni interes koji počiva da se upotrebom CISZP sprječavaju negativne posljedice ne samo po pojedine potrošače, već i kolektivni interes svih potrošača u Crnoj Gori tj. društvo, ali i samu državu. U posljednjem slučaju, kako u pogledu štete u pojedinom slučaju usled čutanja države ili nepostupanja po žalbama koje su podnesene elektronskim putem, tako i druge vrste finansijskih izdataka koji mogu nastati po budžet usljed neažurnog i nepravilnog korišćenja sistema nasuprot zadacima kojima on služi (npr. ispunjenje međunarodno preuzetih obaveza, egzaktne procjene rizika na tržištu roba i usluga i planiranje njegovog rješavanja, efikasnije korištenje ljudskih i budžetskih resursa nadležnih organa i dr.).

Članom 248 se uspostavlja prekršajna odgovornost za ponašanja kojima se direktno ugrožava djelotvornost nadzora nad primjenom propisa kojima se štite interesi potrošača, i to u dva tipična oblika: ometanje ili neomogućavanje vršenja ovlašćenja inspektora, odnosno nepostupanje po zahtjevu ili naredbi nadležnog organa, u skladu sa članom 236 ovog zakona. Na ovaj način se obezbjeđuje da ovlašćenja nadležnih organa budu podržana odgovarajućim sankcionim mehanizmom koji obezbjeđuje saradnju subjekata nadzora i efikasno prikupljanje činjenica i dokaza.

S druge strane, narednim članovima (čl. 249) se u skladu sa odredbama Direktive 2019/2161 preuzimaju odredbe o dodatnim kriterijumima za odmjeravanje kazne, koji se trebaju primjenjivati pored opštih pravila o odmjeravanju kazne za prekršaj iz Zakona o prekršajima, dok se članom 250 sankcionišu prekršaji koji predstavljaju tzv. „raširenu povredu“, odnosno „raširenu povredu sa dimenzijom Evropske unije“ u smislu člana 3 tačka 3, odnosno tačka 4 Regulative (EU) 2017/2394, i čije stupanje na snagu je predviđeno danom članstva Crne Gore u Evropsku uniju.

Članom 251 se uređuje pravilo supsidijarne primjene kaznenih odredbi ovog zakona u situacijama kada drugi propisi kojima se štite interesi potrošača ne sadrže propisane kazne za određene povrede. Cilj je da se izbjegnu pravne praznine u prekršajnom sankcionisanju i obezbijedi da povrede potrošačkih prava ne ostanu bez odgovarajuće posljedice samo zbog nedostatka kaznenih normi u posebnom propisu. Primjena kazni je vezana za uslov da su kaznene odredbe ovog zakona utvrđene za istu vrstu povrede, čime se obezbjeđuje pravna sigurnost i poštovanje načela zakonitosti i predvidljivosti sankcija.

Glava IX

PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE (čl. 252-261)

Ovim odredbama (čl. 252 do 255) je predviđeno da postojeća tijela za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova nastavljaju svoje djelovanje u skladu sa ovim zakonom, kao što je za postojeći Odbor i Savjet za zaštitu potrošača propisan nastavak rada u skladu sa ovim zakonom, i konačno za postojeće organizacije potrošača svoje poslovanje nastavljaju da obavljaju u skladu sa ovim zakonom.

U dijelu postupaka započetih do stupanja na snagu ovog zakona propisano je da će se isti okončati po zakonu po kojem su započeti (član 255 stav 1), uz izuzetak iz člana 255 stav 2 da se odredbe o saobraznosti digitalnih usluga i digitalnog sadržaja (čl. 68 do 81

ovog zakona) primjenjuju i na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga koji su zaključeni prije stupanja na snagu ovog zakona i kojima je predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tokom određenog perioda, ali samo u vezi sa digitalnim sadržajem ili digitalnom uslugom koja se isporučuje nakon stupanja na snagu ovog zakona.

Članom 256 je predviđen rok za donošenje podzakonskih akata, kao i da će se do njihovog stupanja na snagu, primjenjivati podzakonski akti koji su donijeti na osnovu postojećeg zakona.

Članom 257 propisan je rok za uspostavljanje CISZP, dok je članom 258 predviđena odložena primjena pojedinih odredbi Predloga zakona (člana 48 stav 6, člana 71 stav 7, člana 164 stav 5, člana 179 stav 3 tačka 3, člana 182 stav 2, čl. 186 i 188, člana 213 stav 2 tačka 6, stav 3 i st. 5 i 6 člana 233 i člana 249 stav 1 tačka 4 i člana 250) do dana pristupanja Evropskoj uniji, dok je **članom 259** propisan prestanak važenja odredbe da obavještenje o robi obavezno sadrži i naziv države porijekla robe, osim ako posebnim propisom nije drukčije uređeno (član 8 stav 2 tač. 4), koja odredba se mora zadržati iz postojećeg Zakona jer je njome 2019. godišnje ispunjena obaveza iz mjerila za Pregovaračkog poglavlja 1 (Slobodan promet roba) radi ispunjenje Akcionog Plana za primjenu čl. 34-36 UFEU.

Članom 260 propisan je prestanak važenja postojećeg Zakona o zaštiti potrošača, dok je **članom 261** propisano je da ovaj Zakon stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u Službenom listu Crne Gore.

V. PROCJENA FINANSIJSKIH SREDSTVA ZA SPROVOĐENJE OVOG ZAKONA

Za sprovođenje ovog Zakona potrebna su posebna finansijska sredstva u budžetu Crne Gore.

Procijenjeno je da je za redovno godišnje sprovođenje zakona potrebno 57.500,00 EUR-a, i to:

- 1) za godišnje tehničko održavanje i unapređenje CISZP-a, u skladu sa izmjenama propisa EU i nacionalnog zakonodavstva, kao i za potrebe nacionalne i/ili međunarodne saradnje sa EK, u iznosu od 5.000,00 eura, na godišnjem nivou MER iz Budžeta Crne Gore;
- 2) za troškove rada Odbora pri PKCG u iznosu od 5.000,00 eura na godišnjem nivou MER iz Budžeta Crne Gore;
- 3) za troškove organizovanja programa obuke i stručnog ispita za tijela za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova, uključujući članova Odbora pri PKCG, u iznosu od 2.500,00 eura na godišnjem nivou MER, iz Budžeta Crne Gore;
- 4) za troškove realizacije obaveza iz Akcionog plana za sprovođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača u iznosu od 25.000,00 eur na godišnjem nivou MER iz budžeta Crne Gore;
- 5) za troškove naknada za rad Savjeta za zaštitu potrošača u iznosu od 20.000,00 eur, na godišnjem nivou MER iz budžeta Crne Gore.

Detaljnije, po tačkama:

- 1) Za primjenu odredbi ovog Predloga zakona potrebno je dalje obezbijediti efikasno funkcionisanje Centralnog informacionog sistema za praćenje žalbi i pitanja potrošača (CISZP, www.potrosac.me), kao i djelotvornu međunarodnu saradnju sa EK – mrežom nadležnih organa država članica EU, u skladu sa **konačnim izvještajem ekspertske misije EK (peer review) iz novembra 2023. godine o ocjeni spremnosti Crne Gore za pripremo zatvaranje Pregovaračkog poglavlja (PP) 28 i Regulativom 2017/2394.**

Za navedene potrebe neophodni su odgovarajući kadrovski kapaciteti i finansijska sredstva za unapređenje i redovno tehničko održavanje CISZP-a, u skladu sa čestim izmjenama relevantnih propisa EU, kao i za realizaciju pomenute međunarodne saradnje. U dijelu potrebnih kadrovskih kapaciteta, isti će biti obezbijeđeni u Ministarstvu ekonomskog razvoja, kod kog je Predlogom ovog zakona određena kontakt tačka CISZP-a.

Ovdje navedena sredstava, u iznosu od 5.000.00 eura, za godišnje tehničko održavanje i unapređenje CISZP-a, u skladu sa izmjenama propisa EU, kao i za potrebe međunarodne saradnje sa EK, neophodno je obezbijediti redovno, na godišnjem nivou iz budžeta Crne Gore. Napominjemo da je za potrebe pomenute međunarodne saradnje, Crna Gora u okviru poglavlja 28 već 2022 inicirala zahtjev za zaključenje međunarodnog ugovora, na osnovu člana 32 Regulative, kojim se uređuju modaliteti saradnje između EU i trećih zemalja.

- 2) Na predloženi način se preciziranjem izvora finansiranja u članu 152, se kao i važećim ZZP omogućava ispunjenje obaveze CG za rad ovog tijela, i sprečava sasvim izvjesna nemogućnost primjene odredbe o shodnoj primjeni odredaba koji u duhu Direktive zahtjeva **„obezbijedenje finansijskih sredstava koja su potrebna za nesmetan rad tijela za rješavanje sporova“** (čl. 6 st. 3 (tač. e) Direktive 2013/11/EU i tač. 46 Preambule „Radi efikasnog djelovanja, tijela za vansudsko rješavanje sporova trebaju imati na raspolaganju dovoljna ljudska, materijalna i finansijska sredstva. Države članice moraju odlučiti o odgovarajućem obliku finansiranja za ova tijela na svojoj teritoriji, ne ograničavajući finansiranje tijela koja već djeluju.“). Stoga se prethodni uslov potpune usaglašenosti sa Direktivom 2013/11/EU može obezbijediti samo uz dodatno finansiranje iz Budžeta Crne Gore.
- 3) Posljedično, poput prethodne tačke, Crna Gora je u obavezi da u praksi dokaže punu primjenu Direktive 2013/11/EU, koja zahteva sprovođenje programa obuke i ispitivanja stručnih lica koja rade u sistemu vansudske zaštite potrošača, i koja su već bila predmet ispitivanja i na poslednjem Pododboru za unutrašnje tržište 2024. godine.
- 4) Ministarstvo ekonomskog razvoja je određeno kao ključni nosilac aktivnosti godišnjim akcionim planovima u realizaciji sva tri operativna cilja Nacionalnog programa, pa je potrebno planirati navedeni iznos sredstava na godišnjem nivou kako bi se osigurala pravovremena i kvalitetna realizacija planiranih aktivnosti koja će značajno doprinijeti ostvarenju strateških ciljeva Nacionalnog programa zaštite potrošača.

- 5) Članom 161 važećeg Zakona o zaštiti potrošača, odnosno članom 221 ovog Predloga zakona, propisano je da Vlada osniva Savjet za zaštitu potrošača. Tačkom 7 Odluke o osnivanju Savjeta ("Službeni list Crne Gore", br. 028/22, 098/22 i 054/24) propisano je da predsjedniku, članu i sekretaru Savjeta pripada mjesečna naknada za rad u Savjetu, u visini od 30% prosječne neto zarade u Crnoj Gori za prethodnu godinu, prema podacima organa nadležnog za poslove statistike, koja se isplaćuje iz budžeta Ministarstva ekonomskog razvoja. Naknada se isplaćuje za mjesec u kojem se održava sjednica Savjeta, koje se održavaju najmanje jednom u četiri mjeseca, a po potrebi i češće (tačka 5 Odluke). Pored navedenog, jačanje uloge i efikasnosti Savjeta za zaštitu potrošača jedna je od ključnih obaveza Crne Gore u procesu pristupanja EU, shodno Izvještaju o napretku iz oktobra 2024. godine.

Ovdje navedena sredstva u iznosu od 20.000,00 eur su rezultat proračuna zasnovanog na broju članova Savjeta shodno navedenoj Odluci (21), prosječnoj neto zaradi u 2023. godini prema podacima organa uprave nadležnog za poslove statistike i planiranom održavanju četiri sjednice godišnje.

VI. RAZLOZI ZA DONOŠENJE ZAKONA PO HITNOM POSTUPKU

Shodno članu 151 stav 2 Poslovnika Skupštine Crne Gore, predlaže se donošenje ovog zakona u hitnoj proceduri zbog neposredne potrebe da se uskladi nacionalno zakonodavstvo sa obavezama preuzetim u procesu pregovora sa Evropskom unijom, imajući u vidu da je donošenje predloženog zakona jedan od uslova za privremeno zatvaranje Pregovaračkog poglavlja 28 – Zaštita potrošača i zdravlja, te da isti mora biti donešen najkasnije do kraja 2025. godine, u skladu sa utvrđenim pregovaračkim rokovima.



Crna Gora

**Organ državne uprave nadležan za oblast na koju se propis
odnosi/donosilac akta**

MINISTARSTVO EKONOMSKOG RAZVOJA

Naziv propisa	Predlog zakona o zaštiti potrošača sa Izveštajem s javne rasprave	
Klasifikacija propisa po oblastima i podoblastima uređivanja	oblast	podoblast
	XVII. Tržište, ugostiteljstvo i turizam	8. Zaštita potrošača (propisi o zaštiti potrošača i sl.)
Klasifikacija po pregovaračkim poglavljima Evropske Unije	poglavlje	podpoglavlje
	28. Zaštita potrošača i zdravstvena zaštita	28.20.40 Zaštita ekonomskih interesa [15.20.40]
Ključni termini - eurovok deskriptori	- Zaštita potrošača - Potrošač - Trgovac	



Ministarstvo
finansija

Crna Gora
MINISTARSTVO EKONOMSKOG RAZVOJA
PODGORICA

Dok. br. 002-328/24-4995/5				
002-328/24-4995/5	4			

Adresa: ul. Stanka Dragojevića 2,
81000 Podgorica, Crna Gora
tel: +382 20 242 835
fax: +382 20 224 450
www.mif.gov.me

Br: 05-02- 430/25-19084/2

Podgorica, 24.06.2025. godine

Za: MINISTARSTVO EKONOMSKOG RAZVOJA, Rimski trg 46, Podgorica

gospodinu, Niku Gjelošaju, ministru

Predmet: Mišljenje na Predlog zakona o zaštiti potrošača

Veza: Vaš akt br. 002-328/24-4995/5 od 08.06.2025. godine

Poštovani gospodine Gjelošaj,

Povodom *Predloga zakona o zaštiti potrošača*, Ministarstvo finansija daje sledeće:

MIŠLJENJE

Na tekst *Predloga zakona* i pripremljeni Izveštaj o analizi uticaja propisa, sa aspekta uticaja na poslovni ambijent, nemamo primjedbi. Takođe, kako je Sekretarijat za zakonodavstvo sugerisao da se pribavi mišljenje Ministarstva finansija u dijelu ugovora o finansijskim uslugama zaključenim na daljinu, napominjemo da su isti u nadležnosti predlagača propisa.

Na osnovu uvida u dostavljeni tekst i Izveštaj o analizi uticaja propisa, u dijelu procjene fiskalnog uticaja, utvrđeno je da je za implementaciju navedenog *Predloga zakona*, za redovno godišnje sprovođenje potrebno 57.500,00€ i to za:

- Godišnje tehničko održavanje i unapređenje CISZP-a (Centralnog informacionog sistema za zaštitu potrošača) u skladu sa izmjenama propisa EU i nacionalnog zakonodavstva i za potrebe nacionalne i/ili međunarodne saradnje sa EK iznos od 5.000,00€.
- Za troškove rada Odbora za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova pri Privrednoj komori Crne Gore iznos od 5.000,00€.
- Za troškove organizovanja programa obuke i stručnog ispita za tijela za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova, uključujući članove Odbora pri Privrednoj komori Crne Gore iznos od 2.500,00€.
- Za troškove realizacije obaveza iz Akcionog plana za sprovođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača potreban je iznos od 25.000,00€.
- Za troškove naknada za rad Savjeta za zaštitu potrošača iznos od 20.000,00€.

Takođe, navedeno je da je procjena urađena na osnovu dosadašnjih troškova i da je dio nedostajućih sredstava obezbijeđen za tekuću godinu.

Zakonom o budžetu Crne Gore za 2025. godinu („Službeni list CG“, br 11/25) u okviru Ministarstva ekonomskog razvoja (organizacioni kod 40901) na aktivnosti: Razvoj zaštite potrošača (programski kod 15 004 003 004) planirana su sredstva u iznosu od 38.751,35€, od čega je na dan 18.06.2025. godine raspoloživo 23.572,39€.

Imajući u vidu da za sprovođenje ovog zakona nijesu obezbijeđena dodatna finansijska sredstva u budžetu za tekuću godinu, Ministarstvo finansija ukazuje da je sredstva za navedene namjene potrebno uskladiti sa raspoloživim sredstvima za 2025. godinu kao i sa sredstvima koja će biti raspoloživa u okviru godišnjih zakona o budžetu i Srednjoročnim budžetskim okvirom.

Pored navedenog ukazujemo na član 40 Zakona o budžetu i fiskalnoj odgovornosti kojim se uređuje da ugovorene obaveze moraju biti usklađene sa planiranim i odobrenim sredstvima, kao i da je budžetski izvršilac odgovoran za zakonito korišćenje sredstava odobrenih potrošačkoj jedinici.

S poštovanjem,

MINISTAR
Novica Vuković



IZVJEŠTAJ O SPROVEDENOJ ANALIZI PROCJENE UTICAJA PROPISA

PREDLAGAČ PROPISA

Ministarstvo ekonomskog razvoja

NAZIV PROPISA

Predlog zakona o zaštiti potrošača

1. Definisanje problema

- Koje probleme treba da riješi predloženi akt?
 - Koji su uzroci problema?
 - Koje su posljedice problema?
 - Koji su subjekti oštećeni, na koji način i u kojoj mjeri?
 - Kako bi problem evoluirao bez promjene propisa ("status quo" opcija)?
- Predloženim zakonom otkloniće se nedostaci uočeni u postojećem zakonu, izvršiti usklađivanje sa relevantnim izvorima prava Evropske unije i omogućiti efikasna zaštita potrošača na tržištu kroz uvođenje obaveza trgovcima koje se odnose na adekvatno informisanje potrošača o robama i uslugama, isticanje cijena, izdavanje računa i davanje prava potrošačima na ulaganje prigovora. Predlogom zakona je izvršeno potpuno preuzimanje tri (3) direktive iz 2019. godine (2019/770; 2019/771 i 2019/2161), pa se time značajno uređuje predmetna oblast, i u konačnom u vremenu stalnog razvoja digitalnog okruženja stvaraju se uslovi za otklanjanje pravne nesigurnosti kada su u pitanju pravila ugovornog prava koja se odnose na kupovinu robe sa digitalnim elementom, odnosno isporuku digitalne usluge i digitalnog sadržaja. S tim u vezi, zakon donosi bliže uređenje saobraznosti roba tzv. „četvite generacije“, kao i potpuno nova pravila koja se odnose na digitalne usluge i sadržaje. Takođe, predlog zakona treba da riješi probleme uočene u praksi koji se odnose na prodajne pogodnosti (snizjenje i rasprodaja, akcijska i promotivna prodaja, informisanje i oglašavanje prodajnih pogodnosti i sl), prava potrošača vezana za usluge od javnog interesa, saobraznost robe ugovoru i garanciji koje se proširuje na robu sa digitalnim elementom, digitalne usluge i sadržaji, pravila o servisiranju, kao i na situacije u kojima mogu biti ugrožena prava potrošača prilikom zaključenja ili ispunjenja ugovora zaključenih na daljinu, ugovora o finansijskim uslugama zaključenim na daljinu i ugovora o turističkim uslugama. Direktiva 2019/2161 donosi izmjene i dopune u čak četiri postojeće potrošačke direktive (već potpuno preuzete važećim ZZP) koje se odnose na pravila o isticanju cijene, nepoštenim poslovnim praksama, nepoštenim ugovornim odredbama i prodaji na daljinu. Zakonom se propisuju efikasna pravna sredstva koja su na raspolaganju potrošačima, organizacijama za zaštitu potrošača i državnim organima nadležnim za nadzor na sprovođenjem ovog zakona, a sve u cilju što veće i što efikasnije zaštite prava potrošača. U tom smislu, naročito treba istaći zakonsko uređenje Centralnog informacionog sistema zaštite potrošača čime se obezbjeđuje ostvarivanje pune i djelotvorne saradnje nadležnih organa, što će za rezultat imati omogućavanje egzaktne procjene rizika i planiranje njihovog rješavanja, kao i efikasnije korišćenje ljudskih i budžetskih resursa.
- Ovim zakonom se uvodi efikasna kaznena politika čime će se doprinijeti sprečavanju kršenja prava potrošača kao slabije ugovorne strane, kao i pravednijem određivanju kazni. Takođe, ističemo da odredbe Direktive 2019/2161 po prvi put u oblasti zaštite potrošača propisuju konkretne prekršaje, okolnosti koje se uzimaju u obzir prilikom odmjerenja kazni, kao i egzaktne novčane kazne za učinjena prekršaja.
- Uzrok problema je nedovoljna usklađenost postojećeg zakona sa novijom pravnom tekovinom Evropske unije u ovoj oblasti i neadekvatna zaštita potrošača prilikom kupovine roba i usluga

uslovljena slabijom pregovaračkom pozicijom potrošača u odnosu na trgovca. Pored toga, na tržištu je sve učestalija ponuda robe sa digitalnim elementom, kao i digitalnih usluga i sadržaja koje zahtijevaju posebno uređenje radi otklanjanja pravne nesigurnosti, naročito u primjeni zakona. S tim u vezi, uzrok problema je isporuka robe nesaobrazne ugovoru, kao i neujednačena praksa ostvarivanja prava po osnovu garancije, usljed nedovoljno preciznih pravila u ovoj oblasti ili problema u njihovom tumačenju. To je povlačilo i druge povezane probleme koji se odnose na dostupnost servisa i rezervnih djelova, kao i nemogućavanjem upotrebe zamjenskog proizvoda za vrijeme kada je potrošač lišen upotrebe robe zbog nesaobraznosti što predstavlja značajnu neugodnost za potrošača. Dalje, uzrok problema je i nepravilno isticanje cijena ili obavještenja o robi, a mora postojati opšta obaveza da se istakne cijena što značajno doprinosi poboljšanju informisanju potrošača kako bi na najjednostavniji način mogao da uporedi i ocijeni cijenu proizvoda i da na bazi jednostavnog upoređivanja napravi izbor. Ovaj problem je najevidentniji kod prodajnih pogodnosti, naročito u periodima godine kada su aktuelna sniženja, budući da su se na tržištu javljali određeni oblici nepoštenih poslovnih praksi.

- Glavna posljedica je ugrožavanje prava i standarda potrošača, kupovina robe lošijeg kvaliteta, nemogućnost reklamacije i povraćaja robe nesaobrazne ugovorenom kvalitetu, loša informisanost potrošača u dijelu odabira najkvalitetnijih proizvoda, pitanje dostupnosti potrošača osnovnim potrebama (voda, struja i druge usluge od opšteg interesa), loša zaštita prava odnosno ostvarivanje prava potrošača.
- Oštećeni su potrošači. Potrošači kao slabija strana u ugovornom odnosu sa trgovcima su često prinuđeni da kupuju proizvode koji nisu propisanog odnosno ugovorenog kvaliteta, zatim da prihvataju nepošteno odredbe u ugovorima kojima im se uskraćuju osnovna potrošačka prava, a često su žrtve nepošteno poslovne prakse trgovaca i si.
- Nepostojanje ovog sistemskog zakona uzrokovalo bi smanjenje standarda i nivoa pravne zaštite potrošača, pravnu nesigurnost, povećanje broja oštećenih potrošača, značajno smanjenje informisanosti potrošača o svojim pravima u dijelu reklamacije, garancije i prava na povraćaj ili zamjenu robe kao problema sa kojima se potrošači najčešće susreću, ali bi se to posljedično odrazilo i na sva ostala prava potrošača.

2. Ciljevi

- Koji ciljevi se postižu predloženim propisom?
- Navesti usklađenost ovih ciljeva sa postojećim strategijama ili programima Vlade, ako je primjenljivo.
- Cilj donošenja ovog zakona je podizanje nivoa zaštite prava potrošača na nivo zemalja Evropske unije i razvijenog svijeta. Donošenjem zakona uspješno će se odgovoriti na brojne izazove koji su podstaknuti tehnološkim razvojem u privredi, kako kod roba koje sve češće sadrže digitalne elemente, tako i zasebno razvoja digitalnih usluga i digitalnog sadržaja koji se isporučuju, a koje zahtijevaju posebno uređenje. Predlogom zakona unaprijediće se zaštita potrošača na tržištu u svim relevantnim oblastima što podrazumijeva adekvatnije i potpunije uređivanje pravila o saobraznosti i pravnim posljedicama nesaobraznosti, zaokružiti i unaprijediti pravila o isticanju cijena, nepoštenim poslovnim praksama i nepoštenim ugovornim odredbama. Takođe, zakonom će se riješiti problemi uočeni u praksi, a koji se odnose na prodajne pogodnosti (sniženje i rasprodaja, akcijska i promotivna prodaja, informisanje i oglašavanje prodajnih pogodnosti i si), i prava potrošača vezana za usluge od javnog interesa, sredstva dokazivanja u postupcima pravne zaštite potrošačkih prava, postupku rješavanja prigovora ili otklanjanja utvrđenih nepravilnosti. Cilj je i unaprijeđenje sistema sprovođenja potrošačkog zakonodavstva kroz zakonsko uređenje Centralnog informacionog sistema zaštite potrošača, jačanje ovlaštenja nadležnih organa u nadzoru nad primjenom zakona, osnaživanje mehanizama vansudske zaštite potrošača, kao i uloge Savjeta za zaštitu potrošača čime se jačaju implementacioni kapaciteti u ovoj oblasti, a u

skladu sa preporukama Evropske komisije. - Navedeni ciljevi su u skladu sa strateškim i operativnim ciljevima Nacionalnog programa zaštite potrošača 2022 - 2024.
3. Opcije - Koje su moguće opcije za ispunjavanje ciljeva i rješavanje problema? (uvijek treba razmatrati "status quo" opciju i preporučljivo je uključiti i neregulativnu opciju, osim ako postoji obaveza donošenja predloženog propisa). - Obrazložiti preferiranu opciju?
- Glavna i neophodna opcija je usvajanje predloženog zakona. - Izabrana opcija je neophodna zbog obaveze usklađivanja nacionalnog zakonodavstva sa relevantnim izvorima prava Evropske unije, samim tim i modernizacije potrošačkog zakonodavstva kako bi adekvatno moglo odgovoriti izazovima savremenog tržišta, naročito u oblastima sve zastupljenije trgovine roba sa digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i usluga, kao i elektronske trgovine. Navedeno usklađivanje je neophodan uslov za ispunjenje zakonodavnog mjerila za oblast zaštite potrošača u okviru Poglavlja 28. Predlog zakona takođe sadrži i posebna rješenja usmjerena na efikasnije sprovođenje, primarno kroz tzv. "zakonsko uređenje" Centralnog informacionog sistema za zaštitu potrošača kojim se propisuje obaveza vođenja evidencije iz nadzora, uključujući i žalbe potrošača, kroz ovaj sistem radi bolje koordinacije i međusobne saradnje organa nadležnih za sprovođenje ovog zakona. Osim toga, tu su i posebna ovlaštenja data inspektorima poput ovlaštenja za tzv. "prikrivenu kupovinu". Shodno tome, navedeni ciljevi mogu se ostvariti jedino kroz regulativnu opciju.
4. Analiza uticaja - Na koga će i kako će najvjerojatnije uticati rješenja u propisu - nabrojati pozitivne i negativne uticaje, direktne i indirektne. - Koje troškove će primjena propisa izazvati građanima i privredi (naročito malim i srednjim preduzećima). - Da li pozitivne posljedice donošenja propisa opravdavaju troškove koje će on stvoriti. - Da li se propisom podržava stvaranje novih privrednih subjekata na tržištu i tržišna konkurencija. - Uključiti procjenu administrativnih opterećenja i biznis barijera.
- Ovaj zakon uticaće prije svega na potrošače, obzirom da će im biti omogućen adekvatan izbor proizvoda ili usluga, kao i bolja informisanost, kako u pogledu kvaliteta, tako i u pogledu cijena proizvoda i usluga, naročito u digitalnom okruženju, kao i adekvatna zaštita njihovih prava. Usklađivanjem sa pravnom tekovinom EU u oblasti ugovornih pravila u prometu roba sa digitalnim elementom, digitalnih usluga i sadržaja doprinjeće se podizanju konkurentnosti mnogobrojnih privrednih subjekata, spram subjekata iz EU i regionalnih tržišta, u smislu jačanja osnove za e-trgovinu (naročito prekograničnu radi ostvarivanja potencijala rasta ove vrste djelatnosti). Ne postoji negativan uticaj zakona. - Primjena Predloga zakona neće izazvati finansijske troškove za građane. U privredi, predlog zakona propisuje nešto detaljnije obaveze za trgovce – posebno u pogledu informisanja potrošača, vođenja evidencija o prigovorima, transparentnog isticanja cijena i dostupnosti rezervnih dijelova, ali je riječ o obavezama koje trgovci imaju i sada. - S obzirom na to da novi zakon ne uvodi dodatne finansijske troškove, već precizira i unapređuje postojeće obaveze, pozitivne posljedice njegove primjene u potpunosti opravdavaju njegovo donošenje. - Ovim propisom se podstiče zdrava konkurencija na tržištu, budući da zakon donosi posebna rješenja koja su usmjerena na efikasniju borbu protiv sive ekonomije i unaprjeđenje poslovnog

ambijenta i preventivnog djelovanja nadležnih organa. Takođe zakon kreira pravni okvir kojim se omogućava crnogorskim privrednim subjektima da lakše isporučuju digitalni sadržaj, digitalne usluge i robu sa digitalnim elementom i to otklanjanjem pravne nesigurnosti kada su u pitanju pravila tog ugovornog prava, kao i obezbjeđenjem boljeg pristupa kupcima digitalnog sadržaja i digitalnih usluga i time podsticanjem digitalne privrede u Crnoj Gori i opšteg ekonomskog rasta.

- Ne postoje biznis barijere i administrativna opterećenja već se ovim zakonom otklanjaju pojedine otežavajuće okolnosti za trgovce (troškovi vještačenja u postupcima pravne zaštite potrošača), određene obaveze prenose na nevladine organizacije za zaštitu potrošača, kao što je zaštita kolektivnih interesa potrošača u sudskom postupku. Takođe, zakon bliže uređuje vansudsko rješavanje sporova i stvara okvir za bolju primjenu ovog oblika zaštite prava potrošača, čime se smanjuju sudski troškovi.

5. Procjena fiskalnog uticaja

- Da li je potrebno obezbjeđenje finansijskih sredstava iz budžeta Crne Gore za implementaciju propisa i u kom iznosu?
- Da li je obezbjeđenje finansijskih sredstava jednokratno, ili tokom određenog vremenskog perioda? Obrazložiti.
- Da li implementacijom propisa proizilaze međunarodne finansijske obaveze? Obrazložiti.
- Da li su neophodna finansijska sredstva obezbjeđena u budžetu za tekuću fiskalnu godinu, odnosno da li su planirana u budžetu za narednu fiskalnu godinu?
- Da li je usvajanjem propisa predviđeno donošenje podzakonskih akata iz kojih će proisteci finansijske obaveze?
- Da li će se implementacijom propisa ostvariti prihod za budžet Crne Gore?
- Obrazložiti metodologiju koja je korišćena prilikom obračuna finansijskih izdataka/prihoda.
- Da li su postojali problemi u preciznom obračunu finansijskih izdataka/prihoda? Obrazložiti.
- Da li su postojale sugestije Ministarstva finansija na nacrt/predlog propisa?
- Da li su dobijene primjedbe uključene u tekst propisa? Obrazložiti.

- Potrebna su finansijska sredstva u iznosu od 59.000 Eur-a.
- Potrebno je izdavanje tokom određenog vremenskog perioda, godišnje.
- Implementacijom propisa ne proizilaze međunarodne finansijske obaveze.
- Dio neophodnih finansijskih sredstava je obezbjeđen u budžetu za tekuću godinu, a biće planirana i u budžetu za narednu.
- Predviđeno je donošenje novih podzakonskih akata, ali iz istih neće proisteci dodatne finansijske obaveze.
- Primjenom zakona ostvariće se prihod za budžet Crne Gore u dijelu naplate novčanih kazni izrečenih za povrede odredbi ovog zakona.
- Iznos izdataka utvrđen je kao zbir izdataka za godišnje tehničko održavanje i unapređenje Centralnog informacionog sistema zaštite potrošača, u skladu sa izmjenama propisa EU i nacionalnog zakonodavstva, kao i za potrebe nacionalne i/ili međunarodne saradnje sa Evropskom komisijom, sredstava za troškove rada Odbora za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova, sredstava za troškove organizovanja programa obuke i stručnog ispita za tijela za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova, kao i za potrebe realizacije aktivnosti na sprovođenju Nacionalnog programa zaštite potrošača. Procjena je urađena na osnovu dosadašnjih troškova. Iznos prihoda trenutno nije moguće precizirati jer nije moguće dati pretpostavku o broju potencijalnih povreda odredbi ovog zakona, kao i eventualnom iznosu kazni izrečenih za navedene povrede.
- Nijesu postojale sugestije Ministarstva finansija na nacrt/predlog propisa.
- Kako nijesu postojale sugestije Ministarstva finansija na nacrt/predlog propisa, primjedbe nijesu mogle biti uključene u tekst propisa.

6. Konsultacije zainteresovanih strana

- Naznačiti da li je korišćena eksterna ekspertaska podrška i ako da, kako.

- Naznačiti koje su grupe zainteresovanih strana konsultovane, u kojoj fazi RIA procesa i kako (javne ili ciljane konsultacije). - Naznačiti glavne rezultate konsultacija, i koji su predlozi i sugestije zainteresovanih strana prihvaćeni odnosno nijesu prihvaćeni. Obrazložiti.
- U izradi Predloga zakona o zaštiti potrošača učestvovao je Zvezdan Čadenović, ekspert za zaštitu potrošača kroz podršku Sekretarijata Savjeta za konkurentnost. - Uz podršku Sekretarijata Savjeta za konkurentnost organizovana su tri okrugla stola u proteklom periodu, prva dva su održana prije Javne rasprave, i to: "Harmonizacija zakona u oblasti zaštite potrošača", održana 6. jula 2023. godine i "Novi pravni okvir zaštite potrošača", održan 21. decembra 2023. godine. Dana 24. januara 2024. godine u skladu sa Vladinom Uredbom o postupku i načinu sprovođenja javne rasprave u pripremi zakona ("Službeni list Crne Gore", broj 12/12) organizovana je javna rasprava koja je trajala 40 dana od dana objavljivanja javnog poziva. U okviru javne rasprave organizovan je i treći okrugli sto povodom same Javne rasprave o Nacrtu Zakona o zaštiti potrošača, koji je održan 28. februara 2025. godine, na kojim su predstavljene najznačajnije novine koje donosi predmetni zakon. Na okruglim stolovima su učestvovali predstavnici pojedinih privrednih subjekata, nevladinih organizacija za zaštitu potrošača, resornih inspekcija, kao i članova Savjeta za zaštitu potrošača. - Predlozi i sugestije su razmatrani nakon sprovedene javne rasprave. Intresovanje za predmetni zakon su iskazali: Centralna banka Crne Gore, Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, Crnogorski Telekom AD, Elektroprivreda Crne Gore AD, Tehnomax doo, Centar za zaštitu potrošača, Zajednica Opština Crne Gore i jedno fizičko lice. Na zakon su date 21 primjedba (4 prihvaćene i jedna djelimično prihvaćena), jedna napomena i jedna sugestija.
7: Monitoring i evaluacija - Koje su potencijalne prepreke za implementaciju propisa? - Koje će mjere biti preduzete tokom primjene propisa da bi se ispunili ciljevi? - Koji su glavni indikatori prema kojima će se mjeriti ispunjenje ciljeva? - Ko će biti zadužen za sprovođenje monitoringa i evaluacije primjene propisa?
- Nema potencijalnih prepreka za implementaciju propisa. - Edukacija potrošača i trgovaca, pojačan nadzor nad sprovođenjem zakona. Zakonsko uređenje CISZP-a će naročito doprinijeti boljoj saradnji organa za nadzor tržišta što će omogućiti pravilnu procjenu rizika i adekvatno usmjeravanje kapaciteta što će rezultirati efikasnijom i potpunijom zaštitom potrošača. - Broj prijava potrošača, broj kazni izrečenih za povrede odredbi zakona i povećanje broja učesnika u politici zaštite potrošača. - Ministarstvo ekonomskog razvoja i ostali državni organi nadležni za nadzor nad primjenom ovog propisa, kao i organizacije potrošača.

Datum i mjesto

17.06.2025., Podgorica

MINISTAR

Nik Gjeloshaj





Crna Gora
Ministarstvo pravde

Adresa: Vuka Karadžića 3,
81000 Podgorica, Crna Gora
tel: +382 20 407 501
fax: +382 20 407 515
www.sptv.me/mpg

Broj: 01-040/25-6371/5

23. decembar 2025. godine

MINISTARSTVO EKONOMSKOG RAZVOJA
gđin Nik Gjelošhaj, ministar

Predmet: Mišljenje na Predlog zakona o zaštiti potrošača
Veza: Vaš akt broj: 002-328/24-4995/6 od 9. juna 2025. godine

Uvaženi,

Ministarstvo pravde razmotrilo je Izvještaj o preliminarnoj kontroli na rizike od korupcije (CPL obrazac) koji se odnosi na Predlog zakona o zaštiti potrošača, koji je dostavljen aktom broj: 002-328/24-4995/6 od 9. juna 2025. godine, zaprimljen u ovom Ministarstvu 11. juna 2025. godine.

U skladu sa članom 4 Uputstva o preliminarnoj kontroli na rizike od korupcije („Službeni list Crne Gore“, broj 75/24), Ministarstvo pravde je dana 12. juna 2025. godine zatražilo mišljenje Agencije za sprečavanje korupcije radi otklanjanja mogućih rizika za nastanak korupcije u izradi propisa.

Dana 2. jula 2025. godine, Agencija za sprečavanje korupcije dostavila je mišljenje broj: 04-03-1977/2-25, u kojem ukazuje sledeće. Naime, član 179 se odnosi na tijela za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova, s tim u vezi u stavu 2 propisano je „Tijelo za rješavanje sporova može da se osnuje kao pravno lice ili bez svojstva pravnog lica, kada djeluje u sastavu trgovca“. U cilju preciziranja norme, potrebno je pojasniti ko može osnovati takvo tijelo. Takođe, potrebno je i u članu 185 precizirati ko može obrazovati kolegijalno tijelo za rješavanje sporova. Zatim, u čl. 183 i 205 nije precizno određeno koja krivična djela neko lice čine nedostojnim za sprovođenje postupka vansudskog rješavanja sporova, odnosno nedostojnim za vršenje poslova arbitraže. U članu 232 stav 2 propisano je: „Članovi Savjeta imenuju se iz reda predstavnika nosioca zaštite potrošača iz člana 225 stav 1 ovog zakona i nezavisnih stručnjaka iz oblasti zaštite potrošača“. S druge strane u članu 225 stav 1 propisano je: „Nosioci zaštite potrošača su: Vlada, Ministarstvo, drugi organi državne uprave i organi uprave nadležni za sprovođenje politike zaštite potrošača, Savjet za zaštitu potrošača, jedinice lokalne samouprave, nezavisna pravna lica i samostalne organizacije iz člana 247 stav 4 ovog zakona, kao i Komora i druga udruženja učesnika na tržištu i organizacije potrošača.“ Iz citiranih odredbi ne može se zaključiti ko sve čini Savjet, s obzirom da nosioci zaštite potrošača u članu 225 stav 1 nisu precizno pobrojani, odnosno navedeni.

Navedene preporuke je Ministarstvo pravde proslijedilo 2. jula 2025. godine predlažu zakonu, a odgovor na iste predlažu zakonu poslao je 22. decembra 2025. godine. U vezi sa navedenim preporukama, predlažu propisa ukazuje da ne prihvata preporuku Agencije koja se odnosi na član 179 stav 2 i član 185 Predloga zakona, a u pogledu potrebe dodatnog preciziranja ko može osnovati tijelo za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova, odnosno ko može obrazovati kolegijalno tijelo za rješavanje sporova. Naime, predmetne odredbe su namjerno normirane kao otvorene i fleksibilne, u skladu sa Direktivom 2013/11/EU o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, koja državama članicama ostavlja široku diskreciju u pogledu institucionalnih i organizacionih modela ADR tijela, uz uslov da su ispunjeni standardi nezavisnosti, nepristrasnosti, transparentnosti, stručnosti i efikasnosti postupka, što je naročito relevantno za sistem zaštite potrošača u Crnoj Gori i nedovoljno razvijenu vansudsku zaštitu u potrošačkim sporovima. Pritom, fleksibilnost u pogledu organizacionog oblika tijela ni na koji način ne znači deregulaciju, budući da Predlog zakona izričito propisuje da **nijedno tijelo za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova ne može započeti sa radom bez prethodno dobijenog ovlaštenja**, koje izdaje Ministarstvo u skladu sa zakonom, i to isključivo nakon utvrđivanja da su ispunjeni svi zakonom propisani uslovi u pogledu nezavisnosti, nepristrasnosti, stručne osposobljenosti lica koja sprovode postupak, organizacionih i proceduralnih garancija, kao i mjera za sprječavanje sukoba interesa (član 197 Predloga zakona). Shodno tome, činjenica da se tijelo može osnovati kao pravno lice ili bez svojstva pravnog lica, uključujući i kada djeluje u sastavu trgovca, ne proizvodi pravno dejstvo sama po sebi, već isključivo pod uslovom da je takvo tijelo prethodno ovlašteno u skladu sa zakonom, pri čemu zakon predviđa i mogućnost ukidanja ovlaštenja ukoliko tijelo prestane da ispunjava propisane uslove (član 198 Predloga zakona). Imajući u vidu navedeno, predlažu smatra da dodatno taksativno nabranje subjekata koji mogu osnovati ili obrazovati ADR tijela nije potrebno, jer bi suzilo regulatorni prostor, umanjilo fleksibilnost dopuštenu pravnom tekovinom EU i moglo dovesti do neopravdanog ograničavanja razvoja sektorskih ili specijalizovanih ADR modela, dok postojeće rješenje, uz sistem obaveznog ovlaštenja i nadzora, u potpunosti obezbjeđuje pravnu sigurnost i zaštitu potrošača. U odnosu na preporuku Agencije koja se odnosi na članove 183 i 205 Predloga zakona, a u pogledu potrebe preciziranja koja konkretna krivična djela lica čine nedostojnim za sprovođenje postupka vansudskog rješavanja sporova, odnosno za vršenje poslova arbitraže, predlažu takođe ne prihvata navedenu preporuku. Predloženo normativno rješenje zasniva se na ustaljenom sistemskom standardu crnogorskog prava, prema kojem se kriterijum „nedostojnosti“ ne vezuje za taksativno nabranje krivičnih djela, već za opšti pravni standard osuđivanosti za krivično djelo koje po svojoj prirodi kompromituje integritet, savjesnost i nepristrasnost lica. Ovakav pristup je naročito prisutan u propisima koji se odnose na obavljanje poslova od posebnog povjerenja, uključujući i propise iz oblasti alternativnog rješavanja sporova, gdje se iz istih razloga izbjegava rigidno nabranje krivičnih djela koje bi moglo dovesti do formalističkih tumačenja, normativnih praznina i potrebe za čestim izmjenama zakona.

Tako se isti standard primjenjuje i u Zakonu o alternativnom rješavanju spora za medijatora ili evaluatora spora, čiju supsidijarnu primjenu Predlog ovog zakona i predviđa u članu 180, te u Zakonu o mirnom rješavanju radnih sporova kao uslov za mintelja, odnosno arbitra. Dodatno, Predlog zakona u članu 205 već uvodi objektivni minimum u vidu zabrane obavljanja poslova arbitraže za lica osuđena na безусловnu kaznu zatvora od najmanje šest mjeseci, čime se uspostavlja balans između pravne sigurnosti i zaštite integriteta postupka. Zatim, u odnosu na preporuku Agencije koja se odnosi na član 232 stav 2 u vezi sa članom 225 stav 1 Predloga zakona, a u pogledu navodne nepreciznosti u vezi sa sastavom Savjeta za zaštitu potrošača, predlagač ne prihvata navedenu preporuku. Naime, Savjet za zaštitu potrošača je po svojoj pravnoj prirodi Vladino savjetodavno tijelo, koje se osniva radi razmatranja pitanja iz oblasti politike zaštite potrošača i davanja stručnih mišljenja i preporuka Vladi i nadležnim organima, te se njegov sastav, broj članova i način imenovanja bliže uređuju posebnim aktom Vlade - Odlukom o osnivanju Savjeta za zaštitu potrošača. Odredba člana 225 stav 1, kojom se definišu nosioci zaštite potrošača, ima širi, sistemski karakter i služi utvrđivanju okvira politike i subjekata koji učestvuju u sistemu zaštite potrošača, dok se član 232 stav 2 odnosi isključivo na opšte kriterijume iz kojih se članovi Savjeta mogu imenovati, a ne na taksativno pobrojanje njegovog sastava. U tom smislu, zakon ostavlja Vladi potrebnu fleksibilnost da kroz odluku prilagođava sastav Savjeta institucionalnim promjenama i razvoju sistema zaštite potrošača, bez potrebe za intervencijama u zakonski tekst, što je u skladu sa ustaljenom zakonodavnom praksom za savjetodavna tijela Vlade.

Imajući u vidu navedeno, obavještavamo Vas o sledećem. Naime, Predlog zakona o zaštiti potrošača predstavlja obiman i sistemski propis kojim se unapređuje normativni okvir zaštite potrošača i vrši dalje usklađivanje nacionalnog zakonodavstva sa pravnom tekovinom Evropske unije, naročito sa Direktivom 2013/11/EU o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i relevantnim direktivama iz oblasti zaštite ekonomskih interesa potrošača. Međutim, Ministarstvo pravde cijeni da pojedine odredbe, iako formalno dopuštene i u skladu sa evropskim standardima, zahtijevaju dodatnu pažnju sa aspekta pravne sigurnosti, prevencije sukoba interesa i jačanja integriteta institucija uključenih u sistem zaštite potrošača.

Ministarstvo pravde konstatuje da je odgovor predlagača, kojim se odbija preporuka Agencije za sprečavanje korupcije u pogledu preciziranja subjekata koji mogu osnovati tijela za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova, pravno argumentovan i utemeljen na rješenjima Direktive 2013/11/EU, koja državama članicama ostavlja široku diskreciju u pogledu institucionalnih modela ADR tijela. Istovremeno, Ministarstvo ukazuje da formulacija prema kojoj tijelo za vansudsko rješavanje sporova može djelovati „u sastavu trgovca“, bez dodatnih zakonskih garancija funkcionalne i organizacione nezavisnosti, može u praksi otvoriti pitanje sukoba interesa i narušavanja percepcije nepristrasnosti postupka, naročito imajući u vidu nivo razvijenosti vansudske zaštite potrošača u Crnoj Gori. Iako sistem ovlašćavanja i nadzora od strane Ministarstva predstavlja važan mehanizam kontrole, Ministarstvo pravde cijeni da bi dodatno normativno preciziranje, makar u vidu opštih zakonskih ograničenja ili izričitih garancija nezavisnosti u slučajevima

kada tijelo djeluje u sastavu trgovca, doprinijelo jačanju pravne sigurnosti i povjerenja potrošača u sistem vansudskog rješavanja sporova.

U pogledu preporuke Agencije za sprečavanje korupcije da se precizira koja krivična djela lice čine nedostojnim za sprovođenje postupaka vansudskog rješavanja sporova, Ministarstvo pravde konstatuje da je odgovor predlagača u skladu sa ustaljenim zakonodavnim standardima crnogorskog prava. Primjena opšteg pravnog standarda „nedostojnosti“, bez taksativnog nabrojanja krivičnih djela, prisutna je u više sistemskih zakona i omogućava fleksibilniju i suštinsku procjenu podobnosti lica za obavljanje poslova od posebnog povjerenja. Takav pristup je naročito opravdan u oblastima u kojima se zahtijeva visok stepen integriteta, nepristrasnosti i profesionalne etike. Ministarstvo pravde cijeni da predloženo rješenje, uz već propisane objektivne kriterijume (uključujući zabranu obavljanja poslova arbitraže za lica osuđena na безусловnu kaznu zatvora), predstavlja prihvatljiv balans između pravne sigurnosti i potrebe zaštite integriteta postupka, te da nije nužno dalje normativno preciziranje u ovom dijelu.

U odnosu na pitanje sastava Savjeta za zaštitu potrošača, Ministarstvo pravde konstatuje da je pravno prihvatljivo rješenje prema kojem se detaljan sastav, broj članova i način imenovanja Savjeta uređuju aktom Vlade, imajući u vidu savjetodavnu prirodu ovog tijela. Međutim, Ministarstvo ukazuje da formulacija prema kojoj se članovi Savjeta imenuju iz reda „nosioca zaštite potrošača“, kako su definisani u članu 225 stav 1 Predloga zakona, obuhvata veoma širok krug subjekata, uključujući i učesnike na tržištu, što u praksi može dovesti do nejasnoća u pogledu uloge i interesa članova Savjeta. Imajući u vidu značaj Savjeta u oblikovanju i praćenju politike zaštite potrošača, Ministarstvo pravde cijeni da bi bilo opravdano razmotriti preciziranje zakonskog okvira sastava Savjeta, makar kroz jasnije razgraničenje predstavnika organa vlasti, organizacija potrošača i nezavisnih stručnjaka, uz izbjegavanje potencijalnog sukoba interesa.

Imajući u vidu navedeno, Ministarstvo preporučuje predlagaču da, u cilju jačanja pravne sigurnosti, transparentnosti i prevencije sukoba interesa, razmotri mogućnost dodatnog normativnog preciziranja pojedinih odredaba koje se odnose na: organizaciju i nezavisnost tijela za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova i okvir sastava Savjeta za zaštitu potrošača.

S poštovanjem,

MINISTAR
mr Bojan Božović

Dostavljeno:

- naslovu
- u spise predmeta
- a/a



<i>Preliminarna kontrola na rizike od korupcije</i>	
<i>Naziv propisa</i>	Predlog zakona o zaštiti potrošača
<i>Naziv organa</i>	Ministarstvo ekonomskog razvoja
<i>Sektor/odsjek</i>	Direktorat za unutrašnje tržište i konkurenciju Direkcija za zaštitu potrošača
<i>Faza donošenja propisa</i>	Međuresorsko usaglašavanje nakon održane javne rasprave
1. <i>Navedi oblast koja se uređuje propisom.</i>	Zaštita potrošača
2. <i>Da li su jasno definisani subjekti zaduženi za sprovođenje propisa? Objasni.</i>	Subjekat nadležan za sprovođenje ovog zakona je Ministarstvo ekonomskog razvoja, u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača. Odredbe predmetnog zakona o zaštiti potrošača uključuju i ostale subjekte i to: Ministarstvo energetike i rudarstva, Ministarstvo javne uprave, Ministarstvo saobraćaja, Ministarstvo pomorstva, Ministarstvo turizma, Ministarstvo unutrašnjih poslova, Ministarstvo zdravlja, Ministarstvo prosvjete, nauke i inovacija, Uprava za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove, Agencija za elektronske medije, Agencija za civilno vazduhoplovstvo, Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, Agencija za nadzor osiguranja, Regulatorna agencija za energetiku, Centralna banka Crne Gore, Priuvredna Komora Crne Gore, jedinice lokalne samouprave i druga udruženja učesnika na tržištu i organizacije potrošača. Inspekcije koje snose odgovornost za tržišni nadzor i zaštitu zdravlja, bezbjednosti i ekonomskih interesa potrošača su: Tržišna inspekcija, Turistička inspekcija, Inspekcija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, Inspekcija za usluge informacionog društva, Zdravstvena i Sanitarna inspekcija, Metrološka inspekcija, Termoenergetska inspekcija, Inspekcija za stanovanje, Uprava za bezbjednost

	hrane, Inspekcija za hranu, Fitosanitarna inspekcija, Veterinarska inspekcija, Inspekcija za drumski saobraćaj, Inspekcija u pomorskoj i unutrašnjoj plovidbi, Inspekcija za željeznički saobraćaj, Poljoprivredna inspekcija, Inspekcija za eksplozivne materije, zapaljive materije, tečnosti i gasove, Organ lokalne uprave, nadležna lokalna inspekcija, Inspektor za vazdušni saobraćaj,
3. Da li postoje očigledne pravne praznine, nedostaci ili odredbe u propisu koje dozvoljavaju dvosmisleno tumačenje? Objasni.	Rješenjima koja su predviđena Predlogom Zakona o zaštiti potrošača nedvosmisleno je predviđeno da će ovaj propis imati direktan uticaj na same potrošače kako bi ostvarivali svoja prava kao potrošači evropske zajednice. Novim Zakonom o zaštiti potrošača otklonjeni su nedostaci koji su uočeni u primjeni starog Zakona, koji je zbog višestrukih izmjena i dopuna imao odredbe koje su se dvosmisleno tumačile.
4. Da li je propis, sa predviđenim regulatornim pretpostavkama, kreiran u cilju ostvarivanja profita ili drugih benefita za račun određenog/ih subjekta/ata? Objasni.	Propis nije kreiran u cilju ostvarivanja profita ni benefita za račun određenog subjekta, već se istim želi postići veći stepen zaštite potrošača u Crnoj Gori.
5. Da li će javni funkcioner koji je na čelu organa koji je predlagač propisa imati privatni interes od efekata primjene propisa (etičke povrede)? Objasni.	Javni funkcioner koji je na čelu organa i koji je predlagač propisa neće imati privatni interes od efekata primjene propisa iz razloga, što se sam propis primjenjuje pod podjednakim uslovima za sve od potrošača do privrede.
6. Da li su u propisu predviđeni adekvatni mehanizmi za njegovo sprovođenje ili je predviđeno da će ovo pitanje biti regulisano podzakonskim aktima? Objasni.	U potpunosti nije jer su potrebna podzakonska akta vezana za: - Listu proizvoda i način isticanja obavještenja, kao i vrste objekata u kojima podaci u obavještenju o robi i na Brajevom pismu, - Listu prehrambenih i neprehrambenih proizvoda, odnosno grupa proizvoda, za koje, pored prodajne cijene, ne treba isticati cijenu po jedinici mjere, uključujući i uslove i način prodaje proizvoda. - Obrazac obavješćavanja potrošača o pravu na jednostrani raskid ugovora

	- Način obrazovanja Komisije, uslove za izbor predsjednika i članova Komisije, program obuke i način polaganja ispita za stručno osposobljavanje lica zaduženih za sprovođenje postupka vansudskog rješavanja sporova. - Bliži sadržaj i način vođenja evidencije i obrasca za dostavljanje podataka iz nadzora, uključujući i evidenciju o primljenim žalbama i drugim podnescima (pitanja, inicijative) potrošača i njihovom rješavanju, kao i o drugim aktivnostima koje se odnose na zaštitu potrošača. - Bliži sadržaj i način vođenja evidencije i obrasca za dostavljanje podataka o potrošačkim sporovima i njihovom rješavanju, - Bliže kadrovske i tehničke uslove upisa i brisanja, kao i sadržaj i način vođenja evidencije organizacija potrošača. - Bliže kriterijume, način i postupak finansiranja organizacije potrošača. - Metodologiju za određivanje visine i vrijednosti koeficijenta članova Odbora. - Standardni informacioni obrazac, podatke koje sadrži propisuje organ državne uprave nadležan za poslove turizma. - Listu nadležnih organa za poslove inspekcijskog nadzora, nezavisna pravna lica koja su ovlaštena za vršenje inspekcijskog nadzora, kao i nadležni organi lokalne uprave preko lokalnih inspektora, u okviru nadležnosti lokalne samouprave. Kao i samostalne organizacije i nezavisna pravna lica preko ovlašćenih službenika, u skladu sa ovim zakonom.
7. Da li su u propisu definisane vrste odgovornosti subjekata zaduženih za sprovođenje odredaba propisa? Objasni.	<i>Predmetnim Zakonom su po oblastima predviđeni odgovorni subjekti kod:</i> Isticanja cijena za ponuđene proizvode (roba i usluge, uključujući i javne usluge) nadležni organi su: Tržišna inspekcija, Turistička inspekcija, Inspekcija za usluge informacionog društva, Zdravstvena inspekcija, Organi lokalne uprave, nadležna lokalna inspekcija, Inspekcija za drumski saobraćaj.

	Inspekcija u pomorskoj i unutrašnjoj plovidbi, Inspekcija za željeznički saobraćaj, Centralna banka Crne Gore, Agencija za nadzor osiguranja, Agencija za civilno vazduhoplovstvo, Inspektor za vazdušni saobraćaj, Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, Agencija za elektronske medije. Izdavanja i sadržine računa za prodati proizvod (roba i usluge, uključujući i javne usluge) nadležni organi su: Tržišna inspekcija, Turistička inspekcija, Inspekcija za usluge informacionog društva, Organi lokalne uprave, nadležna lokalna inspekcija, Inspekcija za drumski saobraćaj, Inspekcija u pomorskoj i unutrašnjoj plovidbi, Inspekcija za željeznički saobraćaj, Centralna banka Crne Gore, Agencija za nadzor osiguranja, Agencija za civilno vazduhoplovstvo, Inspektor za vazdušni saobraćaj, Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, Agencija za elektronske medije. Prodajnih pogodnosti nadležni organi su: Tržišna inspekcija, Turistička inspekcija, Inspekcija za usluge informacionog društva, Inspekcija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, Inspekcija za drumski saobraćaj, Inspekcija u pomorskoj i unutrašnjoj plovidbi, Inspekcija za željeznički saobraćaj, Centralna banka Crne Gore, Agencija za nadzor osiguranja, Agencija za civilno vazduhoplovstvo, Inspektor za vazdušni saobraćaj, Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, Agencija za elektronske medije. Saobraznosti i garancija za neprehrambenu robu nadležni organi su: Tržišna inspekcija, Zdravstvena sanitarna inspekcija, Inspekcija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, Metrološka inspekcija, Termoenergetska inspekcija, Inspekcija za stanovanje, Uprava za bezbjednost hrane, Fitosanitarna inspekcija, Veterinarska inspekcija, Inspekcija za drumski saobraćaj, Inspekcija u pomorskoj i unutrašnjoj plovidbi, Inspekcija za eksplozivne materije, zapaljive materije, tečnosti i gasove. Saobraznost i garancija za hranu nadležni organi su: Inspekcija za hranu, Fitosanitarna inspekcija, Veterinarska inspekcija, Turistička inspekcija.
--	---

Saobraznost i garancija za usluge (uključujući i javne usluge) nadležni organi su:

Tržišna inspekcija, Turistička inspekcija, Inspekcija za usluge informacionog društva, Zdravstvena i sanitarna inspekcija, Termoelektroenergetska inspekcija, Elektroenergetska inspekcija, Inspekcija za drumski saobraćaj, Inspekcija u pomorskoj i unutrašnjoj plovidbi, Inspekcija za željeznički saobraćaj, organi lokalne uprave, nadležna lokalna inspekcija, Centralna banka Crne Gore, Agencija za nadzor osiguranja, Agencija za civilno vazduhoplovstvo, Inspektor za vazdušni saobraćaj, Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, Regulatorna agencija za energetiku i i regulisane komunalne djelatnosti, Agencija za elektronske medije.

Obavještenja o robi/usluzi nadležni organi su:

Tržišna inspekcija, Turistička inspekcija, Inspekcija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, Inspekcija za usluge informacionog društva, Zdravstvena i Sanitarna inspekcija, Metrološka inspekcija, Termoelektroenergetska inspekcija, Inspekcija za stanovanje, Uprava za bezbjednost hrane, Inspekcija za hranu, Fitosanitarna inspekcija, Veterinarska inspekcija, Inspekcija za drumski saobraćaj, Inspekcija u pomorskoj i unutrašnjoj plovidbi, Inspekcija za željeznički saobraćaj, Poljoprivredna inspekcija, Inspekcija za eksplozivne materije, zapaljive materije, tečnosti i gasove, Organ lokalne uprave, nadležna lokalna inspekcija, Centralna banka Crne Gore, Agencija za nadzor osiguranja, Agencija za civilno vazduhoplovstvo: - Inspektor za vazdušni saobraćaj, Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, Agencija za elektronske medije.

Javne usluge nadležni organi su:

Tržišna inspekcija, Inspekcija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, Elektroenergetska inspekcija, Termoelektroenergetska inspekcija, Organ lokalne uprave, nadležna lokalna inspekcija, Inspekcija za drumski saobraćaj, Inspekcija u pomorskoj i unutrašnjoj plovidbi, Inspekcija za željeznički saobraćaj, Agencija za civilno vazduhoplovstvo: - Inspektor za vazdušni saobraćaj, Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, Regulatorna agencija za energetiku i regulisane komunalne djelatnosti, Agencija za elektronske medije.

Ugovori zaključeni na daljinu i izvan poslovnih prostorija nadležni organi su:

	Tržišna inspekcija, Turistička inspekcija, Inspekcija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, Inspekcija za usluge informacionog društva, Zdravstvena i Sanitarna inspekcija, Termoenergetska inspekcija, Uprava za bezbjednost hrane, Inspekcija za hranu, Fitosanitarna inspekcija, Veterinarska inspekcija, Inspekcija za drumski saobraćaj, Inspekcija u pomorskoj i unutrašnjoj plovidbi, Inspekcija za željeznički saobraćaj, Inspekcija za eksplozivne materije, zapaljive materije, tečnosti i gasove, Organ lokalne uprave, nadležna lokalna inspekcija, Agencija za civilno vazduhoplovstvo - Inspektor za vazdušni saobraćaj, Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, Agencija za elektronske medije. Ugovori o finansijskim uslugama zaključeni na daljinu nadležni organi su: Centralna banka Crne Gore (CBCG), Agencija za nadzor osiguranja, Tržišna inspekcija. Ugovori o turističkim uslugama (vremenski podijeljenom korišćenju (timesharing), dugotrajnom turističkom proizvodu, preprodaji, razmjeni) nadležni organ je: Turistička inspekcija Nepoštene odredbe u potrošačkim ugovorima nadležni organi su: Tržišna inspekcija, Turistička inspekcija, Inspekcija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, Inspekcija za usluge informacionog društva, Zdravstvena i Sanitarna inspekcija, Termoenergetska inspekcija, Uprava za bezbjednost hrane, Inspekcija za hranu, Fitosanitarna inspekcija, Veterinarska inspekcija, Inspekcija za drumski saobraćaj, Inspekcija u pomorskoj i unutrašnjoj plovidbi, Inspekcija za željeznički saobraćaj, Inspekcija za eksplozivne materije, zapaljive materije, tečnosti i gasove, Organ lokalne uprave preko nadležne inspekcije, Centralna banka Crne Gore, Agencija za nadzor osiguranja, Agencija za civilno vazduhoplovstvo - Inspektor za vazdušni saobraćaj, Agencija za elektronske medije, Agencija za elektronske komunikacije. Nepoštena poslovna praksa nadležni organi su: Tržišna inspekcija, Turistička inspekcija, Inspekcija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, Inspekcija za usluge informacionog društva, Zdravstvena i Sanitarna inspekcija, Termoenergetska
--	--

inspekcija, Uprava za bezbjednost hrane - Inspekcija za hranu, Fitosanitarna inspekcija, Veterinarska inspekcija, Inspekcija za drumski saobraćaj, Inspekcija u pomorskoj i unutrašnjoj plovidbi, Inspekcija za željeznički saobraćaj, Poljoprivredna inspekcija, Inspekcija za eksplozivne materije, zapaljive materije, tečnosti i gasove, Organ lokalne uprave, nadležna lokalna inspekcija, Centralna banka Crne Gore, Agencija za nadzor osiguranja, Agencija za civilno vazduhoplovstvo, Inspektor za vazdušni saobraćaj Agencija za elektronske medije.

Naknada štete prouzrokovane na proizvodu koji je dat na popravku (uključujući hemijsko čišćenje, pranje i sl.) nadležni organi su:

Tržišna inspekcija, Inspekcija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, Turistička inspekcija, Zdravstvena i Sanitarna inspekcija, Metroloska inspekcija, Termoelektrična inspekcija, Inspekcija za stanovanje, Inspekcija za drumski saobraćaj, Inspekcija u pomorskoj i unutrašnjoj plovidbi.

Potrošački krediti nadležni organ je:

Centralna Banka, Tržišna inspekcija.

Paket aranžmani i druge odredbe koje se odnose na zaštitu potrošača nadležni organ je:

Turistička inspekcija

Ostale obaveze koje se odnose na zaštitu potrošača u oblasti elektronske trgovine nadležni organ je:

Inspekcija za usluge informacionog društva

Obaveze koje se odnose na zaštitu potrošača, u vazdušnom, drumskom, pomorskom i željezničkom saobraćaju, a u vezi prava lica sa invaliditetom ili smanjene pokretljivosti, kao i putnika po osnovu uskraćivanja ukrcaja, otkazivanja ili kašnjenja puta; štete zbog uništenja, gubitka ili oštećenja prtljaga ili stvari datih na prevoz, štete po osnovu kasne isporuke prtljaga nadležni organi su:

Inspekcija u pomorskoj i unutrašnjoj plovidbi, Agencija za civilno vazduhoplovstvo³⁸ - Inspektor za vazdušni saobraćaj.

	Obaveze koje se odnose na zaštitu potrošača u pružanju poštanskih usluga, a u vezi prava po osnovu nije uručena primaocu ili je uručena sa zakašnjenjem ili da posebno ugovorena usluga nije obavljena ili nije obavljena u cjelini, ili zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja registrovane poštanske pošiljke nadležni organ je: Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost. Ostale obaveze koje se odnose na zaštitu potrošača u oblasti lijekova nadležni organi su: Zdravstvena i Sanitarna inspekcija, Uprava za bezbjednost hrane - Veterinarska inspekcija. Ostale obaveze koje se odnose na zaštitu potrošača u oblasti energetike nadležni organi su: Elektroenergetska inspekcija, Termoeenergetska inspekcija, Regulatorna agencija za energetiku i regulisane komunalne djelatnosti. Zaštita prava pacijenata nadležni organ je: Zdravstvena inspekcija Zaštita potrošača kod upotrebe duvanskih proizvoda nadležni organi su: Turistička inspekcija, Tržišna inspekcija, Zdravstvena i Sanitarna inspekcija Ostale obaveze koje se odnose na zaštitu prava potrošača kod skijališta nadležni organ je: Turistička inspekcija Ostale obaveze koje se odnose na zaštitu prava potrošača kod raftinga nadležni organi su: Turistička inspekcija, Inspekcija u pomorskoj i unutrašnjoj plovidbi. Ostale obaveze koje se odnose na zaštitu prava potrošača kod lizinga nadležni organ je:
--	---

	Centralna banka Crne Gore Ostale obaveze koje se odnose na zaštitu prava potrošača kod platnog prometa i zaštite korisnika finansijskih usluga nadležni organ je: Centralna banka Crne Gore Ostale obaveze koje se odnose na zaštitu prava potrošača kod osiguranja nadležni organ je: Agencija za nadzor osiguranja, Inspekcija u pomorskoj i unutrašnjoj plovidbi Nedozvoljeno oglašavanje nadležni organi su: Agencija za elektronske medije, Agencija za civilno vazduhoplovstvo - Inspektor za vazdušni saobraćaj.
8. <i>Da li su kontrolni mehanizmi definisani propisom? Objasni.</i>	Kontrolni mehanizmi su definisani predmetnim propisom, vidi odgovor na pitanje 7. ovog upitnika.
9. <i>Da li su predviđene sankcije za slučajeve povrede zakonskih normi? Objasni.</i>	Predmetnim propisom predviđene su prekršajne odredbe odnosno sankcije.
10. <i>Da li je u zakonu propisana jasna procedura za izricanje sankcija, tj. da li je uspostavljen mehanizam praćenja primjene, izricanja sankcija i vrste sankcija? Objasni.</i>	Predmetnim zakonom propisana je jasna procedura za izricanje novčanih kazni za kršenje odredaba iz ovog zakona. Interval premetnih kazni je od 300 eura do 20.000 eura za prekršaj pravno lice - trgovac, od 500 eura do 5.000 eura za prekršaj tijela za rješavanje sporova-pravno, dok je kazna od 2.000,00 eura do 10.000,00 eura za pravno lice koje ne vodi evidenciju o podacima iz nadzora, uključujući i CISZP. Takođe, za predmetni prekršaj ove odredbe oko CISZP-a moguća je i kazna za odgovorno lice u pravnom licu od 150,00 eura do 1.000,00 eura, kao i odgovorno lice nadležnog organa i odgovorno lice u samostalnoj organizaciji od 150,00 eura do 1.000,00 eura. Novina ovog Zakona su novčane kazne za povrede potrošačkih prava koje će se primjenjivati ulaskom Crne Gore u EU a odnose se na kršenje odredaba ovog zakona kojim se uređuju potrošački ugovorni odnosi, ugovori zaključeni na daljinu, nepoštene ugovorne odredbe i nepoštene poslovne prakse, ako prekršaj predstavlja raširenu povredu u smislu člana 3 tačka 3 Regulative (EU) 2017/2394, kazniće se

	trgovac, preduzetnik i fizičko lice novčanom kaznom od 0,5 % do 4 % ukupnog godišnjeg prihoda u odgovarajućoj državi članici ili državama članicama Evropske unije ostvarenog u godini koja prethodni godini kada je počinjen prekršaj. Takođe, ako prekršaj predstavlja raširenu povredu sa dimenzijom Evropske unije u smislu člana 3 tačka 4 Regulative (EU) 2017/2394, kazniće se trgovac, preduzetnik i fizičko lice novčanom kaznom od 1,5 % do 5 % ukupnog godišnjeg prihoda u odgovarajućoj državi članici ili državama članicama Evropske unije ostvarenog u godini koja prethodni godini kada je počinjen prekršaj. Po osnovu Regulative (EU) 2017/2394, ako podaci o godišnjem prihodu trgovca, preduzetnika i fizičkog lica nijesu dostupni, za gore navedene prekršaje kazniće se trgovac, preduzetnik i fizičko lice novčanom kaznom od 5.000 do 2.000.000 eura.
11. Da li je propisano da je subjekt koji odlučuje o davanju prava, uvođenju ograničenja i izricanju sankcija, odvojen od subjekta koji kontroliše (nadzire) zakonitost i sprovođenje ovih odluka, tj. da li je uspostavljena adekvatna „dvostepenost“ kao mehanizam provjere i kontrole donesenih odluka? Objasni.	Subjekat koji odlučuje o zakonitosti predmetnih odluka je uspostavljen kao mehanizam „dvostepenosti“ na nivou nadležnog organa - Ministarstva ekonomskog razvoja.
12. Da li je propis bio predmet lobiranja? Objasni.	Nije, predmetni Zakon je bitan zbog procesa pregovora, jer je jedan od glavnih mjerila poglavlja 28- Zaštita potrošača i zdravlja.
13. Da li se propis odnosi na izmjenu izbornih mehanizama ili finansiranje političkih partija? Objasni.	Ne, predmetni zakon je predviđen za građane Crne Gore da ostvaruju ista potrošačka prava kao građani Evropske Unije.
14. Da li se propisom bitnije mijenja struktura javne uprave? Objasni.	Ovo je treći Zakon o zaštiti potrošača tako da je sva potrebna struktura u proteklom periodu uspostavljena u javnoj upravi.
15. Da li je transparentnost obezbijeđena objavljivanjem poziva za javnu raspravu? Objasni.	Da, o Nacrtu Zakona o zaštiti potrošača sprovedena je javna rasprava. Na isti Nacrt Zakona o zaštiti potrošača tokom trajanja Javne rasprave bilo je dostavljenih primjedbi, predloga i sugestija. Takođe, organizovana su tri okrugla stola

	Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma, uz podršku Sekretarijata Savjeta za konkurentnost (SCC), organizovalo je okrugli sto „Harmonizacija zakona u oblasti zaštite potrošača“ koji je bio održan dana 06. 07. 2023. godine u Hiltonu u Podgorici. <u>Ministarstvo ekonomskog razvoja CG (Ministry of Economic Development MNE) posted on LinkedIn</u> Drugi okrugli sto Ministarstva ekonomskog razvoja, uz podršku Sekretarijata Savjeta za konkurentnost, organizovan je pod nazivom „Novi pravni okvir zaštite potrošača“ koji je održan 21. decembra, u hotelu Hilton. <u>#scc #eu #scc #enhancingpublicprivatedialogue #scc #ebrd #ukinmontenegro Secretariat to the Competitiveness Council of Montenegro (linkedin.com)</u> Dana 24. januara 2024. godine Ministarstvo je raspisalo javnu raspravu za Nacrt zakona o zaštiti potrošača i uputilo javni poziv organima, organizacijama, udruženjima i pojedincima da se uključe u javnu raspravu i daju svoj doprinos unapređenju kvaliteta teksta predloženog zakona Takođe, uz podršku Sekretarijata Savjeta za konkurentnost (SCC), organizovalo je i treći okrugli sto, u okviru Javne rasprave o Nacrtu Zakona o zaštiti potrošača 28. februara u staroj zgradi Vlade u Podgorici. <u>Okrugli sto povodom Javne rasprave o Nacrtu zakona o zaštiti potrošača (www.gov.me)</u>
16. <i>Da li propis predviđa transparentan proces donošenja odluka? Objasni.</i>	Predmetni propis ne predviđa transparentan proces donošenja odluka, ali je postupak adekvatno uređen osnovnim tekstom zakona u skladu sa relevantnim pravom EU, međunarodnim sporazumima iz oblasti zaštite potrošača /shodno odredbama Zakona o upravnom postupku.
17. <i>Da li propis definiše listu opravdanih slučajeva u kojima se određene odredbe ne primenjuju? Objasni.</i>	Predmetni propis definiše listu opravdanih slučajeva u kojima se određene odredbe ne primenjuju.
18. <i>Da li se u propisu definišu rokovi za administrativne postupke? Objasni.</i>	Predmetnim propisom se definišu rokovi za administrativne postupke ali su rokovi izvršenja pojedinih radnji u postupku utvrđeni osnovnim tekstom zakona, i Zakonom o upravnom postupku.

19. <i>Da li propis uspostavlja mehanizam kontrole rizika od pojave sukoba interesa na nivou državne uprave, odnosno da li su propisom uspostavljeni mehanizmi odgovornosti koji su odvrćajući za pojavu sukoba interesa i eventualni razvoj korupcije? Objasni.</i>	Predmetni propis ne uspostavlja mehanizam kontrole rizika od pojave sukoba interesa na nivou državne uprave, odnosno mehanizama odgovornosti koji su odvrćajući za pojavu sukoba interesa i eventualni razvoj korupcije,
20. <i>Ostala relevantna pitanja.</i>	/

Datum i mjesto

09.06.2025. _____



Starješina

Nikola G. Gjeloskić



Crna Gora
Ministarstvo evropskih poslova

Adresa: Bulevar Ivana Cmojevića 167
81 000 Podgorica, Crna Gora
Tel: +382 20 481 301
www.gov.me/mep

24. decembar 2025.

Br: 04/4-907/25-4332/2

Za: MINISTARSTVO EKONOMSKOG RAZVOJA
ministru Niku Gjelošaju

Veza: Dopis br: 07-328/24-4995/7

Predmet: Mišljenje o usklađenosti Predloga zakona o zaštiti potrošača s pravnom tekvinom EU

Poštovani,

Dopisom broj 07-328/24-4995/7 od 24. decembra 2025. godine tražili ste mišljenje o usklađenosti Predloga zakona o zaštiti potrošača s pravnom tekvinom Evropske unije.

Nakon upoznavanja sa sadržinom predloga propisa, a u skladu sa nadležnostima definisanim članom 40 stav 1 alineja 2 Poslovnika Vlade Crne Gore („Sl. list CG“, br. 03/12, 31/15, 48/17, 62/18, 121/23, 58/24 i 43/25) Ministarstvo evropskih poslova je saglasno sa navodima u obrascu usklađenosti predloga propisa s pravnom tekvinom Evropske unije.

S poštovanjem,

Maida Gorčević
MINISTARKA EVROPSKIH POSLOVA



Prilog:

- Izjava i tabela usklađenosti Predloga zakona o zaštiti potrošača s pravnom tekvinom EU

Dostavljeno:

- Ministarstvu ekonomskog razvoja;
- a/a

**IZJAVA O USKLADENOSTI NACRTA/PREDLOGA PROPISA CRNE GORE S PRAVNOM TEKOVINOM
EVROPSKE UNIJE**

Identifikacioni broj Izjave		MER IU/PZ/25/11
1. Naziv nacrt/predloga propisa		
- na crnogorskom jeziku	Predlog zakona o zaštiti potrošača	
- na engleskom jeziku	Proposal for the Law on Consumer Protection	
2. Podaci o obrađivaču propisa		
a) Organ državne uprave koji priprema propis		
Organ državne uprave	Ministarstvo ekonomskog razvoja	
- Sektor/odsjek	Direktorat za unutrašnje tržište i konkurenciju	
- odgovorno lice (ime, prezime, telefon, e-mail)	Nik Gjelošaj, ministar Tel. 020 247 301, kabinet@mek.gov.me	
- kontakt osoba (ime, prezime, telefon, e-mail)	Jasna Vujović, generalna direktorica Direktorata za unutrašnje tržište i konkurenciju Tel:067/063-900, jasna.vujovic@mek.gov.me	
b) Pravno lice s javnim ovlaštenjem za pripremu i sprovođenje propisa		
- Naziv pravnog lica	/	
- odgovorno lice (ime, prezime, telefon, e-mail)	/	
- kontakt osoba (ime, prezime, telefon, e-mail)	/	
3. Organi državne uprave koji primjenjuju/sprovode propis		
- Organ državne uprave	Ministarstvo ekonomskog razvoja, Ministarstvo turizma	
4. Usklađenost nacrt/predloga propisa s odredbama Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju između Evropske unije i njenih država članica, s jedne strane i Crne Gore, s druge strane (SSP)		
a) Odredbe SSPa s kojima se usklađuje propis		
Glava VI, Usklađivanje zakonodavstva, sprovođenje zakona i pravila o konkurenciji, član 78, Zaštita potrošača		
b) Step en ispunjenosti obaveza koje proizilaze iz navedenih odredbi SSPa		
☒	ispunjava u potpunosti	
☐	djelimično ispunjava	
☐	ne ispunjava	
c) Razlozi za djelimično ispunjenje, odnosno neispunjenje obaveza koje proizilaze iz navedenih odredbi SSPa		
/		
5. Veza nacrt/predloga propisa sa Programom pristupanja Crne Gore Evropskoj uniji (PPCG)		
- PPCG za period	2025-2026	
- Poglavlje, potpoglavlje	Poglavlje 28 Zaštita potrošača i zdravlja, 1 Planovi i potrebe 1.2 Zakonodavni okvir A) Zaštita potrošača	
- Rok za donošenje propisa	IV kvartal 2025	
- Napomena		

6. Usklađenost nacrt/predloga propisa s pravnom tekovinom Evropske unije
a) Usklađenost nacrt propisa sa primarnim izvorima prava Evropske unije:
UFEU, Dio treći, Politike i unutrašnje mjere Unije, Glava XV, Zaštita potrošača, član 169 / TFEU, Part Three, Union Policies and Internal Actions, Title XV, Consumer Protection, Article 169 Potpuno usklađeno / fully harmonized
b) Usklađenost sa sekundarnim izvorima prava Evropske unije
32019L2161 Direktiva (EU) 2019/2161 Evropskog parlamenta i Savjeta od 27. novembra 2019. o izmjeni Direktive Savjeta 93/13/EEZ i direktiva 98/6/EZ, 2005/29/EZ i 2011/83/EU Evropskog parlamenta i Savjeta u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača Directive (EU) 2019/2161 of the European Parliament and of the Council of 27 November 2019 amending Council Directive 93/13/EEC and Directives 98/6/EC, 2005/29/EC and 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council as regards the better enforcement and modernisation of Union consumer protection rules Djelimično usklađeno/ Partially harmonized
32019L0771 Direktiva (EU) 2019/771 Evropskog parlamenta i Savjeta od 20. maja 2019. o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmjeni Regulative (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ i stavljanju van snage Direktive 1999/44/EZ; Directive (EU) 2019/771 of the European Parliament and of the Council of 20 May 2019 on certain aspects concerning contracts for the sale of goods, amending Regulation (EU) 2017/2394 and Directive 2009/22/EC, and repealing Directive 1999/44/EC Potpuno usklađeno/Fully harmonized
32019L0770 Direktiva (EU) 2019/770 Evropskog parlamenta i Savjeta od 20. maja 2019. o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga; Directive (EU) 2019/770 of the European Parliament and of the Council of 20 May 2019 on certain aspects concerning contracts for the supply of digital content and digital services Potpuno usklađeno/Fully harmonized
32013L0011 Direktiva 2013/11/EU Evropskog Parlamenta i Savjeta od 21. oktobra 2013. godine o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Regulative (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ; Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC Potpuno usklađeno/Fully harmonized
32011L0083 Direktiva 2011/83/EU Evropskog parlamenta i Savjeta od 25. oktobra 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Savjeta 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta i prestanku važenja Direktive Savjeta 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta; Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council Potpuno usklađeno/Fully harmonized
32008L0122 Direktiva 2008/122/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 14. januara 2009 o zaštiti potrošača u pogledu

pojedinih aspekata vremenski podeljenog korišćenja (timeshare), dugoročnih proizvoda za odmor, preprodaje i razmjene;

Directive 2008/122/EC of the European Parliament and of the Council of 14 January 2009 on the protection of consumers in respect of certain aspects of timeshare, long-term holiday product, resale and exchange contracts (Text with EEA relevance)

Djelimično usklađeno/ Partially harmonized

32005L0029

Direktiva 2005/29/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 11. maja 2005. u pogledu nepoštenih poslovnih praksi u odnosima trgovaca i potrošača na unutrašnjem tržištu i o izmjeni Direktive Savjeta 84/450/EEZ, Direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Evropskog parlamenta i Savjeta;

Directive 2005/29/EC of the European Parliament and of the Council of 11 May 2005 concerning unfair business-to-consumer commercial practices in the internal market and amending Council Directive 84/450/EEC, Directives 97/7/EC, 98/27/EC and 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council and Regulation (EC) No 2006/2004 of the European Parliament and of the Council

Potpuno usklađeno/Fully harmonized

32002L0065

Direktiva 2002/65/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 23. septembra 2002. o trgovanju na daljinu finansijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima i o izmjeni Direktive Savjeta 90/619/EEZ i direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ;

Directive 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council of 23 September 2002 concerning the distance marketing of consumer financial services and amending Council Directive 90/619/EEC and Directives 97/7/EC and 98/27/EC

Potpuno usklađeno/Fully harmonized

31993L0013

Direktiva Savjeta 93/13/EEZ od 5. aprila 1993. o nepoštenim odredbama u potrošačkim ugovorima;

Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts

Potpuno usklađeno/Fully harmonized

31998L0006

Direktiva 98/6/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 16. februara 1998. o zaštiti potrošača kod isticanja cijena proizvoda koji se nude potrošačima;

Directive 98/6/EC of the European Parliament and of the Council of 16 February 1998 on consumer protection in the indication of the prices of products offered to consumers

Potpuno usklađeno/Fully harmonized

31985L0374

Direktiva Savjeta od 25. jula 1985. o približavanju zakona i drugih propisa država članica u vezi s odgovornošću za neispravne proizvode;

Council Directive 85/374/EEC of 25 July 1985 on the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States concerning liability for defective products

Potpuno usklađeno/Fully harmonized

c) Usklađenost s ostalim izvorima prava Evropske unije

Ne postoji izvor prava EU ove vrste sa kojim bi se predlog propisa mogao uporediti radi dobijanja stepena njegove usklađenosti.

6.1. Razlozi za djelimičnu usklađenost ili neusklađenost nacrt/predloga propisa Crne Gore s pravnom tekovinom Evropske unije i rok u kojem je predviđeno postizanje potpune usklađenosti

Potpuna usklađenost s Direktivom 2019/2161 i Direktivom 2008/122 će se postići donošenjem podzakonskih akata- Pravilnika o informativnom obrascu o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora zaključenog van poslovnih prostorija ili na daljinu, podzakonskog akta koji se odnosi na sadržinu standardnog informacionog obrasca kao i Pravilnika o sadržaju standardnog informacionog obrasca za ugovore o turističkim uslugama Rok za postizanje potpune usklađenosti je 6 mjeseci od dana stupanja na snagu ovog zakona	
7. Ukoliko ne postoje odgovarajući propisi Evropske unije s kojima je potrebno obezbijediti usklađenost konstatovati tu činjenicu /	
8. Navesti pravne akte Savjeta Evrope i ostale izvore međunarodnog prava korišćene pri izradi nacrt/predloga propisa Ne postoje izvori međunarodnog prava s kojima je potrebno uskladiti predlog propisa	
9. Navesti da li su navedeni izvori prava Evropske unije, Savjeta Evrope i ostali izvori međunarodnog prava prevedeni na crnogorski jezik (prevođe dostaviti u prilogu) Navedeni izvori EU nijesu prevedeni na crnogorski jezik.	
10. Navesti da li je nacrt/predlog propisa iz tačke 1 izjave o usklađenosti preveden na engleski jezik (prevod dostaviti u prilogu) Predlog zakona o zaštiti potrošača je preveden na engleski jezik.	
11. Učešće konsultanata u izradi nacrt/predloga propisa i njihovo mišljenje o usklađenosti U izradi Predloga zakona o zaštiti potrošača učestvovao je Zvezdan Čadenović, ekspert za zaštitu potrošača kroz podršku Sekretarijata Savjeta za konkurentnost.	
Potpis / ovlašteno lice obrađivača propisa Potpredsjednik Vlade Crne Gore za ekonomsku politiku i ministar ekonomskog razvoja <i>Nikola Petrović</i> Datum: 24.12.2025. godine	Potpis / ministarka evropskih poslova <i>[Signature]</i> Datum:

TABELA USKLAĐENOSTI

1. Identifikacioni broj (IB) nacrt/predloga propisa		1.1. Identifikacioni broj izjave o usklađenosti i datum utvrđivanja nacrt/predloga propisa na Vladi		
MER-TU/PZ/25/11		MER-IU/PZ/25/11		
2. Naziv izvora prava Evropske unije i CELEX oznaka				
Direktiva (EU) 2019/770 Evropskog parlamenta i Savjeta od 20. maja 2019. o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga (Tekst značajan za EGP.) - 32019L0770				
Direktiva (EU) 2019/771 Evropskog parlamenta i Savjeta od 20. maja 2019. o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ te stavljanju van snage Direktive 1999/44/EZ (Tekst značajan za EGP.) - 32019L0771				
Direktiva (EU) 2019/2161 Evropskog parlamenta i Savjeta od 27. novembra 2019. godine o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i direktiva 98/6/EZ, 2005/29/EZ te 2011/83/EU Evropskog parlamenta i Savjeta u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača (Tekst značajan za EGP.)- 32019L2161				
Direktiva Savjeta 85/374/EEZ od 25. jula 1985. o približavanju zakona i drugih propisa država članica u vezi odgovornosti za proizvode s nedostatkom- 31985L0374				
Direktiva Savjeta 93/13/EEZ od 5. aprila 1993. o nepravičnim odredbama u potrošačkim ugovorima – 31993L0013				
Direktiva 98/6/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 16. februara 1998. o zaštiti potrošača pri isticanju cijena proizvoda ponuđenih potrošačima- 31998L0006				
Direktiva 2002/65/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 23. septembra 2002. o prodaji na daljinu finansijskih usluga namijenjenih potrošačima i o izmjenama i dopunama Direktive Savjeta 90/619/EEZ i Direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ – 32002L0065				
Direktiva 2005/29/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 11. maja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi privrednih subjekata prema potrošačima na unutrašnjem tržištu i izmjenama i dopunama Direktive Savjeta 84/450/EEZ, Direktiva Evropskog parlamenta i Savjeta 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ i Regulative (EZ) broj 2006/2004 Evropskog parlamenta i Savjeta – 32005L0029				
Direktiva 2008/122/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 14. januara 2009. o zaštiti potrošača u pogledu pojedinih aspekata vremenski podijeljenog korišćenja nepokretnosti, dugoročnih proizvoda za odmor, preprodaje i razmjene – 32008L0122				
Direktiva 2011/83/EU Evropskog parlamenta i Savjeta od 25. oktobra 2011. godine o pravima potrošača, izmjenama i dopunama Direktive Savjeta 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta i prestanku vafonja Direktive Savjeta 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta - 32011L0083				
Direktiva 2013/11/EU Evropskog parlamenta i Savjeta od 21. oktobra 2013. godine o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova izmjenama i Regulative (EZ) broj 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ - 32013L0011				
3. Naziv nacrt/predloga propisa Crne Gore				
Na crnogorskom jeziku		Na engleskom jeziku		
Predlog zakona o zaštiti potrošača		Proposal for the Law on Consumer Protection		
4. Usklađenost nacrt/predloga propisa s izvorima prava Evropske unije				
a)	b)	c)	d)	e)
Odredba i tekst odredbe izvora prava Evropske unije (član, stav, tačka)	Odredba i tekst odredbe nacrt/predloga propisa Crne Gore (član, stav, tačka)	Usklađenost odredbe nacrt/predloga propisa Crne Gore s	Razlog za djelimičnu usklađenost ili neusklađenost	Rok za postizanje potpune

		odredbom izvora prava Evropske unije		usklade nosti
Direktiva (EU) 2019/770				
Član 1. Predmet i svrha Svrha je ove Direktive doprinijeti pravilnom funkcionisanju unutrašnjeg tržišta uz istovremeno osiguravanje visokog stepena zaštite potrošača utvrđivanjem zajedničkih pravila o određenim zahtjevima u pogledu ugovora između trgovaca i potrošača o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga, posebno pravila o: usklađenosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge sa ugovorom, pravnim sredstvima u slučaju neusklađenosti ili neisporuke te načinima ostvarivanja tih pravnih sredstava, i izmjene digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.	2. Saobraznost digitalnih usluga i digitalnog sadržaja Saobraznost digitalnih usluga i digitalnog sadržaja sa ugovorom Član 66 Odredbama čl. 67 do 83 ovog zakona utvrđuju se pravila o određenim zahtjevima u pogledu ugovora između trgovaca i potrošača o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga, a naročito pravila o: 1) saobraznosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge sa ugovorom, 2) pravima potrošača u slučaju nesaobraznosti ili neisporuke digitalnog sadržaja ili usluge, kao i način ostvarivanja tih prava, 3) izmjeni digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.	Potpuno usklađeno		
Član 2. Definicije Za potrebe ove Direktive primjenjuju se sljedeće definicije: 1. „digitalni sadržaj“ znači podaci koji se proizvode i isporučuju u digitalnom obliku; 2. „digitalna usluga“ znači: (a) usluga kojom se potrošaču omogućuju stvaranje, obrada i memorisanje podataka u digitalnom obliku ili pristup njima; ili (b) usluga kojom se omogućuje dijeljenje ili bilo koja druga interakcija sa podacima u digitalnom obliku koje učitava ili stvara potrošač ili drugi korisnici te usluge; 3. „roba sa digitalnim elementima“ znači bilo koja materijalna pokretna imovina koja ima ugrađen digitalni	Značenje izraza Član 7 6) Digitalni sadržaj su podaci koji se proizvode i isporučuju u digitalnom obliku; 5) digitalna usluga je usluga kojom se potrošaču omogućava stvaranje, obrada, čuvanje i pristup podacima u digitalnom obliku ili usluga kojom se omogućava dijeljenje ili bilo koja druga interakcija sa podacima u digitalnom obliku koje učitava ili stvara potrošač ili drugi korisnik te usluge; 4) roba sa digitalnim elementima je bilo koja materijalna pokretna stvar koja ima ugrađen digitalni sadržaj ili	Potpuno usklađeno		

sadržaj ili digitalnu uslugu ili je povezana sa njima tako da bi odsutnost tog digitalnog sadržaja ili te digitalne usluge onemogućila funkcionisanje te robe; 4. „integracija” znači povezivanje i ugradnja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge sa komponentama digitalnog okruženja potrošača kako bi se digitalni sadržaj ili digitalna usluga mogla upotrebljavati u skladu sa zahtjevima u pogledu usklađenosti predviđenima ovom Direktivom; 5. „trgovac” znači svaka fizička ili pravna osoba, nezavisno o tome je li u privatnom ili javnom vlasništvu, koja djeluje, među ostalim preko drugih osoba koje djeluju u ime ili za račun te fizičke ili pravne osobe, u svrhe povezane sa svojom trgovačkom, poslovnom, zanatskom ili profesionalnom djelatnošću u vezi sa ugovorima obuhvaćenima ovom Direktivom; 6. „potrošač” znači svaka fizička osoba koja u vezi sa ugovorima obuhvaćenima ovom Direktivom djeluje u svrhe koje ne ulaze u okvir njene trgovačke, poslovne, zanatske ili profesionalne djelatnosti; 7. „cijena” znači novčani iznos ili digitalno iskazana vrijednost koje je potrebno platiti u zamjenu za isporuku digitalnog sadržaja ili digitalne usluge; 8. „lični podaci” znači lični podaci kako su definisani u članu 4. tački 1. Uredbe (EU) 2016/679;	digitalnu uslugu ili je sa njima povezana na način koji bi onemogućio funkcionisanje robe bez tog digitalnog sadržaja ili te digitalne usluge, osim stvari koje se prodaju u izvršnom ili drugom prinudnom postupku; 12) integracija je povezivanje i ugradnja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge sa elementima digitalnog okruženja potrošača kako bi se digitalni sadržaj ili digitalna usluga mogli upotrebljavati u skladu sa zahtjevima usklađenosti utvrđenih ovim zakonom; Potrošač i trgovac Član 2 (2) Trgovac, u smislu ovog zakona, je fizičko lice, odnosno pravno lice u privatnoj ili državnoj svojini 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. (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. Primjena na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge Član 67 (2) Cijenom u smislu stava 1 ovog člana i čl. 68 do 83 ovog zakona smatra se novčani iznos ili digitalno iskazana vrijednost (elektronski vaučer, e-kupon, virtuelna valuta i sl.) koju je potrebno platiti za isporuku digitalnog sadržaja ili digitalne usluge. Značenje izraza Član 7 39) lični podaci su sve informacije koje se odnose na fizičko lice čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi neposredno ili posredno, naročito uz pomoć oznaka			
--	---	--	--	--

9. „digitalno okruženje“ znači hardver, softver i svaki mrežni priključak kojima se potrošač koristi kako bi pristupio digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi ili se njima služio; 10. „kompatibilnost“ znači sposobnost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge da funkcioniraju sa hardverom ili softverom sa pomoću kojih se obično koriste digitalni sadržaj ili digitalne usluge iste vrste, a da taj digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu pritom nije potrebno preobraziti; 11. „funkcionalnost“ znači sposobnost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge da izvršavaju funkcije sa obzirom na svoju svrhu; 12. „interoperabilnost“ znači sposobnost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge da funkcioniraju sa hardverom ili softverom drugačijim od onih pomoću kojih se obično koriste digitalni sadržaj ili digitalne usluge iste vrste; 13. „trajni nosač podataka“ znači svako sredstvo koje potrošaču ili trgovcu omogućuje da informacije, koje su toj osobi osobno upućene, pohrani tako im može naknadno pristupiti tokom razdoblja koje odgovara svrhama za koje su te informacije namijenjene i koje omogućuje nepromijenjeno reprodukovanje pohranjenih informacija.	identiteta kao što su ime, identifikacioni broj, podaci o lokaciji, online identifikatori ili uz pomoć jedne ili više karakteristika koje su specifične za fizički, fiziološki, genetski, mentalni, ekonomski, kulturni ili socijalni identitet tog lica; 13) digitalno okruženje je hardver, softver i svaki mrežni priključak koji potrošač koristi za pristup ili upotrebu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge; 8) kompatibilnost je sposobnost robe da funkcioniraju sa hardverom ili softverom sa kojima se obično koristi roba iste vrste, bez potrebe za konverzijom te robe, hardvera ili softvera; 9) funkcionalnost je sposobnost robe da izvršava funkcije u skladu sa njenom namjenom; 11) interoperabilnost je sposobnost robe da funkcioniraju sa hardverom ili softverom koji se razlikuje od hardvera ili softvera sa kojim se obično koristi roba iste vrste; 16) trajni medij je sredstvo koje omogućava potrošaču, odnosno trgovcu da sačuva podatke za ličnu upotrebu, na način da podaci ostanu dostupni za buduću upotrebu tokom vremena primjerenog svrsi informacije i koji omogućava nepromijenjenu reprodukciju sačuvanih podataka (papir, CD i DVD diskovi, USB fleš uređaji, memorijske kartice ili hard disk računara, elektronska pošta i dr.);			
Član 3. Područje primjene 1. Ova se Direktiva primjenjuje na svaki ugovor na temelju kojeg trgovac isporučuje ili se obavezuje isporučiti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu potrošaču, a potrošač plaća ili se obavezuje platiti određenu cijenu.	Primjena na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge Član 67 (1) Odredbe čl. 68 do 83 ovog zakona primjenjuju se na svaki ugovor na osnovu kojeg trgovac isporučuje ili se obavezuje da će isporučiti digitalni sadržaj ili digitalnu			

Ova se Direktiva takođe primjenjuje ako trgovac isporučuje ili se obavezuje isporučiti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu potrošaču,* a potrošač dostavlja ili se obavezuje dostaviti lične podatke trgovcu, osim ako lične podatke koje dostavi potrošač trgovcu obrađuje isključivo u svrhu isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u skladu sa ovom Direktivom ili kako bi se trgovcu omogućilo usklađivanje sa pravnim zahtjevima kojima trgovac podliježe, a trgovac te podatke ne obrađuje ni u koje druge svrhe. 2. Ova se Direktiva primjenjuje i ako su digitalni sadržaj ili digitalna usluga razvijeni u skladu sa specifikacijama potrošača. 3. Uz izuzetak članova 5. i 13., ova se Direktiva primjenjuje i na sve materijalne nosače podataka koji služe isključivo kao nosači digitalnog sadržaja. 4. Ova se Direktiva ne primjenjuje na digitalni sadržaj ili digitalne usluge koji su ugrađeni u robu ili su povezani sa robom u smislu člana 2. tačke 3. i koji se isporučuju zajedno sa robom na temelju ugovora o kupoprodaji te robe, nezavisno o tome isporučuje li takav digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu trgovca ili treća strana. U slučaju sumnje o tome čini li isporuka ugrađenog ili povezanog digitalnog sadržaja ili ugrađene ili povezane digitalne usluge dio ugovora o kupoprodaji, pretpostavlja se da su digitalni sadržaj ili digitalna usluga obuhvaćeni ugovorom o kupoprodaji. 5. Ova se Direktiva ne primjenjuje na ugovore o: (a) pružanju usluga koje nisu digitalne usluge, nezavisno o tome je li trgovac upotrijebio digitalne oblike ili sredstva kako bi proizveo krajnji proizvod usluge ili ga isporučio ili prenio potrošaču;	uslugu potrošaču, a potrošač plaća ili se obavezuje da će platiti cijenu. (3) Odredbe čl. 68 do 83 ovog zakona primjenjuju se ako trgovac isporučuje ili se obavezuje da će isporučiti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu potrošaču, a potrošač dostavlja ili se obavezuje da će dostaviti lične podatke trgovcu, osim ako lične podatke koje potrošač dostavi trgovac obrađuje isključivo u svrhu isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u skladu sa ovim zakonom ili radi omogućavanja trgovcu da ispuni pravne zahtjeve kojima podliježe, a trgovac te podatke ne obrađuje u druge svrhe. (4) Odredbe čl. 68 do 83 ovog zakona primjenjuju se i ako su digitalni sadržaj ili digitalna usluga razvijeni u skladu sa specifikacijama potrošača. (5) Odredbe čl. 69 do 75 i čl. 77 do 83 ovog zakona primjenjuju se i na trajne medije koji služe isključivo kao nosači digitalnog sadržaja. (6) Odredbe čl. 68 do 83 ovog zakona ne primjenjuju se na digitalni sadržaj ili digitalne usluge koji su ugrađeni u robu ili su povezani sa robom na način koji bi onemogućio funkcionisanje robe bez tog digitalnog sadržaja ili te digitalne usluge i koji se isporučuju na osnovu ugovora o kupoprodaji te robe, bez obzira da li digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu isporučuje trgovac ili drugo lice. (7) U slučaju sumnje da li isporuka ugrađenog ili povezanog digitalnog sadržaja ili ugrađene ili povezane digitalne usluge čini dio ugovora o kupoprodaji, smatra se da su digitalni sadržaj ili digitalna usluga obuhvaćeni ugovorom o kupoprodaji. (8) Odredbe čl. 68 do 83 ovog zakona ne primjenjuju se na ugovore o: 1) pružanju usluga koje nijesu digitalne usluge, bez obzira da li trgovac koristi digitalne oblike ili sredstva za proizvodnju krajnjeg proizvoda te usluge ili za njegovu	Potpuno usklađeno		
--	--	--------------------------	--	--

(b) elektronskim komunikacijskim uslugama kako su definirane u članu 2. tački 4. Direktive (EU) 2018/1972, uz izuzetak brojevnio nezavisnih interpersonalnih komunikacijskih usluga kako su definirane u članu 2. tačke 7. te direktive; (c) zdravstvenoj zaštiti kako je definirana u članu 3. tačke (a) Direktive 2011/24/EU; (d) uslugama kockanja, odnosno uslugama koje uključuju klađenje na uloge sa novčanom vrijednošću u igrama na sreću, uključujući one sa elementom vještine, poput lutrijskih igara, igara u kazinima, pokera i opklada, elektronskim putem ili putem bilo koje druge tehnologije za olakšavanje komunikacije te na pojedinačan zahtjev primaoca takvih usluga; (e) finansijskim uslugama kako su definirane u članu 2. tačke (b) Direktive 2002/65/EZ; (f) softveru koji trgovac nudi na temelju besplatne i otvorene licence, pri čemu potrošač ne plaća cijenu, a lične podatke koje potrošač dostavi trgovcu obrađuje isključivo u svrhu poboljšanja sigurnosti, kompatibilnosti ili interoperabilnosti tog konkretnog softvera; (g) isporuci digitalnog sadržaja kada je digitalni sadržaj stavljen na raspolaganje javnosti tehnologijom različitom od prenosa signala kao dio nastupa ili događanja, poput digitalnih kinematografskih projekcija; (h) digitalnom sadržaju koji pružaju tijela javnog sektora država članica u skladu sa Direktivom 2003/98/EZ Evropskog parlamenta i Vijeća ^[21]. 6. Ne dovodeći u pitanje stav 4. ovog člana, ako jedan ugovor između istog trgovca i istog potrošača u paketu uključuje elemente isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge i elemente pružanja drugih usluga ili robe, ova Direktiva primjenjuje se samo na elemente ugovora koji se tiču digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.	isporuku ili prenos potrošaču (usluge prevođenja, arhitektonske usluge, pravne ili druge slične savjetodavne usluge i drugo); 2) elektronskim komunikacionim uslugama, osim interpersonalnih komunikacionih usluga koje ne zavise od broja, u skladu sa zakonom kojim se uređuju elektronske komunikacije, 3) zdravstvenim uslugama koje pružaju zdravstveni radnici pacijentima radi procjene, održavanja ili liječenja njihovog zdravstvenog stanja, uključujući propisivanje, izdavanje na recept i davanje lijekova i medicinskih proizvoda; 4) igrama na sreću, odnosno uslugama koje uključuju klađenje sa novčanim ulogom u igrama na sreću, uključujući igre na sreću kao što su lutrijske igre na sreću, igre u kazinima, poker i kladioničke igre koje se vrše elektronskim ili putem druge tehnologije za olakšavanje komunikacije, kao i na pojedinačan zahtjev korisnika takvih usluga; 5) finansijskim uslugama; 6) softveru koji trgovac nudi na osnovu neograničene i otvorene licence, pri čemu potrošač ne plaća cijenu, a lične podatke koje potrošač dostavi trgovcu obrađuje isključivo u svrhu poboljšanja sigurnosti, kompatibilnosti ili interoperabilnosti tog softvera; 7) isporuci digitalnog sadržaja koji je stavljen na raspolaganje javnosti, tehnologijom koja se ne smatra prenosom signala kao dio izvođenja ili događaja, kao što su digitalne kinematografske projekcije; 8) digitalnom sadržaju koji pružaju nadležni organi u skladu sa propisima kojima se uređuje ponovna upotreba informacija u posjedu organa vlasti. (9) Ako ugovor zaključen između trgovca i potrošača obuhvata u paketu elemente isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge i elemente pružanja drugih usluga ili robe, ne isključujući primjenu st. 6 i 7 ovog člana, odredbe čl. 68 do 83 ovog zakona primjenjuju se samo na			
--	--	--	--	--

Član 19. ove Direktive ne primjenjuje se ako paket u smislu Direktive (EU) 2018/1972 uključuje elemente usluge pristupa internetu kako je definisana u članu 2. tačke 2. Uredbe (EU) 2015/2120 Evropskog parlamenta i Savjeta ^[22] ili brojeno utemeljene interpersonalne komunikacijske usluge kako je definisano u članu 2. tačke 6. Direktive (EU) 2018/1972. Ne dovodeći u pitanje član 107. stav 2. Direktive (EU) 2018/1972, zaključci koje raskid jednog elementa iz paketa ugovora može imati na druge elemente paketa ugovora uređuju se nacionalnim pravom. 7. Ako je bilo koja odredba ove Direktive protivrječno odredbi nekog drugog akta Unije kojim se uređuje posebni sektor ili predmet, odredba tog drugog akta Unije ima prednost nad ovom Direktivom. 8. Pravo Unije o zaštiti ličnih podataka primjenjuje se na sve lične podatke koji se obrađuju u vezi sa ugovorima iz stava 1. Ovom se Direktivom lično ne dovode u pitanje Uredba (EU) 2016/679 i Direktiva 2002/58/EZ. U slučaju protivrječnosti između odredaba ove Direktive i prava Unije o zaštiti ličnih podataka, pređašnje ima prednost. 9. Ovom se Uredbom ne dovode u pitanje propisi Unije i nacionalni propisi o autorskom pravu i srodnim pravima, uključujući Direktivu 2001/29/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta ^[23]. 10. Ovom se Direktivom ne utiče na slobodu država članica da uređuju aspekte opšteg ugovornog prava kao što su pravila o sklapanju, valjanosti, ništanosti ili zaključcima ugovora, uključujući posljedice raskida ugovora, u mjeri u kojoj oni nisu uređeni ovom Direktivom, ili pravu na naknadu štete.	elemente tog ugovora kojima se uređuje digitalni sadržaj ili digitalna usluga. 10) Odredba člana 82 ovog zakona ne primjenjuje se ako paket iz stava 9 ovog člana, uključuje elemente usluge pristupa internetu ili interpersonalne komunikacijske usluge zasnovane na korišćenju brojeva u skladu sa zakonom kojim se uređuju elektronske komunikacije. (11) Raskid jednog elementa ugovora iz paketa iz stava 9 ovog člana, ne utiče na druge elemente paketa ugovora, osim ako izvršenje svih elemenata paketa tog ugovora nije bila odlučujuća pobuda za potrošača da donese odluku o zaključivanju ugovora. (12) Na lične podatke koji se obrađuju u vezi sa ugovorima iz stava 1 ovog člana i u slučaju neusklađenosti odredaba čl. 68 do 83 ovog zakona sa zakonom kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti primjenjuje se zakon kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti. (13) Na zaključivanje, valjanost i dejstvo ugovora, uključujući posljedice raskida ugovora, kao i na naknadu štete zbog nesaobraznosti digitalnog sadržaja, odnosno digitalnih usluga, primjenjuju se odredbe zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi, ako odredbama čl. 68 do 83 ovog zakona nije drukčije propisano. (14) Odredbe čl. 68 do 83 ovog zakona ne utiču na primjenu zakona kojim se uređuje autorsko i srodna prava.			
Član 4. Nivo usklađivanja	Nema odgovarajuće odredbe			

Države članice u nacionalnom pravu ne zadržavaju ni u njega uvode odredbe koje odstupaju od onih utvrđenih ovom Direktivom, uključujući i blaže ili strože odredbe kojima se osigurava različita nivo zaštite potrošača, osim ako je ovom Direktivom drukčije predviđeno.		Neprenosivo		
Član 5. Isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge 1. Trgovac isporučuje digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu potrošaču. Ako se ugovorne strane ne dogovore drugačije, trgovac bez nepotrebnog odgađanja isporučuje digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu nakon sklapanja ugovora. 2. Smatra se da je trgovac ispunio svoju obavezu u pogledu isporuke u trenutku: (a) kada su digitalni sadržaj ili bilo koje sredstvo prikladno za pristup digitalnom sadržaju ili njegovo preuzimanje stavljeno na raspolaganje ili učinjeni dostupnim potrošaču ili fizičkom ili virtualnom uređaju koji je potrošač odabrao u tu svrhu; (b) kada je digitalna usluga učinjena dostupnom potrošaču ili fizičkom ili virtualnom uređaju koji je potrošač odabrao u tu svrhu.	Isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge Član 68 (1) Trgovac je dužan da isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu bez nepotrebnog odlaganja, nakon zaključivanja ugovora, ako drukčije nije ugovoreno. (2) Smatra se da je trgovac ispunio svoju obavezu u pogledu isporuke kada: 1) su digitalni sadržaj ili drugo sredstvo pogodno za pristup ili preuzimanje digitalnog sadržaja stavljeni na raspolaganje ili su dostupni potrošaču ili fizičkom ili virtualnom uređaju koji je za te potrebe izabrao potrošač; 2) je digitalna usluga stavljena na raspolaganje potrošaču ili fizičkom ili virtualnom uređaju koji je za te potrebe izabrao potrošač.	Potpuno usklađeno		
Član 6. Usklađenost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge Trgovac potrošaču isporučuje digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu koji ispunjavaju zahtjeve navedene u članovima 7., 8. i 9., ako je primjenjivo, ne dovodeći u pitanje član 10.	Saobraznost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge Član 69 Trgovac je dužan da potrošaču isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu koji ispunjavaju zahtjeve iz čl. 70 i 71 ovog zakona i koja nije nesaobrazna u smislu člana 72 ovog zakona čime se ne dovodi u pitanje primjena odredbe člana 73 ovog zakona.	Potpuno usklađeno		
Član 7. Subjektivni zahtjevi u pogledu usklađenosti Kako bi bili u skladu s ugovorom, digitalni sadržaj ili digitalna usluga lično moraju, ako je primjenjivo:	Subjektivni zahtjevi saobraznosti digitalnih sadržaja ili usluga Član 70			

(a) odgovarati opisu, količini i kvalitetu te posjedovati funkcionalnost, kompatibilnost, interoperabilnost i druge karakteristike kako je utvrđeno ugovorom; (b) biti prikladni za bilo koju posebnu namjenu za koju su potrebni potrošaču i sa kojom je potrošač upoznao trgovca najkasnije u trenutku sklapanja ugovora te u odnosu na koju je trgovac dao pristanak; (c) biti isporučeni sa svom dodatnom opremom, upustvima, uključujući upustvima za instalaciju, i korisničkom podrškom, kako je utvrđeno ugovorom; i (d) ažurirati se kako je utvrđeno ugovorom.	Digitalni sadržaj ili digitalna usluga saobrazni su ugovoru ako: 1) odgovaraju opisu, količini i kvalitetu, imaju funkcionalnost, kompatibilnost, interoperabilnost i druge karakteristike, kako je određeno ugovorom; 2) su prikladni posebnoj namjeni koju potrošač zahtijeva i sa kojom je potrošač upoznao trgovca najkasnije u trenutku zaključenja ugovora, a koju je trgovac potvrdio; 3) su isporučeni sa svom dodatnom opremom, uputstvima, uključujući uputstvo za instalaciju i korisničku podršku, kako je određeno ugovorom; i 4) su ažurirani kako je određeno ugovorom.	Potpuno usklađeno		
Član 8. Objektivni zahtjevi u pogledu usklađenosti 1. Pored ispunjavanja svih subjektivnih zahtjeva u pogledu usklađenosti, digitalni sadržaj ili digitalna usluga moraju: (a) biti prikladni za upotrebu u svrhe za koje bi se digitalni sadržaj ili digitalna usluga iste vrste obično koristili, uzimajući u obzir, ako je primjenjivo, sve postojeće propise Unije i nacionalne propise, tehničke standarde ili, ako takvih tehničkih standarda nema, primjenjivih kodeksa ponašanja u dotičnom sektoru; (b) odgovarati količini i posjedovati svojstva i radne karakteristike, uključujući one koji se odnose na funkcionalnost, kompatibilnost, dostupnost, kontinuitet i sigurnost, koji su uobičajeni za digitalni sadržaj ili digitalne usluge iste vrste i koje potrošač može razumno očekivati s obzirom na prirodu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge te uzimajući u obzir sve javne izjave koje su dali trgovac ili druge osobe u prethodnim fazama lanca transakcija ili koje su dane u njihovo ime, osobito u oglašavanju ili označivanju, osim ako trgovac dokaže: i. da trgovac nije znao niti je razumno mogao znati za predmetnu javnu izjavu;	Objektivni zahtjevi saobraznosti digitalnih sadržaja ili usluga Član 71 (1) Pored subjektivnih zahtjeva saobraznosti iz člana 70 ovog zakona, digitalni sadržaj ili digitalna usluga saobrazni su ugovoru, ako ispunjavaju i objektivne zahtjeve saobraznosti, i to da: 1) su prikladni za namjene za koje se digitalni sadržaj ili digitalna usluga iste vrste obično koristi, u skladu sa zakonom, tehničkim standardima ili, ako takvih tehničkih standarda nema, primjenjivim kodeksima ponašanja u odgovarajućem poslovnom sektoru; 2) odgovaraju količini i posjeduju kvalitet i druge radne karakteristike, uključujući funkcionalnost, kompatibilnost, dostupnost, kontinuitet i sigurnost, koji su uobičajeni za digitalni sadržaj ili digitalne usluge iste vrste i koje potrošač može razumno očekivati s obzirom na prirodu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, uzimajući u obzir sve javne izjave trgovca ili drugog lica u prethodnim fazama ugovornog lanca, ili koje su date u njihovo ime, naročito ako su učinjene oglašavanjem ili označavanjem digitalnog sadržaja ili digitalne usluge;	Potpuno usklađeno		

ii. da je do trenutka sklapanja ugovora javna izjava ispravljena na jednak ili usporediv način kao i kada je dana; ili iii. da ta javna izjava nije mogla uticati na odluku o nabavi digitalnog sadržaja ili digitalne usluge; (c) ako je primjenljivo, biti isporučeni zajedno sa svom dodatnom opremom i uputstvima čiju potvrdu potrošač može razumno očekivati; i (d) biti usklađeni sa svakom probnom verzijom ili pretpregledom digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje je trgovac stavio na raspolaganje prije sklapanja ugovora. 2. Trgovac osigurava da potrošač bude obaviješten o ažuriranjima, uključujući sigurnosna ažuriranja, koja su potrebna kako bi digitalni sadržaj ili digitalna usluga ostali usklađeni te da mu se ta ažuriranja isporučuju, tokom perioda: (a) unutra kojeg se digitalni sadržaj ili digitalna usluga moraju isporučivati u skladu sa ugovorom, ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka tokom određenog perioda; ili (b) unutra kojeg potrošač to može razumno očekivati obzirom na vrstu i svrhu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge i uzimajući u obzir okolnosti i prirodu ugovora, ako je ugovorom predviđena jednokratna isporuka ili niz pojedinačnih isporuka. 3. Ako potrošač u razumnom roku ne instalira ažuriranja koja je isporučio trgovac u skladu sa stavom 2., trgovac nije odgovoran za neusklađenost koja proizlazi isključivo iz propuštanja instalacije relevantnog ažuriranja, pod sljedećim uslovima: (a) trgovac je obavijestio potrošača o raspoloživosti ažuriranja i posljedicama propuštanja potrošača da ga instalira; i (b) propuštanje instalacije ili nepravilna instalacija ažuriranja od strane potrošača nisu posljedica nedostataka u upitima za instalaciju koje je dostavio trgovac. 4. Ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tokom određenog	3) su isporučeni zajedno sa svom dodatnom opremom i uputstvima čiji prijem potrošač može razumno da očekuje; i 4) su usklađeni sa svakom probnom verzijom ili pregledom digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje je trgovac stavio na raspolaganje prije zaključenja ugovora. (2) Trgovca ne obavezuju javne izjave, u smislu stava 1 tačka 2 ovog člana, ako dokaže da: 1) nije znao, niti je razumno mogao znati za tu javnu izjavu, 2) je do trenutka zaključenja ugovora javna izjava ispravljena na isti ili sličan način kao i kada je data, ili- 3) ta javna izjava nije mogla uticati na donošenje odluke o nabavci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge. (3) Trgovac je dužan da osigura da potrošač bude obaviješten o ažuriranjima, uključujući sigurnosna ažuriranja, koja su potrebna kako bi digitalni sadržaj ili digitalna usluga ostali saobrazni, kao i da se ta ažuriranja isporučuju potrošaču, tokom perioda u kome: 1) se digitalni sadržaj ili digitalna usluga moraju isporučivati u skladu sa ugovorom, ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka tokom određenog perioda, ili 2) potrošač to može razumno očekivati s obzirom na vrstu i namjenu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge i uzimajući u obzir okolnosti i prirodu ugovora, ako je ugovorom predviđena jednokratna isporuka ili niz pojedinačnih isporuka. (4) Ako potrošač u razumnom roku ne instalira ažuriranja koja je isporučio trgovac u skladu sa stavom 3 ovog člana, trgovac nije odgovoran za nesaobraznost koja proizlazi isključivo iz propuštanja instaliranja odgovarajućeg ažuriranja, pod uslovom da: 1) je trgovac obavijestio potrošača o raspoloživosti ažuriranja i posljedicama propuštanja instaliranja ažuriranja, 2) propuštanje instaliranja ili nepravilno instaliranje ažuriranja od strane potrošača nijesu rezultat nedostataka u uputstvima za instalaciju koja su dostavljena potrošaču.			
--	---	--	--	--

perioda, taj digitalni sadržaj ili digitalna usluga moraju biti usklađeni tokom cijelog tog perioda. 5. Neusklađenost u smislu stava 1. ili 2. ne postoji ako je, u trenutku sklapanja ugovora, potrošač bio posebno obaviješten da određene karakteristike digitalnog sadržaja ili digitalne usluge odstupa od objektivnih zahtjeva u pogledu usklađenosti utvrđenih u stavu 1. ili 2. te ako je potrošač izričito i odvojeno prihvatio to odstupanje pri sklapanju ugovora. 6. Ako se ugovorne strane ne dogovore drugačije, digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju se u najnovijoj verziji koja je bila dostupna u trenutku sklapanja ugovora.	(5) Ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tokom određenog perioda, taj digitalni sadržaj ili digitalna usluga moraju biti saobrazni tokom cijelog tog perioda. (6) Nesaobraznost u smislu st. 1 i 3 ovog člana ne postoji ako je u trenutku zaključenja ugovora potrošač bio posebno obaviješten da određena karakteristika digitalnog sadržaja ili digitalne usluge odstupa od objektivnih zahtjeva u odnosu na saobraznost iz st. 1 ili 3 ovog člana i ako je potrošač prilikom zaključenja ugovora izričito i posebno prihvatio to odstupanje. (7) Digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju se u najnovijoj verziji koja je dostupna u trenutku zaključenja ugovora, ako se ugovorne strane ne dogovore drukčije. (8) Pored zahtjeva iz stava 1 tačka 1 ovog člana, digitalni sadržaj ili digitalna usluga je saobrazna ugovoru ako je prikladna i za namjene za koje se digitalni sadržaj ili digitalna usluga iste vrste obično koristi, u skladu sa propisima Evropske unije.			
Član 9. Nepravilna integracija digitalnog sadržaja ili digitalne usluge Svaka neusklađenost koja je posljedica nepravilne integracije digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u digitalno okruženje potrošača smatra se neusklađenošću digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ako je: integraciju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge izvršio trgovac ili je to izvršeno pod njegovom odgovornošću; ili integraciju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge trebao izvršiti potrošač te je nepravilna integracija posljedica nedostataka u uputstvu za integraciju koje je dostavio trgovac.	Nepravilna integracija digitalnog sadržaja ili digitalne usluge Član 72 Nesaobraznost koja proizilazi iz nepravilne integracije digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u digitalno okruženje potrošača smatra se nesaobraznošću digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ako je integraciju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge: 1) izvršio trgovac ili je izvršena pod njegovom odgovornošću, ili 2) kako je predviđeno izvršio potrošač, a nepravilna integracija je posljedica nedostataka u uputstvima za integraciju koje je dostavio trgovac (uputstvo nejasno za prosječnog potrošača, nepotpuno uputstvo i slično).	Potpuno usklađeno		
Član 10. Prava trećih strana Ako ograničenje koje je posljedica povrede prava treće strane, lično prava intelektualnog vlasništva, onemogućava ili ograničava korištenje digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u skladu sa članovima 7. i 8., države članice	Prava trećih lica u odnosu na digitalni sadržaj ili digitalne usluge Član 73 Ako povreda prava trećeg lica, posebno prava intelektualne svojine, isključuje, umanjuje ili ograničava			

osiguravaju da potrošač ima pravo na pravna sredstva u pogledu neusklađenosti predviđena članom 14., osim ako je nacionalnim pravom predviđena ništavost ugovora o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u takvim slučajevima.	korišćenje digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u skladu sa čl. 70 i 71. ovog zakona, potrošač ima prava iz člana 77 ovog zakona, osim ako je, zavisno od okolnosti konkretnog slučaja, zaključen ugovor ništav ili rušljiv na osnovu zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi.	Potpuno usklađeno		
Član 11. Odgovornost trgovca 1. Trgovac je odgovoran za svaku neisporuku digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u skladu sa članom 5. 2. Ako je ugovorom predviđena jednokratna isporuka ili niz pojedinačnih isporuka, trgovac je odgovoran za svaku neusklađenost u skladu sa članovima 7., 8. i 9. koja postoji u trenutku isporuke, ne dovodeći u pitanje član 8. stav 2. tačke (b). Ako je u skladu sa nacionalnim pravom trgovac odgovoran samo za neusklađenost koja postane očita u određenom roku nakon isporuke, taj rok ne smije biti kraći od dvije godine od trenutka isporuke, ne dovodeći u pitanje član 8. stav 2. tačke (b). Ako u skladu sa nacionalnim pravom prava utvrđena u članu 14. podliježu i roku zastare ili ipak podliježu samo roku zastare, države članice osiguravaju da taj rok zastare potrošaču omogućuje korišćenje pravnih sredstava utvrđenih u članu 14. za svaku neusklađenost koja postoji u trenutku navedenom u prvom podstavu i koja postane očita unutra roka navedenog u drugom podstavovima. 3. Ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka tokom određenog perioda, trgovac je odgovoran za neusklađenost u skladu sa članovima 7., 8. i 9. koja se pojavi ili postane očita tokom perioda unutar kojeg se digitalni sadržaj ili digitalna usluga moraju isporučivati u skladu sa ugovorom. Ako u skladu sa nacionalnim pravom prava utvrđena u članu 14. podliježu i roku zastare ili ipak podliježu samo roku zastare, države članice osiguravaju da taj rok zastare potrošaču omogućuje korišćenje pravnih sredstava utvrđenih u članu 14. za svaku neusklađenost koja se pojavi ili postane očita tokom perioda navedenog u prvom podstavku.	Odgovornost trgovca Član 74 (1) Trgovac je odgovoran za svako neizvršavanje isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge iz člana 68 ovog zakona. (2) Ako je ugovorom predviđena jednokratna isporuka ili niz pojedinačnih isporuka, trgovac je odgovoran za svaku nesaobraznost u skladu sa čl. 70, 71 i 72 ovog zakona koja postoji u trenutku isporuke. (3) Trgovac odgovara za nesaobraznost dvije godine od trenutka isporuke. (4) Odgovornost trgovca iz st. 2 i 3 ovog člana ne utiče na primjenu člana 71 stav 3 tačka 2 ovog zakona. (5) Ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka tokom određenog perioda, trgovac je odgovoran za nesaobraznost u skladu sa čl. 70, 71 i 72 ovog zakona koja se pojavi ili postane očigledna tokom perioda u kome je u skladu sa ugovorom predviđena isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.	Potpuno usklađeno		

Član 12. Teret dokazivanja	Teret dokazivanja u odnosu na isporuku i saobraznost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge Član 75			
1. Teret dokazivanja u odnosu na to jesu li digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučeni u skladu sa članom 5. je na trgovcu. 2. U slučajevima iz člana 11. stava 2. teret dokazivanja u odnosu na to jesu li isporučeni digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili usklađeni u trenutku isporuke je na trgovcu za onu neusklađenost koja postane očita u roku od godinu dana od trenutka isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge. 3. U slučajevima iz člana 11. stava 3. teret dokazivanja u odnosu na to jesu li isporučeni digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili usklađeni tokom perioda unutar kojeg se digitalni sadržaj ili digitalna usluga moraju isporučivati u skladu sa ugovorom je na trgovcu za onu neusklađenost koja postane očita tokom tog perioda. 4. Stavovi 2. i 3. ne primjenjuju se ako trgovac dokaže da digitalna životna sredina potrošača nije kompatibilna sa tehničkim zahtjevima za digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu te ako je trgovac na jasan i razumljiv način obavijestio potrošača o tim zahtjevima prije sklapanja ugovora. 5. Potrošač saradnje sa trgovcem, u mjeri u kojoj je to razumno moguće i potrebno, kako bi se utvrdilo je li uzrok neusklađenosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, u trenutku utvrđenom u članu 11. stavu 2. ili 3., zavisno o slučaju, digitalno okruženje potrošača. Obaveza saradnje ograničena je na ona tehnički dostupna sredstva koja su najmanje nametljiva za potrošača. Ako potrošač ne sarađuje i ako je trgovac o tom zahtjevu potrošača obavijestio na jasan i razumljiv način prije sklapanja ugovora, teret dokazivanja u odnosu na to je li neusklađenost postojala u trenutku utvrđenom u članu 11. stavu 2. ili 3., zavisno o slučaju, je na potrošaču.	(1) Teret dokazivanja da li je digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučena u skladu sa članom 68 ovog zakona je na trgovcu. (2) U slučaju iz člana 74 stav 2 ovog zakona, teret dokazivanja da li su isporučeni digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili saobrazni u trenutku isporuke je na trgovcu i to za nesaobraznost koja postane očigledna u roku od godinu dana od trenutka isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge. (3) U slučaju iz člana 74 stav 5 ovog zakona, teret dokazivanja da li su isporučeni digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili saobrazni tokom perioda u kome je u skladu sa ugovorom predviđena isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge je na trgovcu za nesaobraznost koja postane očigledna tokom tog perioda. (4) Odredbe st. 2 i 3 ovog člana ne primjenjuju se ako trgovac dokaže da digitalno okruženje potrošača nije kompatibilno sa tehničkim zahtjevima digitalnog sadržaja ili digitalne usluge i da je na jasan i razumljiv način obavijestio potrošača o tim zahtjevima prije zaključenja ugovora. (5) Potrošač je dužan da sarađuje sa trgovcem, u mjeri u kojoj je to razumno moguće i potrebno, radi utvrđivanja da li je uzrok nesaobraznosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u trenutku iz člana 74 st. 2, 3 i 5 ovog zakona u digitalnom okruženju potrošača. (6) Obaveza saradnje iz stava 5 ovog člana ograničena je na tehnički dostupna sredstva koja su najmanje opterećujuća za potrošača. (7) Ako potrošač ne sarađuje sa trgovcem u skladu sa stavom 5 ovog člana, a trgovac je na jasan i razumljiv način prije zaključenja ugovora obavijestio potrošača o tehničkim zahtjevima za digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, teret dokazivanja da li je nesaobraznost postojala u trenutku iz člana 74 st. 2, 3 i 5 ovog zakona je na potrošaču.	Potpuno usklađeno Potpuno usklađeno		

Član 13. Pravno sredstvo u slučaju neisporuke 1. Ako trgovac nije isporučio digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu u skladu sa članom 5., potrošač poziva trgovca da mu isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu. Ako trgovac nakon toga ne isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu bez nepotrebne odgode ili unutra dodatnog roka koji su ugovorne strane izričito dogovorile, potrošač ima pravo raskinuti ugovor. 2. Stav 1. ne primjenjuje se i potrošač ima pravo odmah raskinuti ugovor: (a) ako je trgovac izjavio da neće isporučiti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ili je to iz okolnosti slučaja očigledno; (b) ako su se potrošač i trgovac dogovorili ili je iz okolnosti sklapanja ugovora očigledno da je određeno vrijeme isporuke ključno za potrošača, a trgovac ne isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu do tog trenutka ili u tom trenutku. 3. Ako potrošač raskine ugovor u skladu sa stavom 1. ili 2. ovog člana, na odgovarajući se način primjenjuju članovi od 15. do 18.	Prava potrošača u slučaju neisporuke Član 76 (1) Ako trgovac nije isporučio digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu u skladu sa članom 68 ovog zakona, potrošač će zahtijevati od trgovca isporuku digitalnog sadržaja ili digitalne usluge. (2) Ako trgovac nakon zahtjeva iz stava 1 ovog člana ne isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu bez odlaganja ili u dodatnom roku koji su ugovorne strane izričito dogovorile, potrošač ima pravo da raskine ugovor. (3) Izuzetno od st. 1 i 2 ovog člana, potrošač ima pravo da odmah i bez ostavljanja naknadnih rokova raskine ugovor ako: 1) je trgovac izjavio da neće isporučiti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ili je to iz okolnosti slučaja očigledno, 2) su se potrošač i trgovac sporazumjeli ili je iz okolnosti zaključenja ugovora očigledno da je određeno vrijeme isporuke bitno za potrošača, a trgovac ne isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu do tog trenutka ili u datom trenutku. (4) Na raskid ugovora u skladu sa st. 2 ili 3 ovog člana primjenjuju se odredbe čl. 78 do 81 ovog zakona.	Potpuno usklađeno		
Član 14. Pravna sredstva u slučaju neusklađenosti 1. U slučaju neusklađenosti potrošač ima pravo na usklađivanje digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ili na srazmjerno sniženje cijene ili na raskid ugovora, u skladu sa uslovima utvrđenima u ovom članu. 2. Potrošač ima pravo na usklađivanje digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, osim ako bi to bilo nemoguće ili bi time trgovcu nastali nesrazmjerni troškovi, uzimajući u obzir sve okolnosti pojedinog slučaja, uključujući sljedeće: (a) vrijednost koju bi digitalni sadržaj ili digitalna usluga imali da ne postoji neusklađenost; (b) značaj neusklađenosti. 3. Trgovac usklađuje digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu u skladu sa stavom 2. u razumnom roku od trenutka kada je potrošač obavijestio trgovca o neusklađenosti, besplatno i bez ikakvih znatnih neugodnosti za potrošača, uzimajući u obzir prirodu tog digitalnog sadržaja ili te digitalne usluge i	Prava potrošača u slučaju nesaobraznosti Član 77 (1) U slučaju nesaobraznosti, potrošač ima pravo da zahtijeva da se digitalni sadržaj ili digitalne usluge saobraze sa ugovorom, osim ako bi to bilo nemoguće ili bi time za trgovca nastali nesrazmjerni troškovi, uzimajući u obzir sve okolnosti slučaja, uključujući vrijednost koju bi digitalni sadržaj ili digitalna usluga imali da su saobrazni, kao i značaj nesaobraznosti. (2) Trgovac je dužan da saobrazi digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu u skladu sa stavom 1 ovog člana u razumnom roku od trenutka kada je potrošač obavijestio trgovca o nesaobraznosti, besplatno i bez značajne neugodnosti za potrošača, uzimajući u obzir prirodu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge i namjenu za koju je	Potpuno usklađeno		

svrhu za koju su potrošaču taj digitalni sadržaj ili ta digitalna usluga bili potrebni. 4. Potrošač ima pravo ili na srazmjerno sniženje cijene u skladu sa stavom 5., ako su digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučeni u zamjenu za plaćanje određene cijene, ili na raskid ugovora u skladu sa stavom 6., u bilo kojem od sljedećih slučajeva: (a) otklanjanje neusklađenosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge nije moguće ili je nesrazmjerno u skladu sa stavom 2.; (b) trgovac nije uskladio digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu u skladu sa stavom 3.; (c) neusklađenost postoji uprkos pokušaju trgovca da uskladi digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu; (d) neusklađenost je tako ozbiljna da su trenutno sniženje cijena ili raskid ugovora opravdani; ili (e) trgovac je izjavio ili je iz okolnosti očigledno da neće otkloniti neusklađenost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u razumnom roku ili bez znatnih neugodnosti za potrošača. 5. Sniženje cijene srazmjerno je smanjenju vrijednosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koji su isporučeni potrošaču u poređenju sa vrijednošću koju bi digitalni sadržaj ili digitalna usluga imali da su usklađeni. Ako je ugovorom predviđeno da se digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju tokom određenog perioda u zamjenu za određenu cijenu, sniženje cijene primjenjuje se na period tokom kojeg digitalni sadržaj ili digitalna usluga nisu bili usklađeni. 6. Ako se digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju u zamjenu za određenu cijenu, potrošač ima pravo raskinuti ugovor samo ako neusklađenost nije beznačajna. Teret dokazivanja u odnosu na to je li neusklađenost beznačajna je na trgovcu.	potrošač taj digitalni sadržaj ili tu digitalnu uslugu zahtijevao. (3) Potrošač ima pravo na srazmjerno umanjenje cijene u skladu sa st. 4 i 5 ovog člana, ako su digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučeni uz plaćanje cijene ili na raskid ugovora u skladu sa članom 78 ovog zakona, u sljedećim slučajevima: 1) otklanjanje nesaobraznosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge nije moguće ili je nerazmjerno u skladu sa stavom 1 ovog člana, 2) trgovac nije saobrazio digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu u skladu sa stavom 2 ovog člana, 3) nesaobraznost postoji i pored napora trgovca da saobrazi digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, 4) nesaobraznost je u toj mjeri ozbiljna da opravdava trenutno umanjenje cijene ili raskid ugovora, ili e) trgovac je izjavio ili je iz okolnosti slučaja očigledno da neće otkloniti nesaobraznost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u razumnom roku ili da je ne može otkloniti bez značajnih neugodnosti za potrošača. (4) Umanjenje cijene srazmjerno je smanjenju vrijednosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koji su isporučeni potrošaču u odnosu na vrijednost koju bi digitalni sadržaj ili digitalna usluga imali da su saobrazni. (5) Ako je ugovorom predviđeno da se digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju tokom određenog perioda uz plaćanje cijene, umanjenje cijene primjenjuje se na period tokom kojeg digitalni sadržaj ili digitalna usluga nisu bili saobrazni.	Potpuno usklađeno		
Član 15. Ostvarivanje prava na raskid Potrošač ostvaruje pravo na raskid ugovora putem izjave trgovcu u kojoj se izražava odluka potrošača o raskidu ugovora.	Raskid ugovora Član 78 (1) Potrošač može da raskine ugovor izjavom upućenom trgovcu kojem izražava odluku o raskidu ugovora.			

	(2) Ako se digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju uz plaćanje cijene, potrošač ima pravo da raskine ugovor samo ako nesaobraznost nije neznatna. (3) Ako se digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju uz davanje ličnih podataka, potrošač ima pravo da raskine ugovor i ako je nesaobraznost neznatna. (4) Teret dokazivanja da je nesaobraznost neznatna je na trgovcu.	Potpuno usklađeno		
Član 16. Obaveze trgovca u slučaju raskida 1. U slučaju raskida ugovora trgovac potrošaču nadoknađuje sve iznose koje je platio na temelju ugovora. Međutim, u slučajevima kada se ugovorom predviđa isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u zamjenu za određenu cijenu i tokom određenog perioda, a digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili su usklađeni tijekom određenog perioda prije raskida ugovora, trgovac potrošaču nadoknađuje samo srazmjerni dio plaćene cijene koji odgovara periodu tokom kojeg su digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili neusklađeni i svaki dio cijene koji je potrošač platio unaprijed za bilo koje razdoblje ugovora koje bi bilo preostalo da ugovor nije bio raskinut. 2. U odnosu na lične podatke potrošača, trgovac je dužan pridržavati se primjenjivih obaveza iz Uredbe (EU) 2016/679. 3. Trgovac se suzdržava od korištenja svakog sadržaja koji ne podrazumijeva lične podatke, a koji je potrošač pružio ili stvorio pri korištenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac, osim ako: (a) takav sadržaj nije koristan izvan konteksta digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac; (b) takav se sadržaj odnosi samo na aktivnost potrošača pri korištenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac; (c) trgovac je objedinio takav sadržaj sa drugim podacima i ne može ga od njih razdvojiti, ili bi takvo razdvajanje zahtijevalo nesrazmjerne napore; ili (d) takav su sadržaj zajednički ga proizveli potrošač i druge osobe te ga drugi potrošači mogu nastaviti upotrebljavati	Obaveze trgovca u slučaju raskida ugovora Član 79 (1) U slučaju raskida ugovora trgovac je dužan potrošaču da nadoknadi sve iznose koje je potrošač platio na osnovu ugovora. (2) Izuzetno od stava 1 ovog člana, kada se ugovorom predviđa isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge uz plaćanje cijene tokom određenog perioda, a digitalni sadržaj ili digitalna usluga su bili saobrazni tokom određenog perioda prije raskida ugovora, trgovac je dužan da potrošaču nadoknadi samo srazmjerni dio cijene koji odgovara periodu tokom kojeg su digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili nesaobrazni, kao i svaki dio cijene koji je potrošač platio unaprijed za onaj period važenja ugovora koji bi preostao da ugovor nije raskinut. (3) Trgovac je dužan da sa ličnim podacima potrošača, postupa u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti. (4) Trgovac ne smije da koristi sadržaj koji ne predstavlja lični podatak, a koji je pružio ili kreirao potrošač prilikom korišćenja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koju isporučuje trgovac, osim ako taj sadržaj: 1) nije upotrebljiv van okvira digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac; 2) se isključivo odnosi na aktivnosti potrošača prilikom korišćenja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac; 3) je trgovac objedinio sa drugim podacima i ne može ga razdvojiti ili bi razdvajanje zahtijevalo nesrazmjerne napore, ili	Potpuno usklađeno		

4. Osim u situacijama navedenima u stavu 3. tački (a), (b) ili (c), trgovac potrošaču na njegov zahtjev stavlja na raspolaganje svaki sadržaj koji ne podrazumijeva lične podatke, a koji je potrošač pružio ili stvorio pri korištenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac. Potrošač ima pravo preuzeti taj digitalni sadržaj besplatno, bez ometanja od strane trgovca, u razumnom roku i strogo čitljivom formatu koji se uobičajeno upotrebljava. 5. Trgovac može spriječiti da potrošač nastavi upotrebljavati digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, posebno tako da potrošaču onemogući pristup digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi ili ugasi korisnički račun potrošača, ne dovodeći u pitanje stav 4.	4) su proizveli potrošač i druga lica, i drugi potrošači mogu da nastave sa njegovom upotrebom. (5) Izuzetno od stava 4 tač. 1, 2 i 3 ovog člana, trgovac je dužan da na zahtjev potrošača, stavi na raspolaganje sadržaj koji ne predstavlja lični podatak, koji je potrošač pružio ili kreirao korišćenjem digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac. (6) Potrošač ima pravo da preuzme sadržaj iz stava 5 ovog člana besplatno i bez ometanja od strane trgovca, u razumnom roku, u mašinski čitljivom formatu koji se uobičajeno upotrebljava. (7) U slučaju raskida ugovora, trgovac može da onemogući potrošača da nastavi da upotrebljava digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, naročito na način da potrošaču učini nedostupnim digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ili ugasi korisnički račun potrošača. (8) Ovlašćenja trgovca iz stava 7 ovog člana ne utiču na prava potrošača iz stava 6 ovog člana.			
Član 17. Obaveze potrošača u slučaju raskida 1. Potrošač se nakon raskida ugovora suzdržava od upotrebe digitalnog sadržaja ili digitalne usluge te od njihova stavljanja na raspolaganje trećim stranama. 2. Ako je digitalni sadržaj isporučen na materijalnom nosaču podataka, potrošač, na zahtjev i na trošak trgovca, bez nepotrebne odgođe vraća trgovcu materijalni nosač podataka. Ako trgovac odluči zatražiti povrat materijalnog nosača podataka, taj zahtjev podnosi u roku od 14 dana od dana kada je trgovac obaviješten o odluci potrošača da raskine ugovor. 3. Potrošač nije odgovoran za plaćanje upotrebe digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u periodu koje je prethodilo raskidu ugovora, a tokom kojeg su digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili neusklađeni.	Obaveze potrošača u slučaju raskida ugovora Član 80 (1) Nakon raskida ugovora potrošač ne smije da koristi digitalni sadržaj ili digitalne usluge ni da ih stavi na raspolaganje trećim licima. (2) Ako je digitalni sadržaj isporučen na trajnom mediju, potrošač je dužan da, na zahtjev i o trošku trgovca, bez odlaganja vrati trgovcu taj trajni medij. (3) Trgovac je dužan da zahtjev iz stava 2 ovog člana uputi potrošaču u roku od 14 dana od dana prijema izjave potrošača o raskidu ugovora. (4) Potrošač nije dužan da plati korišćenje digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u periodu prije raskida ugovora u kojem digitalni sadržaj ili digitalna usluga nijesu bili saobrazni.	Potpuno usklađeno		
Član 18. Rokovi i načini na koje trgovac vraća plaćeno 1. Svaki iznos koji je trgovac dužan vratiti potrošaču u skladu sa članom 14. stavovima 4. i 5. ili članom 16. stavom 1. zbog sniženja cijene ili raskida ugovora vraća se bez	Obaveze trgovca i rokovi u vezi sa povratom primijenog iznosa Član 81 (1) Iznos koji je trgovac dužan da vrati potrošaču u skladu sa članom 77 st. 3, 4 i 5 ili članom 79 st. 1 i 2 ovog zakona			

nepotrebnog odgađanja, a u svakom slučaju u roku od 14 dana od dana kada je trgovac obaviješten o odluci potrošača da se pozove na svoje pravo na sniženje cijene ili na raskid ugovora. 2. Trgovac vraća plaćeno istim sredstvom plaćanja koje je potrošač upotrijebio pri plaćanju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, osim ako potrošač iskazom pristane na drugačiji način povrata i pod uslovom da potrošač ne snosi nikakve troškove zbog tog vraćanja. 3. Trgovac potrošaču ne smije izračunati nikakvu nadoknadu u pogledu vraćanja plaćenog.	zbog umanjenja cijene ili raskida ugovora trgovac je dužan da izvrši bez odlaganja, najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je obaviješten o zahtjevu potrošača za umanjenjem cijene ili odluci o raskidu ugovora. (2) Trgovac je dužan da izvrši povraćaj plaćenog iznosa istim sredstvom plaćanja koji je potrošač upotrijebio prilikom plaćanja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, osim ako potrošač izričito prihvati drugo sredstvo plaćanja, uz uslov da potrošač nije dužan da plati bilo koje dodatne troškove za taj povraćaj. (3) Trgovac ne može potrošaču da naplati naknadu za povraćaj plaćenog iznosa.	Potpuno usklađeno		
Član 19. Izmjena digitalnog sadržaja ili digitalne usluge 1. Ako je ugovorom predviđeno da se digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju ili čine dostupnim potrošaču tokom određenog perioda, trgovac može izmijeniti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu izvan okvira onoga što je potrebno kako bi digitalni sadržaj ili digitalna usluga i dalje bili usklađeni prema članovima 7. i 8., ako su ispunjeni sljedeći uslovi: (a) ugovorom je dopuštena takva izmjena te se u njemu navodi valjan razlog za nju; (b) takva izmjena izvršena je bez dodatnih troškova za potrošača; (c) potrošač je o izmjeni obaviješten na jasan i razumljiv način; i (d) u slučajevima iz stava 2. potrošač je u razumnom roku prije izmjene na trajnom nosiocu podataka obaviješten o karakteristikama i trenutku izmjene te o pravu na raskid ugovora u skladu sa stavom 2. ili o mogućnosti zadržavanja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge bez takve izmjene u skladu sa stavom 4. 2. Potrošač ima pravo raskinuti ugovor ako se izmjenom negativno utiče na pristup potrošača digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi ili korišćenje njima, osim ako je takav negativan uticaj neznan. U tom slučaju, potrošač ima pravo na besplatan raskid ugovora u roku od 30 dana od potvrde informacije ili od trenutka kada je trgovac izmijenio digitalni	Izmjena digitalnog sadržaja ili digitalne usluge Član 82 (1) Ako je ugovorom predviđeno da se digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju ili čine dostupnim potrošaču tokom određenog perioda, trgovac može da izmijeni digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu i ako takva izmjena nije potrebna iz razloga saobraznosti u skladu sa čl. 70 i 71 ovog zakona, pod uslovom da je: 1) takva izmjena dozvoljena ugovorom i ako ugovor sadrži opravdan razlog za izmjenju; 2) izmjena izvršena bez dodatnih troškova za potrošača, 3) potrošač obaviješten o izmjeni na jasan i razumljiv način, i 4) potrošač, u slučajevima iz st. 2 i 3 ovog člana, u razumnom roku prije izmjene digitalnog sadržaja ili digitalne usluge na trajnom mediju obaviješten o detaljima i vremenu izmjene, kao i o pravu na raskid ugovora u skladu sa st. 2 i 3 ovog člana ili o mogućnosti da zadrži digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu bez izmjene u skladu sa stavom 5 ovog člana. (2) Potrošač ima pravo da raskine ugovor ako izmjena negativno utiče na pristup ili korišćenje digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, osim ako je takav uticaj neznan. (3) U slučaju iz stava 2 ovog člana, potrošač može da raskine ugovor, bez troškova, u roku od 30 dana od prijema obavještenja o izmjeni ili od trenutka kada je	Potpuno usklađeno		

sadržaj ili digitalnu uslugu, zavisno o tome što je nastupilo kasnije. 3- Ako potrošač raskine ugovor u skladu sa stavom 2. ovog člana, na odgovarajući se način primjenjuju članovi od 15. do 18. 4. Stavovi 2. i 3. ovog člana ne primjenjuju se ako je trgovac omogućio potrošaču da bez dodatnih troškova zadrži digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu bez izmjene te ako su digitalni sadržaj ili digitalna usluga i dalje usklađeni.	trgovac izmijenio digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, u zavisnosti od toga što je nastupilo kasnije. (4) Ako potrošač raskine ugovor u skladu sa st. 2 i 3 ovog člana, shodno se primjenjuju odredbe čl. 78 do 81 ovog zakona. (5) Odredbe st. 2, 3 i 4 ovog člana ne primjenjuju se ako je trgovac omogućio potrošaču da bez dodatnih troškova zadrži digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu bez izmjene i ako su digitalni sadržaj ili digitalna usluga i dalje saobrazni ugovoru.			
Član 20. Pravo na pravnu zaštitu Ako trgovac odgovara potrošaču zato što digitalni sadržaj ili digitalna usluga nisu isporučeni ili zbog neusklađenosti do kojih je došlo činjenjem ili propustom određene osobe u prethodnim fazama lanca transakcija, trgovac ima pravo na pravna sredstva protiv odgovorne osobe ili odgovornih osoba u nizu komercijalnih transakcija. Osoba protiv koje trgovac može ostvarivati pravna sredstva i odgovarajući postupci i uslovi ostvarenja određuju se nacionalnim pravom.	Pravo trgovca na pravnu zaštitu Član 83 Ako trgovac odgovara potrošaču zato što digitalni sadržaj ili digitalna usluga nijesu isporučeni ili zbog nesaobraznosti do kojih je došlo činjenjem ili propustom drugog lica u prethodnim fazama ugovornog lanca, trgovac ima pravo na pravnu zaštitu protiv odgovornih lica u ugovornom lancu u skladu sa zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi.	Potpuno usklađeno		
Član 21. Primjena 1. Države članice osiguravaju postojanje prikladnih i djelotvornih sredstava za osiguravanje usklađenosti sa ovom Direktivom. 2. Sredstva navedena u stavu 1. uključuju odredbe u skladu sa kojima jedno od tijela navedenih u nastavku ili više njih, kako je određeno nacionalnim pravom, mogu pokrenuti postupak pred sudovima ili nadležnim upravnim tijelima za osiguranje primjene nacionalnih odredaba kojima se prenosi ova Direktiva: (a) javna tijela ili njihovi predstavnici; (b) organizacije potrošača koje imaju legitiman interes za zaštitu potrošača; (c) profesionalne organizacije sa legitimnim interesom za djelovanje; (d) neprofitna tijela, organizacije ili udruženja koji su aktivni u području zaštite prava i sloboda ispitanika kako su utvrđeni u članu 80. Uredbe (EU) 2016/679.	Nema odgovarajuće odredbe	Neprenosivo		

Član 22. Obavezujuća primjena 1. Ako ovom Direktivom nije predviđeno drukčije, sve ugovorne odredbe kojima se, na štetu potrošača, isključuje primjena nacionalnih mjera kojima se prenosi ova Direktiva, odstupa od njih ili mijenjaju njihovi učinci prije no što potrošač obavijesti trgovca o neisporuci ili neusklađenosti ili prije no što trgovac obavijesti potrošača o izmjeni digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u skladu sa članom 19. nisu obavezujuće za potrošača. 2. Ova Direktiva ne sprječava trgovca da potrošaču ponudi ugovorna rješenja koja nadilaze okvir zaštite predviđen u ovoj Direktivi.	Obavezujuća priroda Član 4 (4) Ako ovim zakonom nije drukčije uređeno, sve ugovorne odredbe kojima se na štetu potrošača isključuje primjena ili se odstupa od odredaba čl. 46 do 65 i čl. 67 do 83 ovog zakona ili mijenja njihovo dejstvo prije nego potrošač obavijesti trgovca o nesaobraznosti robe, odnosno o neisporuci ili nesaobraznosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ili prije nego trgovac obavijesti potrošača o izmjeni digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u skladu sa članom 82 ovog zakona, nijesu obavezujuće za potrošača. (5) Trgovac može potrošaču da ponudi ugovor koji mu omogućava veću zaštitu od zaštite propisane ovim zakonom.	Potpuno usklađeno		
Član 23. Izmjene Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ 1. U Prilogu Uredbi (EU) 2017/2394 dodaje se sljedeća tačka: „28. Direktiva (EU) 2019/770 Evropskog parlamenta i Savjeta od 20. maja 2019. o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga (SL L 136, 22.5.2019., str. 1).” 2. U Prilogu I. Direktivi 2009/22/EZ dodaje se sljedeća tačka: „17. Direktiva (EU) 2019/770 Evropskog parlamenta i Savjeta od 20. maja 2019. o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga (SL L 136, 22.5.2019., str. 1).”	Nema odgovarajuće odredbe	Neprenosivo		
Član 24. Prenošenje 1. Države članice do 1. jula 2021. donose i objavljuju odredbe potrebne radi usklađivanja sa ovom Direktivom. One o tome odmah obavješćuju Komisiju. One primjenjuju te odredbe od 1. januara 2022. Kada države članice donose te odredbe, one sadržavaju upućivanje na ovu Direktivu ili se na nju upućuje prilikom	Nema odgovarajuće odredbe	Neprenosivo		

njihove službene objave. Načine tog upućivanja određuju države članice. Države članice Komisiji dostavljaju tekst odredaba nacionalnog prava koje donesu u području na koje se odnosi ova Direktiva. 2. Odredbe ove Direktive primjenjuju se na isporuku digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga koja se provodi od 1. januara 2022., uz izuzetak članova 19. i 20. ove Direktive, koji se primjenjuju samo na ugovore sklopljene od tog datuma.				
Član 25. Preispitivanje Komisija najkasnije 12. juna 2024. preispituje primjenu ove Direktive te podnosi izvještaj Evropskom parlamentu, Savjetu i Evropskom ekonomskom i socijalnom odboru. U tom se izvještaju razmatra, među ostalim, potreba usklađivanja pravila koja se primjenjuju na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga osim onih obuhvaćenih ovom Direktivom, među ostalim u zamjenu za oglašavanje.	Nema odgovarajuće odredbe	Neprenosivo		
Član 26. Stupanje na snagu Ova Direktiva stupa na snagu dvadesetog dana od dana objave u Službenom listu Evropske unije.	Nema odgovarajuće odredbe	Neprenosivo		
Član 27. Adresirano Ova je Direktiva upućena državama članicama. Sastavljeno u Briselu 20. maja 2019.	Nema odgovarajuće odredbe	Neprenosivo		
Direktiva (EU) 2019/771				
Član 1. Predmet i svrha Svrha je ove Direktive doprinijeti pravilnom funkcionisanju unutrašnjeg tržišta uz istovremeno osiguravanje visokog stepena zaštite potrošača utvrđivanjem zajedničkih pravila o određenim zahtjevima u pogledu ugovora o kupoprodaji sklopljenih između trgovca i potrošača, posebno pravila o usklađenosti robe sa ugovorom, pravnim sredstvima u	1. Saobraznost robe Polje primjene Član 45 (1) Odredbe st. 2 do 5 ovog člana i čl. 46 do 65 ovog zakona, primjenjuju se na ugovore o kupoprodaji,	Potpuno usklađeno		

slučaju neusklađenosti, načinima ostvarivanja tih pravnih sredstava i komercijalnim jamstvima.	uključujući ugovore o isporuci robe koju je potrebno izraditi ili proizvesti. (2) Odredbe st. 3, 4 i 5 ovog člana i čl. 46 do 65 ovog zakona ne primjenjuju se na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga, osim ako je digitalni sadržaj ili digitalna usluga ugrađena u robu ili je povezana sa robom na način koji bi onemogućio funkcionisanje robe bez tog digitalnog sadržaja ili te digitalne usluge sa digitalnim elementima i koji se isporučuju zajedno sa robom na osnovu ugovora o kupoprodaji, bez obzira da li isporuku tog digitalnog sadržaja ili digitalne usluge vrši trgovac ili treća strana. (3) U slučaju sumnje da li isporuka ugrađenog ili povezanog digitalnog sadržaja ili ugrađene ili povezane digitalne usluge čini dio ugovora o kupoprodaji, pretpostavlja se da su digitalni sadržaj ili digitalna usluga obuhvaćeni ugovorom o kupoprodaji. (4) Odredbe čl. 46 do 65 ovog zakona ne primjenjuju se na trajni medij koji služi isključivo kao nosač digitalnog sadržaja, kao ni na robu koja se prodaje u izvršnom ili drugom prinudnom postupku u skladu sa zakonom. (5) Na zaključivanje, valjanost i dejstvo ugovora, uključujući posljedice raskida ugovora, kao i na naknadu štete zbog nesaobraznosti robe primjenjuju se odredbe zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi, ako odredbama čl. 46 do 65 ovog zakona nije drukčije uređeno.			
Član 2. Definicije Za potrebe ove Direktive primjenjuju se sljedeće definicije: 1. „ugovor o kupoprodaji” znači svaki ugovor kojim trgovac prenosi ili se obavezuje prenijeti vlasništvo nad robom potrošaču, a potrošač plaća ili se obavezuje platiti njegovu cijenu;	Značenje izraza Član 7 34) ugovor o kupoprodaji je ugovor kojim trgovac prenosi ili se obavezuje da će prenijeti potrošaču robu u svojini, a potrošač plaća ili se obavezuje da će platiti ugovorenu cijenu, uključujući ugovor koji za predmet istovremeno ima robu i uslugu;	Potpuno usklađeno		

2. „potrošač“ znači svaka fizička osoba koja u vezi sa ugovorima obuhvaćenima ovom Direktivom djeluje u svrhe koje ne ulaze u okvir njene trgovačke, poslovne, zanatske ili profesionalne djelatnosti; 3. „trgovac“ znači svaka fizička ili pravna osoba, nezavisno o tome je li u privatnom ili javnom vlasništvu, koja djeluje, među ostalima preko drugih osoba koje djeluju u ime ili za račun te fizičke ili pravne osobe, u svrhe povezane sa svojom trgovačkom, poslovnom, zanatskom ili profesionalnom djelatnošću u vezi sa ugovorima obuhvaćenima ovom Direktivom; 4. „proizvođač“ znači onaj koji je izradio robu, uvoznik robe na područje Unije ili bilo koja osoba koja se predstavlja kao proizvođač time što na robu stavlja svoje ime, zaštitni znak ili drugi prepoznatljiv znak; 5. „roba“ znači: (a) bilo koja materijalna nekretnina; voda, plin i električna energija trebaju se smatrati robom u smislu ove Direktive kad se nude za prodaju u ograničenom obimu ili određenoj količini; (b) bilo koja materijalna nekretnina koja ima ugrađen digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ili je povezana sa njima tako da bi odsutnost tog digitalnog sadržaja ili te digitalne usluge onemogućila funkcionisanje te robe („roba sa digitalnim elementima“); 6. „digitalni sadržaj“ znači podaci koji se proizvode i isporučuju u digitalnom obliku; 7. „digitalna usluga“ znači: (a) usluga kojom se potrošaču omogućuju stvaranje, obrada i pohrana podataka u digitalnom obliku ili pristup njima; ili (b) usluga kojom se omogućuje dijeljenje ili bilo koja druga interakcija sa podacima u digitalnom obliku koje učitava ili stvara potrošač ili drugi korisnici te usluge; 8. „kompatibilnost“ znači sposobnost robe da funkcionira sa hardverom ili softverom sa kojima se obično koristi roba iste	Potrošač i trgovac Član 2 (1) Potrošač, u smislu ovog zakona, je fizičko lice koje zaključuje pravni posao ili djeluje na tržištu van svoje trgovinske, poslovne, zanatske ili profesionalne djelatnosti. (2) Trgovac, u smislu ovog zakona, je fizičko lice, odnosno pravno lice u privatnoj ili državnoj svojini 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. Značenje izraza Član 7 Izrazi upotrijebljeni u ovom zakonu imaju sljedeća značenja: 1) proizvođač je lice koje proizvodi robu, kao i uvoznik robe ili drugo lice koje se predstavlja kao proizvođač stavljajući svoje ime, robni žig ili drugo obilježje na robu; 3) roba je materijalna pokretna stvar, uključujući vodu, gas, toplotnu i električnu energiju ako se prodaju u ograničenom obimu ili ograničenoj količini, kao i roba sa digitalnim elementima; 6) digitalni sadržaj su podaci koji se proizvode i isporučuju u digitalnom obliku; 5) digitalna usluga je usluga kojom se potrošaču omogućava stvaranje, obrada, čuvanje i pristup podacima u digitalnom obliku ili usluga kojom se omogućava dijeljenje ili bilo koja druga interakcija sa podacima u digitalnom obliku koje učitava ili stvara potrošač ili drugi korisnik te usluge; 8) kompatibilnost je sposobnost robe da funkcionira sa hardverom ili softverom sa kojima se obično koristi roba iste vrste, bez potrebe za konverzijom te robe, hardvera ili softvera;			
---	--	--	--	--

vrste, a da tu robu, hardver ili softver pritom nije potrebno konvertovati; 9. „funktionalnost” znači sposobnost robe da izvršava funkcije sa obzirom na svoju svrhu; 10. „interoperabilnost” znači sposobnost robe da funkcionira sa hardverom ili softverom drukčijim od onih sa pomoću kojih se obično koristi roba iste vrste; 11. „trajni nosilac podataka” znači svako sredstvo koje potrošaču ili trgovcu omogućava da informacije, koje su toj osobi lično upućene, uskladi tako im može naknadno pristupiti tokom perioda koje odgovara svrhama za koje su te informacije namijenjene i koje omogućuje nepromijenjeno reproduciranje usklađenih informacija; 12. „komercijalno jamstvo” znači svaka obaveza kojom se trgovac ili proizvođač (davalac jamstva), iznad zakonske obaveze trgovcu koja se odnosi na jamstvo usklađenosti, obavezuje potrošaču vratiti plaćenu cijenu ili zamijeniti, popraviti ili servisirati robu na bilo koji način ako ona ne zadovoljava specifikacije ili druge zahtjeve koji nisu povezani s usklađenošću, a navedeni su u izjavi o jamstvu ili u relevantnom reklamnome materijalu koji je dostupan u trenutku ili prije sklapanja ugovora; 13. „trajnost” znači sposobnost robe da zadrži svoje funkcije i radne karakteristike tokom uobičajene upotrebe; 14. „besplatno” znači bez troškova potrebnih za usklađivanje robe; a posebno bez poštanskih troškova te troškova prevoza, rada ili materijala; 15. „javna aukcija” znači metoda prodaje kod koje trgovac nudi robu ili usluge potrošačima koji djeluju ili imaju mogućnost osobno djelovati na aukciju, u transparentnom postupku nadmetanja na tržišnoj osnovi koji vodi aukcionar i u kojem je uspješni ponuđač obavezan kupiti robu ili usluge.	9) funktionalnost je sposobnost robe da izvršava funkcije u skladu sa njenom namjenom; 11) interoperabilnost je sposobnost robe da funkcioniše sa hardverom ili softverom koji se razlikuje od hardvera ili softvera sa kojim se obično koristi roba iste vrste; 16) trajni medij je sredstvo koje omogućava potrošaču, odnosno trgovcu da sačuva podatke za ličnu upotrebu, na način da podaci ostanu dostupni za buduću upotrebu tokom vremena primjerenog svrsi informacije i koji omogućava nepromijenjenu reprodukciju sačuvanih podataka (papir, CD i DVD diskovi, USB fleš uređaji, memorijske kartice ili hard disk računara, elektronska pošta i dr.); Komercijalna garancija Član 62 Komercijalna garancija obuhvata obavezu trgovca ili proizvođača (u daljem tekstu: davalac garancije) prema potrošaču, osim zakonom utvrđene odgovornosti trgovca za saobraznost robe, da će vratiti plaćenu cijenu ili zamijeniti, popraviti ili servisirati robu na bilo koji način, ako roba ne ispunjava specifikacije ili druge zahtjeve koji nisu povezani sa saobraznošću, a navedeni su u izjavi o komercijalnoj garanciji ili u reklamnom materijalu koji je dostupan u trenutku ili prije zaključenja ugovora. Značenje izraza Član 7 trajnost je sposobnost robe da zadrži svoje funkcije i karakteristike tokom uobičajene upotrebe; 40) besplatno je bez troškova potrebnih za dovođenje robe u saobraznost sa ugovorom, uključujući poštanske troškove, troškove prevoza, rada, materijala i druge troškove; 41) javna aukcija je metoda prodaje kod koje trgovac nudi robu ili usluge potrošačima koji učestvuju ili im je data mogućnost da lično učestvuju na aukciji, javnim nadmetanjem po tržišnim uslovima, koju sprovodi			
---	---	--	--	--

	aukcionar i u kojem je uspješni ponuđač dužan da kupi robu ili usluge;			
Član 3. Područje primjene 1. Ova se Direktiva primjenjuje na ugovore o kupoprodaji između potrošača i trgovca. 2. Ugovori između potrošača i trgovca za isporuku robe koju je potrebno izraditi ili proizvesti takođe se smatraju ugovorima o kupoprodaji za potrebe ove Direktive. 3. Ova se Direktiva ne primjenjuje na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga. Ona se, međutim, primjenjuje na digitalni sadržaj ili digitalne usluge koji su ugrađeni u robu ili su povezani s robom u smislu člana 2. tačke 5. podtačke (b) i koji se isporučuju zajedno s robom na temelju ugovora o kupoprodaji, nezavisno o tome isporučuje li takav digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu trgovca ili treća strana. U slučaju nedoumice o tome čini li isporuka ugrađenog ili povezanog digitalnog sadržaja ili ugrađene ili povezane digitalne usluge dio ugovora o kupoprodaji, pretpostavlja se da su digitalni sadržaj ili digitalna usluga obuhvaćeni ugovorom o kupoprodaji. 4. Ova se Direktiva ne primjenjuje na: (a) materijalne nosioce podataka koji služe isključivo kao nosioci digitalnog sadržaja; ili (b) robu koja se prodaje u okviru zaplijene ili na drugi način prema zakonskom ovlaštenju. 5. Države članice mogu iz područja primjene ove Direktive isključiti ugovore o kupoprodaji: (a) korišćena robe koja se prodaje na javnoj aukciji; i (b) živih životinja. U slučaju iz tačke (a) potrošačima se čine lako dostupnima jasne i sveobuhvatne informacije o tome da se ne primjenjuju prava koja proizlaze iz ove Direktive. 6. Ovom se Direktivom ne utiče na slobodu država članica da uređuju aspekte opšteg ugovornog prava kao što su pravila o sklapanju, valjanosti, ništavosti ili učincima ugovora, uključujući posljedice raskida ugovora, u mjeri u kojoj oni nisu uređeni ovom Direktivom, ili pravu na naknadu štete.	III. SAOBRAZNOST UGOVORU I KOMERCIJALNA GARANCIJA 1. Saobraznost robe Polje primjene Član 45 (1) Odredbe st. 2 do 5 ovog člana i čl. 46 do 65 ovog zakona, primjenjuju se na ugovore o kupoprodaji, uključujući ugovore o isporuci robe koju je potrebno izraditi ili proizvesti. (2) Odredbe st. 3, 4 i 5 ovog člana i čl. 46 do 65 ovog zakona ne primjenjuju se na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga, osim ako je digitalni sadržaj ili digitalna usluga ugrađena u robu ili je povezana sa robom na način koji bi onemogućio funkcionisanje robe bez tog digitalnog sadržaja ili te digitalne usluge sa digitalnim elementima i koji se isporučuju zajedno sa robom na osnovu ugovora o kupoprodaji, bez obzira da li isporuku tog digitalnog sadržaja ili digitalne usluge vrši trgovac ili treća strana. (3) U slučaju sumnje da li isporuka ugrađenog ili povezanog digitalnog sadržaja ili ugrađene ili povezane digitalne usluge čini dio ugovora o kupoprodaji, pretpostavlja se da su digitalni sadržaj ili digitalna usluga obuhvaćeni ugovorom o kupoprodaji. (4) Odredbe čl. 46 do 65 ovog zakona ne primjenjuju se na trajni medij koji služi isključivo kao nosač digitalnog sadržaja, kao ni na robu koja se prodaje u izvršnom ili drugom prinudnom postupku u skladu sa zakonom. (5) Na zaključivanje, valjanost i dejstvo ugovora, uključujući posljedice raskida ugovora, kao i na naknadu štete zbog nesaobraznosti robe primjenjuju se odredbe zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi, ako odredbama čl. 46 do 65 ovog zakona nije drukčije uređeno. Sloboda izbora	Potpuno usklađeno		

7. Ovom se Direktivom ne utiče na slobodu država članica da potrošačima dopuste odabir određenog pravnog sredstva ako neusklađenost robe postane očita u određenom roku nakon isporuke koji nije dalji od 30 dana. Osim toga, ovom se Direktivom ne utiče na nacionalna pravila koja se ne odnose posebno na potrošačke ugovore i kojima se predviđaju posebna pravna sredstva za određene vrste nedostataka koji nisu bili očigledni u trenutku sklapanja ugovora o kupoprodaji.	Član 58 (1) Potrošač ima pravo da po svom izboru zahtijeva popravku, zamjenu, umanjeње cijene ili raskid ugovora uz povraćaj plaćenog iznosa, ako u roku od 30 dana od dana preuzimanja robe obavijesti trgovca o nesaobraznosti.			
Član 4. Nivo usklađivanja Države članice u svojem nacionalnom pravu ne zadržavaju ni u njega uvode odredbe koje odstupaju od onih utvrđenih ovom Direktivom, uključujući i blaže ili strože odredbe kojima se osigurava različiti nivo zaštite potrošača, osim ako je ovom Direktivom drugačije predviđeno.	Nema odgovarajuće odredbe	Neprenosivo		
Član 5. Usklađenost robe Trgovac potrošaču isporučuje robu koja ispunjava zahtjeve navedene u članovima 6., 7. i 8., ako je primjenjivo, ne dovodeći pritom u pitanje član 9.	Saobraznost ugovoru Član 46 Trgovac je dužan da potrošaču isporuči robu koja ispunjava zahtjeve saobraznosti iz čl. 47 i 48 ovog zakona i koja nije nesaobrazna u smislu člana 49 ovog zakona ne dovodeći u pitanje primjenu odredbe člana 50 ovog zakona.	Potpuno usklađeno		

Član 6. Subjektivni zahtjevi u pogledu usklađenosti Kako bi bila u skladu s ugovorom o kupoprodaji, roba lično mora, ako je primjenjivo: odgovarati opisu, vrsti, količini i kvaliteti te posjedovati funkcionalnost, kompatibilnost, interoperabilnost i druge karakteristike kako je utvrđeno ugovorom o kupoprodaji; biti prikladna za bilo koju posebnu namjenu za koju je potrebna potrošaču i s kojom je potrošač upoznao trgovca najkasnije u trenutku sklapanja ugovora te u odnosu na koju je trgovac dao pristanak; biti isporučena sa svom dodatnom opremom i uputstvima, uključujući uputstva za instalaciju, kako je utvrđeno ugovorom o kupoprodaji; i biti isporučena s ažuriranjima kako je utvrđeno ugovorom o kupoprodaji.	Subjektivni zahtjevi saobraznosti robe Član 47 Roba je saobrazna ugovoru o kupoprodaji ako: 1) odgovara opisu, vrsti, količini i kvalitetu, ima funkcionalnost, kompatibilnost, interoperabilnost i druge karakteristike, kako je to određeno ugovorom o kupoprodaji; 2) je prikladna bilo kojoj posebnoj namjeni za koju je potrošač nabavlja i sa kojom je potrošač upoznao trgovca najkasnije u trenutku zaključenja ugovora, a koju je trgovac potvrdio; 3) je isporučena sa svom dodatnom opremom i uputstvima, uključujući uputstvo za instalaciju, kako je to određeno ugovorom o kupoprodaji; 4) je isporučena sa ažuriranjima kako je određeno ugovorom o kupoprodaji.	Potpuno usklađeno		
Član 7. Objektivni zahtjevi u pogledu usklađenosti 1. Pored ispunjavanja svih subjektivnih zahtjeva u pogledu usklađenosti, roba mora: (a) biti prikladna za upotrebu u svrhe za koje bi se roba iste vrste uobičajeno koristila, uzimajući u obzir, ako je primjenjivo, sve postojeće propise Unije i nacionalne propise, tehničke standarde ili, ako takvih tehničkih standarda nema, primjenjive kodekse ponašanja u dotičnom sektoru; (b) ako je primjenjivo, odgovarati kvaliteti i opisu uzorka ili modela koji je trgovac stavio na raspolaganje potrošaču prije sklapanja ugovora;	Objektivni zahtjevi saobraznosti robe Član 48 (1) Pored subjektivnih zahtjeva saobraznosti iz člana 47 ovog zakona, roba je saobrazna ugovoru o kupoprodaji ako ispunjava i objektivne zahtjeve saobraznosti, i to da: 1) je prikladna za namjene za koje se uobičajeno koristi roba iste vrste, u skladu sa zakonom, tehničkim standardima ili ako takvih tehničkih standarda nema, primjenjivim kodeksima ponašanja u odgovarajućem poslovnom sektoru; 2) odgovara kvalitetu i opisu uzorka ili modela koji je trgovac stavio na raspolaganje potrošaču prije zaključenja ugovora o kupoprodaji, ako je primjenjivo; 3) je isporučena sa dodatnom opremom, uključujući ambalažu, uputstvo za instalaciju ili druga uputstva, čiji	Potpuno usklađeno		

(c) ako je primjenjivo, biti isporučena s dodatnom opremom, uključujući ambalažu, upustvima za instalaciju ili drugim upustvima, čiju potvrdu potrošač može razumno očekivati; i (d) odgovarati količini i posjedovati ona svojstva i druge karakteristike, uključujući one koje se odnose na trajnost, funkcionalnost, kompatibilnost i sigurnost, koji su uobičajeni za robu iste vrste i koje potrošač može razumno očekivati s obzirom na prirodu robe te uzimajući u obzir sve javne izjave koje su dali trgovac ili druge osobe u prethodnim fazama lanca transakcija, uključujući proizvođača, ili koje su dane u njihovo ime, osobito u oglašavanju ili označivanju. 2. Trgovca ne obavezuju javne izjave, kako je navedeno u stavu 1. tačke (d), ako dokaže: (a) da trgovac nije znao niti je razumno mogao znati za predmetnu javnu izjavu; (b) da je do trenutka sklapanja ugovora javna izjava bila ispravljena na jednak ili usporediv način kao i kada je dana; ili (c) da ta javna izjava nije mogla uticati na donošenje odluke o kupovini robe. 3. U slučaju robe s digitalnim elementima, trgovac osigurava da potrošač bude obaviješten o ažuriranjima, uključujući sigurnosna ažuriranja, koja su potrebna kako bi ta roba ostala usklađena te da mu se ta ažuriranja isporučuju, tokom perioda: (a) unutra kojeg potrošač to može razumno očekivati s obzirom na vrstu i svrhu robe i digitalnih elemenata te uzimajući u obzir okolnosti i prirodu ugovora o kupoprodaji, ako je ugovorom o kupoprodaji predviđena jednokratna isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge; ili (b) navedenog u članu 10. stavu 2. ili 5., zavisno o slučaju, ako je ugovorom o kupoprodaji predviđena kontinuirana	prijem potrošač može razumno da očekuje, ako je primjenjivo; 4) odgovara količini i posjeduje kvalitet i druge karakteristike, uključujući trajnost, funkcionalnost, kompatibilnost i sigurnost, koji su uobičajeni za robu iste vrste i koje potrošač može razumno očekivati s obzirom na prirodu robe i uzimajući u obzir sve javne izjave koje su dali trgovac ili drugo lice u prethodnim fazama ugovornog lanca, uključujući proizvođača, ili koje su date u njihovo ime, naročito ako su učinjene oglašavanjem ili označavanjem robe. (2) Trgovca ne obavezuju javne izjave, u smislu stava 1 tačka 4 ovog člana, ako dokaže da: 1) nije znao niti je razumno mogao znati za tu javnu izjavu; 2) je do trenutka zaključenja ugovora javna izjava bila ispravljena na isti ili sličan način kao i kada je data, ili 3) ta javna izjava nije mogla uticati na donošenje odluke o kupovini robe (3) U slučaju robe sa digitalnim elementima, trgovac je dužan da obezbijedi da potrošač bude obaviješten o ažuriranjima, uključujući sigurnosna ažuriranja, koja su potrebna kako bi roba ostala saobrazna ugovoru i da mu se ta ažuriranja isporučuju, tokom perioda: 1) u okviru kojeg potrošač to može razumno da očekuje s obzirom na vrstu i namjenu robe i digitalnih elemenata, i uzimajući u obzir okolnosti i prirodu ugovora o kupoprodaji, ako je tim ugovorom predviđena jednokratna isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, ili 2) utvrđenog u članu 51 stav 7 ovog zakona, u zavisnosti od slučaja, ako je ugovorom o kupoprodaji predviđena			
--	---	--	--	--

isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tijekom određenog razdoblja. 4. Ako potrošač u razumnom roku ne instalira ažuriranja koja su mu isporučena u skladu sa stavom 3., trgovac nije odgovoran za neusklađenost koja proizlazi isključivo iz propuštanja instalacije relevantnog ažuriranja, pod sljedećim uvjetima: (a) trgovac je obavijestio potrošača o raspoloživosti ažuriranja i posljedicama propuštanja potrošača da ga instalira; i (b) propuštanje instalacije ili nepravilna instalacija ažuriranja od strane potrošača nisu posljedica nedostataka upustava za instalaciju koje su dostavljene potrošaču. 5. Neusklađenost u smislu stava 1. ili 3. ne postoji ako je, u trenutku sklapanja ugovora o kupoprodaji, potrošač bio posebno obaviješten da određene karakteristike robe odstupa od objektivnih zahtjeva u pogledu usklađenosti utvrđenih u stavu 1. ili 3. te ako je potrošač izričito i zasebno prihvatio to odstupanje pri sklapanju ugovora o kupoprodaji.	kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tokom određenog perioda. (4) Ako potrošač u razumnom roku ne instalira ažuriranja koja su mu isporučena u skladu sa stavom 3 ovog člana, trgovac ne odgovara za nesaobraznost koja proizlazi isključivo zbog propuštanja instalacije odgovarajućeg ažuriranja, pod uslovom da: 1) je trgovac obavijestio potrošača o raspoloživosti ažuriranja i posljedicama propuštanja potrošača da izvrši instaliranje, i 2) propuštanje instalacije ili nepravilna instalacija ažuriranja od strane potrošača nijesu rezultat nedostataka u uputstvima za instalaciju koja su dostavljena potrošaču. (5) Nesaobraznost u smislu st. 1 ili 3 ovog člana ne postoji ako je, u trenutku zaključenja ugovora o kupoprodaji, potrošač bio posebno obaviješten da određena karakteristika robe odstupa od objektivnih zahtjeva u pogledu saobraznosti navedenih u st. 1 ili 3 ovog člana, i ako je potrošač pri zaključenju ugovora izričito i posebno prihvatio to odstupanje. (6) Pored zahtjeva iz stava 1 tačka 1 ovog člana, roba je saobrazna ugovoru o kupoprodaji ako je prikladna i za namjene za koje se uobičajeno koristi roba iste vrste, u skladu propisima Evropske unije.			
---	---	--	--	--

Član 8. Nepravilna instalacija robe Svaka neusklađenost koja proizlazi iz nepravilne instalacije robe smatra se neusklađenošću robe ako: instalacija čini dio ugovora o kupoprodaji i obavio ju je trgovac ili je to učinjeno pod njegovom odgovornošću; ili instalaciju, za koju je predviđeno da je obavi potrošač, obavio je potrošač, a nepravilna instalacija posljedica je nedostataka u uputama za instalaciju koje je dostavio trgovac ili, u slučaju robe s digitalnim elementima, koje je dostavio trgovcu ili dobavljač digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.	Nepravilna instalacija robe Član 49 Nesaobraznost koja proizlazi iz nepravilne instalacije robe smatra se nesaobraznošću robe ako instalacija: 1) čini dio ugovora o kupoprodaji i izvršena je od strane trgovca ili pod njegovom odgovornošću, ili 2) za koju je predviđeno da je obavi potrošač, je izvršena od strane potrošača, a nepravilna instalacija je posljedica nedostataka u uputstvima za instalaciju koje je dostavio trgovac ili, u slučaju robe sa digitalnim elementima, koje je dostavio trgovac ili isporučilac digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.	Potpuno usklađeno		
Član 9. Prava trećih strana Ako ograničenje koje je posljedica povrede prava treće strane, osobito prava intelektualnog vlasništva, onemogućava ili ograničava korištenje robe u skladu s članovima 6. i 7., države članice osiguravaju da potrošač ima pravo na pravna sredstva u pogledu neusklađenosti predviđena članom 13., osim ako je nacionalnim pravom predviđena ništavost ugovora o kupoprodaji u takvim slučajevima.	Prava trećih lica u odnosu na robu Član 50 Ako povreda prava trećeg lica, naročito prava intelektualne svojine, isključuje, umanjuje ili ograničava korištenje robe u skladu sa čl. 47 i 48 ovog zakona, potrošač ima prava da zahtijeva da se roba oslobodi od prava ili pretenzije trećeg lica, odnosno da zahtijeva zamjenu i umanjenje cijene ili raskid ugovora u skladu sa čl. 53 i 58 ovog zakona, osim ako je, zavisno od okolnosti konkretnog slučaja, zaključen ugovor ništav ili rušljiv u smislu zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi.	Potpuno usklađeno		
Član 10. Odgovornost trgovca 1. Trgovac je odgovoran potrošaču za svaku neusklađenost koja postoji u trenutku isporuke robe i koja postane očita u roku od dvije godine od tog trenutka. Ne dovodeći u pitanje član 7. Stave 3., ovaj se stav primjenjuje i na robu s digitalnim elementima. 2. U slučaju robe s digitalnim elementima, ako je ugovorom o kupoprodaji predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tokom određenog razdoblja,	Odgovornost za nesaobraznost Član 51 (1) Trgovac je odgovoran potrošaču za svaku nesaobraznost koja postoji u trenutku isporuke robe, bez obzira da li je znao za nesaobraznost, i koja postane očigledna u roku od dvije godine od trenutka isporuke robe.			

trgovac je odgovoran i za svaku neusklađenost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koja se pojavi ili postane očita u roku od dvije godine od trenutka isporuke robe s digitalnim elementima. Ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka na rok duži od dvije godine, trgovac je odgovoran za svaku neusklađenost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koja se pojavi ili postane očita u periodu u kojem se digitalni sadržaj ili digitalna usluga trebaju isporučivati na temelju ugovora o kupoprodaji. 3. Države članice mogu zadržati ili uvesti duže rokove od onih navedenih u stavovima 1. i 2. 4. Ako u skladu s nacionalnim pravom pravna sredstva predviđena u članu 13. podliježu i roku zastare, države članice osiguravaju da taj rok zastare potrošaču omogućuje korištenje pravnih sredstava utvrđenih u članu 13. za svaku neusklađenost za koju je trgovac odgovoran u skladu sa stavovima 1. i 2. ovog članka i koja postane očita unutra roka navedenog u tim stavovima. 5. Nezavisno o stavovima 1. i 2. ovog člana, države članice mogu zadržati ili uvesti samo rok zastare za pravna sredstva predviđena članom 13. Države članice osiguravaju da taj rok zastare potrošaču omogućuje korištenje pravnih sredstava utvrđenih u članu 13. za svaku neusklađenost za koju je trgovac odgovoran u skladu sa stavovima 1. i 2. ovog člana i koja postane očita tokom roka navedenog u tim stavovima. 6. U slučaju korištenje robe države članice mogu predvidjeti mogućnost da se trgovac i potrošač dogovore o ugovornim uslovima ili sporazumima s kraćim rokom odgovornosti ili rokom zastare od onih iz stavova 1., 2. i 5., pod uslovima da ti kraći rokovi nisu kraći od godinu dana.	(2) Trgovac je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi nakon isporuke, ako potiče od uzroka koji je postojao prije isporuke te robe. (3) Trgovac je odgovoran za nesaobraznost robe koju je potrošač mogao lako opaziti ako je izjavio da je roba saobrazna ugovoru. (4) Trgovac ne odgovara za nesaobraznost robe ako je u trenutku zaključenja ugovora potrošaču bilo poznato ili mu nije moglo ostati nepoznato da roba nije saobrazna ugovoru ili je uzrok nesaobraznosti u materijalu koji je dao potrošač. (5) Odredba stava 1 ovog člana primjenjuje se i na robu sa digitalnim elementom, čime se ne dovodi u pitanje primjena odredbe člana 48 stav 3 ovog zakona. (6) Kod prodaje polovne robe ugovorom o kupoprodaji može se ugovoriti kraći rok od roka iz stava 1 ovog člana, ali ne kraći od godinu dana. (7) U slučaju robe sa digitalnim elementima, ako je ugovorom o kupoprodaji predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tokom određenog perioda, trgovac je odgovoran i za svaku nesaobraznost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koja se pojavi ili postane očigledna u roku od dvije godine od trenutka isporuke robe sa digitalnim elementima. (8) U slučaju robe sa digitalnim elementima, ako je ugovorom o kupoprodaji predviđena kontinuirana isporuka na rok duži od dvije godine, trgovac je odgovoran za svaku nesaobraznost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koja se pojavi ili postane očigledna u periodu isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u skladu sa ugovorom o kupoprodaji. (9) Ako instalacija čini dio ugovora o kupoprodaji i izvršena je od strane trgovca ili pod njegovom odgovornošću smatra se da je roba isporučena potrošaču u trenutku kada je instalacija završena.	Potpuno usklađeno		
Član 11. Teret dokazivanja	Teret dokazivanja Član 52	Potpuno usklađeno		

1. Pretpostavlja se da je svaka neusklađenost koja postane očita u roku od godinu dana od trenutka isporuke robe postojala i u trenutku isporuke robe, osim ako se dokaže suprotno ili ako ta pretpostavka nije spojiva s prirodom robe ili prirodom neusklađenosti. Ovaj stavak primjenjuje se i na robu s digitalnim elementima. 2. Umjesto jednogodišnjeg roka utvrđenog u stavu 1., države članice mogu zadržati ili uvesti rok od dvije godine od trenutka isporuke robe. 3. U slučaju robe s digitalnim elementima, ako je ugovorom o kupoprodaji predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tijekom određenog perioda, teret dokazivanja u odnosu na to jesu li digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili usklađeni tokom perioda iz člana 10. stava 2. je na trgovcu za onu neusklađenost koja postane očita tokom perioda navedenog u tom članu.	(1) Svaka nesaobraznost robe, uključujući i nesaobraznost robe sa digitalnim elementima, koja postane očigledna u roku od godinu dana od trenutka isporuke robe smatra se da je postojala i u trenutku isporuke robe, osim ako se dokaže suprotno ili ako ta pretpostavka nije u skladu sa prirodom robe ili prirodom nesaobraznosti. (2) Ako je ugovorom o kupoprodaji robe sa digitalnim elementima predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tokom određenog perioda, teret dokazivanja da li su digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili saobrazni tokom perioda iz člana 51 st. 7 i 8 ovog zakona je na trgovcu za onu nesaobraznost koja postane očigledna tokom tog perioda.			
<i>Član 12.</i> Obaveza obavješćavanja Države članice mogu zadržati ili uvesti odredbe kojima se propisuje da potrošač, kako bi iskoristio svoja prava, mora obavijestiti trgovca o neusklađenosti u roku od najmanje 2 mjeseca od dana kada je potrošač otkrio takvu neusklađenost.	Dužnost obavješćavanja Član 60 (1) Potrošač je dužan da obavijesti trgovca o postojanju nesaobraznosti robe ugovoru u roku od 90 dana od dana kada je otkrio nesaobraznost, a najkasnije prije isteka roka iz člana 51 ovog zakona.	Potpuno usklađeno		
<i>Član 13.</i> Pravna sredstva u slučaju neusklađenosti 1. U slučaju neusklađenosti potrošač ima pravo na usklađivanje robe ili na srazmjerno sniženje cijene ili na raskid ugovora, u skladu s uslovima utvrđenima u ovom članu. 2. Kako bi se roba uskladila, potrošač može birati između popravke i zamjene, osim ako bi odabrano pravno sredstvo bilo nemoguće ili ako bi njime, u odnosu na drugo pravno sredstvo, trgovcu nastali nesrazmjerni troškovi, uzimajući u obzir sve okolnosti, uključujući sljedeće: (a) vrijednost koju bi roba imala da ne postoji neusklađenost; (b) značaj neusklađenosti; i	Pravne posljedice nesaobraznosti Član 53 (1) Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, potrošač ima pravo da zahtijeva od trgovca da se nesaobraznost otkloni bez naknade, popravkom ili zamjenom, odnosno da zahtijeva odgovarajuće umanjenje cijene ili da raskine ugovor uz povraćaj plaćenog iznosa. (2) Potrošač prvenstveno ima pravo da bira između zahtjeva da se nesaobraznost otkloni popravkom ili zamjenom, osim ako je izabrani zahtjev nemoguć ili ako predstavlja nesrazmjerno opterećenje za trgovca. (3) Nesrazmjerno opterećenje iz stava 2 ovog člana postoji ako izabrani zahtjev, u odnosu na alternativni			

(c) pitanje može li se alternativno pravno sredstvo pružiti bez znatnih neugodnosti za potrošača. 3. Trgovac može odbiti usklađivanje robe ako su popravak i zamjena nemogući ili bi mu time nastali nesrazmjerni troškovi, uzimajući u obzir sve okolnosti, uključujući one navedene u stavku 2. tačkama (a) i (b). 4. Potrošač ima pravo ili na srazmjerno sniženje cijene u skladu s članom 15. ili na raskid ugovora o kupoprodaji u skladu s članom 16. u bilo kojem od sljedećih slučajeva: (a) trgovac nije završio popravku ili zamjenu ili, ako je primjenjivo, nije završio popravku ili zamjenu u skladu s članom 14. stavovima 2. i 3. ili je trgovac odbio uskladiti robu u skladu sa stavom 3. ovog člana; (b) neusklađenost postoji uprkos pokušaju trgovca da uskladi robu; (c) neusklađenost je tako ozbiljna da su trenutno smanjenje cijene ili raskid ugovora o kupoprodaji opravdani; ili (d) trgovac je izjavio ili je iz okolnosti očito da neće otkloniti neusklađenost robe u razumnom roku ili bez znatnih neugodnosti za potrošača. 5. Potrošač nema pravo raskinuti ugovor ako je neusklađenost samo beznačajna. Teret dokazivanja u odnosu na to je li neusklađenost beznačajna je na trgovcu. 6. Potrošač ima pravo uskratiti plaćanje bilo kojeg nepodmirenog dijela cijene ili njegova dijela, sve dok trgovac ne ispuni svoje obaveze na temelju ove Direktive. Države članice mogu odrediti uslove u skladu s kojima i načine na koje potrošač može iskoristiti pravo na uskraćivanje plaćanja. 7. Države članice mogu uređivati uticaj ili doprinos potrošača neusklađenosti na njegovo pravo na pravna sredstva te u kojoj mjeri.	zahtjev, stvara pretjerane troškove za trgovca, uzimajući u obzir: 1) vrijednost robe koju bi imala da je saobrazna ugovoru; 2) značaj nesaobraznosti u konkretnom slučaju; 3) da li se alternativni zahtjev može ostvariti bez značajnijih neugodnosti za potrošača. (4) Trgovac može da odbije otklanjanje nesaobraznosti ako popravku i zamjenu nije moguće izvršiti ili bi troškovi popravke i zamjene bili nesrazmjerni, uzimajući u obzir sve okolnosti slučaja, uključujući okolnosti iz stava 3 tač. 1 i 2 ovog člana. (5) Potrošač ima pravo na odgovarajuće umanjenje cijene u skladu sa članom 55 ovog zakona ili na raskid ugovora o kupoprodaji uz povraćaj plaćenog iznosa u skladu sa čl. 56 i 57 ovog zakona, ako: 1) trgovac nije izvršio popravku ili zamjenu ili, ako je to primjenjivo, nije izvršio popravku ili zamjenu u skladu sa članom 54 st. 2 i 3 ovog zakona ili je odbio da otkloni nesaobraznost robe u skladu sa stavom 4 ovog člana; 2) nesaobraznost robe postoji i pored napora trgovca da je otkloni; 3) nesaobraznost je u toj mjeri ozbiljna da opravdava trenutno umanjenje cijene ili raskid ugovora o kupoprodaji; ili 4) je trgovac izjavio ili je iz okolnosti slučaja očigledno da neće otkloniti nesaobraznost u roku iz člana 54 stav 1 ovog zakona ili da je ne može otkloniti bez značajnih neugodnosti za potrošača. (6) Potrošač ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna. (7) Teret dokazivanja da je nesaobraznost neznatna je na trgovcu. (8) Potrošač ima pravo da uskrati plaćanje preostalog dijela cijene ili neki njen dio sve dok trgovac ne ispuni svoje obaveze u skladu sa odredbama iz čl. 46 do 65 ovog zakona.	Potpuno usklađeno		
---	--	--------------------------	--	--

	(9) 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 14. Popravka ili zamjena robe 1. Popravke ili zamjene provode se: (a) besplatno; (b) u razumnom roku od trenutka kada je potrošač obavijestio trgovca o neusklađenosti; (c) bez ikakvih znatnih neugodnosti za potrošača, uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu za koju je potrošaču ta roba bila potrebna. 2. Ako se neusklađenost treba otkloniti popravkom ili zamjenom robe, potrošač stavlja robu na raspolaganje trgovcu. Trgovac zamijenjenu robu preuzima na svoj trošak. 3. Ako popravka zahtijeva uklanjanje robe koja je bila instalirana na način koji je u skladu s njenom prirodom i namjenom prije nego što je neusklađenost postala očita ili ako takvu robu treba zamijeniti, obaveza popravke ili zamjene takve robe uključuje uklanjanje neusklađene robe i instalaciju zamjenske robe ili popravljene robe ili snošenje troškova tog uklanjanja i instalacije. 4. Potrošač nije odgovoran za plaćanje uobičajene upotrebe zamijenjene robe tokom perioda prije njene zamjene.	Popravka ili zamjena robe Član 54 (1) Trgovac je dužan da izvrši popravku ili zamjenu robe besplatno, u razumnom roku, ali ne dužem od 15 dana od dana prijema obavještenja potrošača o nesaobraznosti robe, i bez značajnih neugodnosti za potrošača, uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu za koju je potrošaču ta roba potrebna. (2) Ako je nesaobraznost potrebno otkloniti popravkom ili zamjenom robe, potrošač je dužan da stavi robu na raspolaganje trgovcu, a trgovac je dužan da robu preuzme o svom trošku. (3) Ako popravka zahtijeva uklanjanje robe koja je bila instalirana na način koji je u skladu sa njenom prirodom i namjenom prije nego što je nesaobraznost postala očigledna ili takvu robu treba zamijeniti, obaveza popravke ili zamjene takve robe uključuje uklanjanje nesaobrazne robe i instalaciju zamijenjene ili popravljene robe ili snošenje troškova tog uklanjanja i instalacije. (4) Potrošač nije dužan da plati troškove uobičajene upotrebe zamijenjene robe tokom perioda prije njene zamjene. (5) Izuzetno od stava 1 ovog člana, rok za popravku ili zamjenu ne može biti duži od 21 dan od dana prijema obavještenja potrošača o nesaobraznosti robe, ako je trgovac u roku od tri dana od dana prijema tog obavještenja potrošaču na upotrebu ponudio drugu robu (zamjenska roba) za vrijeme trajanja popravke ili zamjene te robe, a potrošač je izričito i posebnom izjavom takvu ponudu trgovca prihvatio. (6) Ponude trgovca i izjave potrošača iz stava 5 ovog člana trgovac je dužan da navede u evidenciji iz člana 27 stav 6 ovog zakona.	Potpuno usklađeno		
Član 15. Sniženje cijene	Umanjenje cijene Član 55	Potpuno usklađeno		

Sniženje cijene srazmjerno je smanjenju vrijednosti robe koju je primio potrošač u poređenju s vrijednošću koju bi roba imala da je usklađena.	Umanjenje cijene iz člana 53 stav 5 ovog zakona, vrši se srazmjerno smanjenju vrijednosti robe koju je primio potrošač u odnosu na vrijednost koju bi roba imala da je saobrazna u vrijeme zaključenja ugovora.			
Član 16. Raskid ugovora o kupoprodaji 1. Potrošač ostvaruje pravo na raskid ugovora o kupoprodaji putem izjave trgovcu u kojoj se izražava odluka potrošača o raskidu ugovora o kupoprodaji. 2. Ako se neusklađenost odnosi samo na dio robe isporučene na temelju ugovora o kupoprodaji i ako postoji razlog za raskid ugovora o kupoprodaji u skladu s članom 13., potrošač može raskinuti ugovor o kupoprodaji samo u odnosu na tu robu i u odnosu na svu drugu robu koju je potrošač stekao zajedno s neusklađenom robom ako se od potrošača ne može srazumno očekivati da će pristati zadržati samo usklađenu robu. 3. Ako potrošač raskine cijeli ugovor o kupoprodaji ili, u skladu sa stavom 2., samo u odnosu na dio robe isporučene na temelju ugovora o kupoprodaji: (a) potrošač vraća robu trgovcu na trošak trgovca; i (b) trgovac potrošaču nadoknađuje cijenu koju je platio za robu nakon što primi tu robu ili od potrošača primi dokaz da je poslao nazad robu. Za potrebe ovog stava, države članice mogu odrediti načine povratka robe i vraćanja plaćenog.	Raskid ugovora o kupoprodaji Član 56 (1) Potrošač može da raskine ugovor o kupoprodaji izjavom upućenom trgovcu kojom izražava odluku o raskidu ugovora o kupoprodaji. (2) Ako se nesaobraznost odnosi samo na dio robe isporučene na osnovu ugovora o kupoprodaji i ako postoji razlog za raskid ugovora o kupoprodaji na osnovu člana 53 ovog zakona, potrošač ima pravo da raskine ugovor o kupoprodaji samo u odnosu na taj dio robe. (3) Ako se nesaobraznost odnosi samo na dio robe, potrošač ima pravo da raskine ugovor i u pogledu ostale robe koju je nabavio zajedno sa nesaobraznom robom, ako se od potrošača ne može razumno očekivati da će pristati da zadrži samo saobraznu robu. (4) Ako raskine ugovor o kupoprodaji u cjelini ili u skladu sa stavom 2 ovog člana, samo u odnosu na dio robe isporučene na osnovu ugovora o kupoprodaji, potrošač je dužan da vrati isporučenu robu trgovcu o trošku trgovca. (5) U slučaju iz stava 4 ovog člana, trgovac je dužan da potrošaču nadoknadi cijenu koju je platio za robu nakon što primi robu ili dokaz da je potrošač robu poslao trgovcu.	Potpuno usklađeno		
Član 17. Komercijalna jamstva 1. Svako komercijalno jamstvo obavezujuće je za davaoca jamstva u skladu s uslovima utvrđenima u izjavi o komercijalnom jamstvu i povezanom reklamnome materijalu dostupnima u trenutku ili prije sklapanja ugovora.	Komercijalna garancija Član 62 (1) Komercijalna garancija obuhvata obavezu trgovca ili proizvođača (u daljem tekstu: davalac garancije) prema potrošaču, osim zakonom utvrđene odgovornosti trgovca za saobraznost robe, da će vratiti plaćenu cijenu ili zamijeniti, popraviti ili servisirati robu na bilo koji način, ako roba ne ispunjava specifikacije ili druge zahtjeve koji nisu povezani sa saobraznošću, a navedeni su u izjavi o			

U skladu s uslovima utvrđenima u ovom članu i ne dovodeći u pitanje bilo koje druge primjenjive odredbe prava Unije ili nacionalnog prava, ako proizvođač nudi potrošaču komercijalno jamstvo trajnosti za određenu robu tokom određenog perioda, proizvođač je odgovoran direktno potrošaču tokom cijelog perioda komercijalnog jamstva trajnosti u pogledu popravke ili zamjene robe u skladu s članom 14. Proizvođač potrošaču može ponuditi povoljnije uslove u izjavi o komercijalnom jamstvu trajnosti. Ako su uslovi utvrđeni u izjavi o komercijalnom jamstvu manje povoljni za potrošača od uvjeta utvrđenih u povezanom reklamnom materijalu, komercijalno jamstvo obavezujuće je prema uvjetima utvrđenima u reklamnom materijalu koji se odnosi na komercijalno jamstvo, osim ako je prije sklapanja ugovora povezani reklamni materijal bio ispravljen na jednak ili usporediv način kao i kada je dan. 2. Izjava o komercijalnom jamstvu dostavlja se potrošaču na trajnom nosiocu podataka najkasnije u trenutku isporuke robe. Izjava o komercijalnom jamstvu mora biti izražena na jednostavan i razumljiv način. Ona uključuje sljedeće: (a) jasnu izjavu da potrošač ima zakonsko pravo na pravna sredstva prema trgovcu besplatno u slučaju neusklađenosti robe te da na ta pravna sredstva ne utiče komercijalno jamstvo; (b) naziv i adresu davaoca jamstva; (c) postupak koji potrošač mora slijediti kako bi se komercijalno jamstvo sprovelo;	komercijalnoj garanciji ili u reklamnom materijalu koji je dostupan u trenutku ili prije zaključenja ugovora. (2) Svaka komercijalna garancija obavezujuća je za davaoca te garancije u skladu sa uslovima utvrđenim u izjavi o komercijalnoj garanciji i/ili povezanom reklamnom materijalu dostupnom u trenutku ili prije zaključenja ugovora. (3) Ako proizvođač nudi potrošaču komercijalnu garanciju trajnosti za određenu robu tokom određenog perioda, proizvođač je direktno odgovoran potrošaču tokom cijelog perioda komercijalne garancije trajnosti za popravku ili zamjenu robe u skladu sa članom 54 ovog zakona. (4) Proizvođač može potrošaču da ponudi povoljnije uslove u izjavi o komercijalnoj garanciji trajnosti od uslova utvrđenih članom 54 ovog zakona. (5) Ako su uslovi utvrđeni u izjavi o komercijalnoj garanciji nepovoljniji za potrošača od uslova utvrđenih u povezanom reklamnom materijalu, komercijalna garancija će biti obavezujuća pod uslovima utvrđenim u reklamnom materijalu, osim ako je prije zaključenja ugovora povezani reklamni materijal ispravljen na isti ili sličan način kao i kada je dat. (6) Izjava o komercijalnoj garanciji, sačinjena na jednostavan i razumljiv način, dostavlja se potrošaču na trajnom mediju najkasnije u trenutku isporuke robe. (7) Izjava o komercijalnoj garanciji sadrži: 1) jasnu izjavu da potrošač ima prava na mjere protiv trgovca, bez naknade, u slučaju nesaobraznosti robe ugovoru i da na ta prava ne utiče komercijalna garancija, 2) naziv i adresu davaoca garancije,	Potpuno usklađeno		
---	---	--------------------------	--	--

(d) navođenje robe na koju se primjenjuje komercijalno jamstvo; i (e) uslovi komercijalnog jamstva. 3. Neusklađenost sa stavom 2. nema uticaja na obavezujuću prirodu komercijalnog jamstva za davaoca jamstva. 4. Države članice mogu utvrditi pravila o drugim aspektima komercijalnih jamstava koji nisu uređeni ovim člankom, uključujući pravila o jeziku ili jezicima na kojima se izjava o komercijalnom jamstvu stavlja na raspolaganje potrošaču.	3) postupak koji potrošač mora da slijedi radi ostvarivanja prava iz komercijalne garancije, 4) oznaku i vrstu robe na koju se odnosi komercijalna garancija, 5) uslove komercijalne garancije. (8) Ako davalac garancije nije sačinio izjavu o komercijalnoj garanciji u skladu sa st. 6 i 7 ovog člana, to ne utiče na obavezujući karakter komercijalne garancije za davaoca te garancije. (9) Teret dokazivanja da je potrošaču dostavljena komercijalna garancija u skladu sa ovim zakonom je na trgovcu.			
Član 18. Pravo na pravnu zaštitu Ako trgovac odgovara potrošaču zbog neusklađenosti do koje je došlo činjenjem ili propustom određene osobe u prethodnim fazama lanca transakcija, uključujući nepružanje ažuriranja za robu s digitalnim elementima u skladu s članom 7. stavom 3., trgovac ima pravo na pravna sredstva protiv odgovorne osobe ili odgovornih osoba u lancu transakcija. Osoba protiv koje trgovac može ostvarivati pravna sredstva i odgovarajući postupci i uslovi ostvarenja određuju se nacionalnim pravom.	Odgovornost proizvođača Član 59 (1) Ako trgovac odgovara potrošaču za nesaobraznost robe koja je posljedica činjenja ili nečinjenja proizvođača ili drugog lica u ugovornom lancu, uključujući propuštanje da isporuči ažuriranja za robu sa digitalnim elementima u skladu sa članom 48 stav 3 ovog zakona, trgovac ima pravo da zahtijeva od proizvođača ili drugog lica u ugovornom lancu naknadu troškova nastalih zbog nesaobraznosti robe. (2) Proizvođač ili drugo lice iz stava 1 ovog člana protiv kojih trgovac ima pravo da zahtijeva naknadu štete, kao i postupak i uslove za ostvarivanje tog prava, utvrđuju se u skladu sa zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi.	Potpuno usklađeno		
Član 19. Primjena 1. Države članice osiguravaju postojanje prikladnih i efikasnih sredstava za osiguravanje usklađenosti s ovom Direktivom. 2. Sredstva navedena u stavu 1. uključuju odredbe u skladu s kojima jedno od tijela navedenih u nastavku ili više njih, kako je određeno nacionalnim pravom, mogu pokrenuti postupak pred sudovima ili nadležnim upravnim tijelima za	Primjena drugih propisa Član 3 (3) Zaštita kolektivnih interesa potrošača ostvaruje se u skladu sa odredbama zakona kojim se uređuju kolektivne tužbe za zaštitu interesa potrošača.	Potpuno usklađeno		

osiguranje primjene nacionalnih odredaba kojima se prenosi ova Direktiva: (a) javna tijela ili njihovi predstavnici; (b) organizacije potrošača koje imaju legitiman interes za zaštitu potrošača; (c) profesionalne organizacije s legitimnim interesom za djelovanje.				
Član 20. Informisanje potrošača Države članice preduzimaju odgovarajuće mjere kako bi potrošačima osigurale dostupnost informacija o pravima potrošača na temelju ove Direktive, kao i informacije o načinima sprovođenja tih prava.	III. INFORMISANJE I OBRAZOVANJE POTROŠAČA Informisanje i obrazovanje o osnovnim pravima Član 229 (1) Potrošači imaju pravo na informisanje i obrazovanje o osnovnim pravima potrošača. (2) Pravo na obrazovanje potrošača radi sticanja znanja o pravima, obavezama i postupku ostvarivanja prava neophodnih za pravilan i pouzdan izbor i korišćenje proizvoda, upoznavanje sa odgovornostima učesnika na tržištu i o načinu ostvarivanja potrošačkih prava i pružanje pravne pomoći za zaštitu potrošača ostvaruje se u obrazovnim ustanovama (predškolskim ustanovama, osnovnim i srednjim školama, fakultetima), organizacijama potrošača, kao i putem sredstava javnog informisanja.	Potpuno usklađeno		
Član 21. Obavezujuća priroda 1. Ako ovom Direktivom nije predviđeno drugačije, sve ugovorne odredbe kojima se, na štetu potrošača, isključuje primjena nacionalnih mjera kojima se prenosi ova Direktiva, odstupa od njih ili mijenja njihov učinak prije nego što potrošač obavijesti trgovca o neusklađenosti robe, nisu obavezujuće za potrošača. 2. Ova Direktiva ne sprječava trgovca da potrošaču nudi ugovorna rješenja koja nadilaze okvir zaštite predviđen u ovoj Direktivi.	Obavezujuća priroda Član 4 (4) Ako ovim zakonom nije drukčije uređeno, sve ugovorne odredbe kojima se na štetu potrošača isključuje primjena ili se odstupa od odredaba čl. 46 do 65 i čl. 67 do 83 ovog zakona ili mijenja njihovo dejstvo prije nego potrošač obavijesti trgovca o nesaobraznosti robe, odnosno o neisporuci ili nesaobraznosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ili prije nego trgovac obavijesti potrošača o izmjeni digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u skladu sa članom 82 ovog zakona, nijesu obavezujuće za potrošača.	Potpuno usklađeno		

	(5) Trgovac može potrošaču da ponudi ugovor koji mu omogućava veću zaštitu od zaštite propisane ovim zakonom.			
Član 22. Izmjene Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ 1. U Prilogu Uredbi (EU) 2017/2394 tačka 3. zamjenjuje se sljedećim: „3. Direktiva (EU) 2019/771 Evropskog parlamenta i Savjeta od 20. maja 2019. o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ te stavljanju izvan snage Direktive 1999/44/EZ (SL L 136, 22.5.2019., str. 28).“ 2. U Prilogu 1. Direktivi 2009/22/EZ tačka 7. zamjenjuje se sljedećim: „7. Direktiva (EU) 2019/771 Evropskog parlamenta i Savjeta od 20. maja 2019. o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ te stavljanju izvan snage Direktive 1999/44/EZ (SL L 136, 22.5.2019., str. 28).“	Nema odgovarajuće odredbe	Neprenosivo		
Član 23. Stavljanje izvan snage Direktive 1999/44/EZ Direktiva 1999/44/EZ stavlja se izvan snage s učinkom od 1. januara 2022. Upućivanja na direktivu stavljenju izvan snage smatraju se upućivanjima na ovu Direktivu i čitaju se u skladu s korelacijskom tablicom iz Priloga.	Nema odgovarajuće odredbe	Neprenosivo		
Član 24. Prenošenje 1. Države članice do 1. jula 2021. donose i objavljuju odredbe potrebne radi usklađivanja s ovom Direktivom. One o tome odmah obavještavaju Komisiju. One primjenjuju te odredbe od 1. januara 2022. Kada države članice donose te odredbe, one sadržavaju upućivanje na ovu Direktivu ili se na nju upućuje prilikom njihove službene objave. Načine tog upućivanja određuju države članice. Države članice Komisiji dostavljaju tekst odredaba nacionalnog prava koje donesu u području na koje se odnosi ova Direktiva.	Nema odgovarajuće odredbe	Neprenosivo		

2. Odredbe ove Direktive ne primjenjuju se na ugovore sklopljene prije 1. januara 2022.				
Član 25. Preispitivanje Komisija najkasnije 12. juna 2024. preispituje primjenu ove Direktive, uključujući njene odredbe o pravnim sredstvima i teretu dokazivanja, takođe s obzirom na korišćenu robu i robu koja se prodaje na javnim aukcijama, kao i o komercijalnom jamstvu proizvođača u pogledu trajnosti, te podnosi izvještaj Evropskom parlamentu, Savjetu i Evropskom ekonomskom i socijalnom odboru. U izvještaju se posebno ocjenjuje osigurava li se primjenom ove Direktive i Direktive (EU) 2019/770 dosljedan i koherentan okvir za pravilno funkcioniranje unutrašnjeg tržišta u pogledu isporuke digitalnog sadržaja, digitalnih usluga i robe s digitalnim elementima u skladu s načelima kojima se uređuju politike Unije. Izvještaju se prema potrebi prilažu zakonodavni prijedlozi.	Nema odgovarajuće odredbe	Neprenosivo		
Član 26. Stupanje na snagu Ova Direktiva stupa na snagu dvadesetog dana od dana objave u Službenom listu Evropske unije. Međutim, član 22. primjenjuje se od 1. januara 2022.	Nema odgovarajuće odredbe	Neprenosivo		
Član 27. Adresirano Ova je Direktiva upućena državama članicama. Sastavljeno u Briselu 20. maj 2019.	Nema odgovarajuće odredbe	Neprenosivo		
Direktiva (EU) 2019/2161				
Član 1. Izmjene Direktive 93/13/EEZ U Direktivu 93/13/EEZ unijeće se sljedeći član: „Član 8.b 1. Države članice utvrđuju pravila o sankcijama koje se primjenjuju na povrede nacionalnih odredaba donesenih na temelju ove Direktive i poduzimaju sve potrebne mjere radi osiguranja njihove provedbe. Predviđene sankcije moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće. 2. Države članice mogu te sankcije ograničiti na situacije u kojima su ugovorne odredbe u nacionalnom pravu izričito	Dodatni kriterijumi za odmjeravanje kazne Član 249 Pored opštih pravila o odmjeravanju kazne za prekršaj, utvrđene zakonom kojim se uređuju prekršaji, pri određivanju visine kazne, uzimaju se obzir i sljedeći kriterijumi: 1) prirodu, obim i trajanje prekršaja; 2) mjere koje je učinilac preduzeo kako bi ublažio ili popravio štetu koju su potrošači pretrpjeli;	Potpuno usklađeno		

definirane kao nepošteno u svim okolnostima ili u kojima trgovac robe ili pružatelj usluga nastavlja koristiti ugovorne odredbe za koje je pravomoćnom odlukom donesenom u skladu s članom 7. stavom 2. utvrđeno da su nepošteno. 3. Države članice osiguravaju da se, prema potrebi, pri izricanju sankcija u obzir uzimaju sljedeći netaksativni i indikativni kriterijumi: (a) priroda, težina, obim i trajanje povrede; (b) svaka radnja koju je trgovac robe ili pružatelj usluga poduzeo kako bi ublažio ili popravio štetu koju su potrošači pretrpjeli; (c) sve prethodne povrede koje je trgovac robe ili pružatelj usluga počinio; (d) finansijska dobit koju je trgovac robe ili pružatelj usluga ostvario ili gubici koje je izbjegao zbog povrede, ako su relevantni podaci dostupni; (e) sankcije izrečene trgovcu robe ili pružatelju usluga za istu povredu u drugim državama članicama u prekograničnim slučajevima ako su informacije o takvim sankcijama dostupne putem mehanizma uspostavljenog Uredbom (EU) 2017/2394 Evropskog parlamenta i Savjeta ⁽¹⁾; (f) sve ostale otežavajuće ili olakšavajuće okolnosti koje su primjenjive na slučaj. 4. Ne dovodeći u pitanje stav 2. ovog člana, države članice osiguravaju da sankcije, kada se moraju izreći u skladu s članom 21. Uredbe (EU) 2017/2394, uključuju mogućnost izricanja novčanih kazni putem upravnih postupaka ili pokretanja sudskih postupaka za izricanje novčanih kazni, ili oboje, pri čemu je najveći iznos takvih novčanih kazni najmanje 4 % godišnjeg prometa trgovca robe ili pružatelja usluga u dotičnoj državi članici ili dotičnim državama članicama. 5. Za slučajeve u kojima se mora izreći novčana kazna u skladu sa stavom 4., ali informacije o godišnjem prometu trgovca robe ili pružatelja usluga nisu dostupne, države članice uvode mogućnost izricanja novčanih kazni u najvećem iznosu od najmanje 2 miliona EUR. 6. Države članice do 28. novembra 2021. obavješćuju Komisiju o pravilima i mjerama iz stava 1. te je bez	3) finansijsku dobit koju je učinilac ostvario ili gubici koje je izbjegao zbog povrede, ako su relevantni podaci dostupni; 4) kazne izrečene učinioцу za isti prekršaj u drugim državama članicama Evropske unije u prekograničnim slučajevima, ako su informacije o tim kaznama dostupne putem mehanizma uspostavljenog Regulativom (EU) 2017/2394. Novčane kazne za raširene povrede potrošačkih prava Član 250 (1) Za prekršaje iz čl. 242 do 244 ovog zakona koji se odnose na kršenje odredaba ovog zakona kojim se uređuju potrošački ugovorni odnosi, ugovori zaključeni na daljinu, nepošteno ugovorne odredbe i nepošteno poslovne prakse, ako prekršaj predstavlja raširenu povredu u smislu člana 3 tačka 3 Regulative (EU) 2017/2394, kazniće se trgovac, preduzetnik i fizičko lice novčanom kaznom od 0,5 % do 4 % ukupnog godišnjeg prihoda u odgovarajućoj državi članici ili državama članicama Evropske unije ostvarenog u godini koja prethodni godini kada je počinjen prekršaj. (2) Ako prekršaj iz stava 1 ovog člana predstavlja raširenu povredu sa dimenzijom Evropske unije u smislu člana 3 tačka 4 Regulative (EU) 2017/2394, kazniće se trgovac, preduzetnik i fizičko lice novčanom kaznom od 1,5 % do 5 % ukupnog godišnjeg prihoda u odgovarajućoj državi članici ili državama članicama Evropske unije ostvarenog u godini koja prethodni godini kada je počinjen prekršaj. (3) Ako podaci o godišnjem prihodu trgovca, preduzetnika i fizičkog lica nijesu dostupni, za prekršaj iz st. 1 i 2 ovog člana kazniće se trgovac, preduzetnik i fizičko lice novčanom kaznom od 5.000 do 2.000.000 eura. (4) Za prekršaj iz st. 1 i 2 ovog člana kazniće se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 4.000 do 8.000 eura.			
--	--	--	--	--

kašnjenja obaviještavaju o svim naknadnim izmjenama koje na njih utiču.				
Član 2. Izmjene Direktive 98/6/EZ Direktiva 98/6/EZ mijenja se kako slijedi: umijeće se sljedeći član: „Član 6.a 1. U svakoj najavi sniženja cijene mora se navesti prethodna cijena koju je trgovac primjenjivao tokom određenog perioda prije primjene sniženja cijene. 2. Prethodna cijena znači najniža cijena koju je trgovac primjenio tokom perioda koje nije kraće od 30 dana prije primjene sniženja cijene. 3. Države članice mogu predvidjeti drugačija pravila za lako pokvarljivu robu ili robu s kratkim rokom trajanja. 4. Ako je proizvod na tržištu kraće od 30 dana, države članice mogu odrediti i kraći perioda od perioda navedenog u stavu 2. 5. Države članice mogu predvidjeti da u slučaju kada se sniženje cijene progresivno povećava prethodna cijena jeste cijena bez sniženja prije prve primjene sniženja cijene.”; 2. član 8. zamjenjuje se sljedećim: „Član 8. 1. Države članice utvrđuju pravila o sankcijama koje se primjenjuju na povrede nacionalnih odredaba donesenih na temelju ove Direktive i poduzimaju sve potrebne mjere radi osiguranja njihove provedbe. Predviđene sankcije moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće. 2. Države članice osiguravaju da se, prema potrebi, pri izricanju sankcija u obzir uzimaju sljedeći netaksativni i indikativni kriterijumi: (a) priroda, težina, obim i trajanje povrede; (b) svaka radnja koju je trgovac poduzeo kako bi ublažio ili popravio štetu koju su potrošači pretrpjeli; (c) sve prethodne povrede koje je trgovac počinio;	Isticanje cijene kod prodajnih pogodnosti Član 15 (1) Ako se roba prodaje ili nudi po umanjenoj cijeni u odnosu na prethodnu cijenu u skladu sa ovim zakonom, trgovac je dužan da čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo za potrošača istakne prethodnu cijenu koju je primjenjivao tokom perioda prije umanjenja cijene i umanjenu cijenu. (2) Prethodna cijena u smislu stava 1 ovog člana je najniža cijena koju je trgovac primijenio tokom perioda od 30 dana prije umanjenja cijene, odnosno, ako je robana tržištu kraće od 30 dana, prethodna cijena je najniža cijena koju je trgovac primijenio tokom perioda u kojem je proizvod na tržištu. (3) Ako se umanjenje cijena progresivno povećava više puta, prethodna cijena u smislu stava 1 ovog člana je cijena bez prvog umanjenja cijene. Dodatni kriterijumi za odmjeravanje kazne Član 249 Pored opštih pravila o odmjeravanju kazne za prekršaj, utvrđene zakonom kojim se uređuju prekršaji, pri određivanju visine kazne, uzimaju se obzir i sljedeći kriterijumi: 5) prirodu, obim i trajanje prekršaja; 6) mjere koje je učinilac preduzeo kako bi ublažio ili popravio štetu koju su potrošači pretrpjeli; 7) finansijsku dobit koju je učinilac ostvario ili gubici koje je izbjegao zbog povrede, ako su relevantni podaci dostupni; 8) kazne izrečene učiniocu za isti prekršaj u drugim državama članicama Evropske unije u prekograničnim slučajevima, ako su informacije o tim kaznama dostupne putem mehanizma uspostavljenog Regulativom (EU) 2017/2394.	Potpuno usklađeno		

(d) finansijska dobit koju je trgovac ostvario ili gubici koje je izbjegao zbog povrede ako su relevantni podaci dostupni; (e) sankcije izrečene trgovcu za istu povredu u drugim državama članicama u prekograničnim slučajevima, ako su informacije o takvim sankcijama dostupne putem mehanizma uspostavljenog Uredbom (EU) 2017/2394 Evropskog parlamenta i Savjeta⁽¹⁾; (f) sve ostale otežavajuće ili olakšavajuće okolnosti koje su primjenjive na slučaj. 3. Države članice do 28. novembra 2021. obavještavaju Komisiju o pravilima i mjerama iz stava 1. te je bez odgode obavještavaju o svim naknadnim izmjenama koje na njih utiču. (¹) Uredba (EU) 2017/2394 Evropskog parlamenta i Savjeta od 12. decembra 2017. o saradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisa o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (SL L 345, 27.12.2017., str. 1.)."	Novčane kazne za raširene povrede potrošačkih prava Član 250 (1) Za prekršaje iz čl. 242 do 244 ovog zakona koji se odnose na kršenje odredaba ovog zakona kojim se uređuju potrošački ugovorni odnosi, ugovori zaključeni na daljinu, nepoštena ugovorne odredbe i nepoštena poslovne prakse, ako prekršaj predstavlja raširenu povredu u smislu člana 3 tačka 3 Regulative (EU) 2017/2394, kazniče se trgovac, preduzetnik i fizičko lice novčanom kaznom od 0,5 % do 4 % ukupnog godišnjeg prihoda u odgovarajućoj državi članici ili državama članicama Evropske unije ostvarenog u godini koja prethodni godini kada je počinjen prekršaj. (2) Ako prekršaj iz stava 1 ovog člana predstavlja raširenu povredu sa dimenzijom Evropske unije u smislu člana 3 tačka 4 Regulative (EU) 2017/2394, kazniče se trgovac, preduzetnik i fizičko lice novčanom kaznom od 1,5 % do 5 % ukupnog godišnjeg prihoda u odgovarajućoj državi članici ili državama članicama Evropske unije ostvarenog u godini koja prethodni godini kada je počinjen prekršaj. (3) Ako podaci o godišnjem prihodu trgovca, preduzetnika i fizičkog lica nijesu dostupni, za prekršaj iz st. 1 i 2 ovog člana kazniče se trgovac, preduzetnik i fizičko lice novčanom kaznom od 5.000 do 2.000.000 eura. (4) Za prekršaj iz st. 1 i 2 ovog člana kazniče se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 4.000 do 8.000 eura.			
Član 3. Izmjene Direktive 2005/29/EZ Direktiva 2005/29/EZ mijenja se kako slijedi: 1. u članu 2. prvi stav mijenja se kako slijedi: (a) tačka (c) zamjenjuje se sljedećim: „(c) „proizvod” znači sva roba ili usluge, uključujući nepokretnu imovinu, digitalne usluge i digitalni sadržaj, te prava i obaveze;”; (b) dodaju se sljedeće tačke: „(m) „rang” znači relativna vidljivost dana proizvodima, kako ih trgovac predstavlja, organizuje ili o njima obavještava,	Značenje izraza Član 7 Izrazi upotrijebljeni u ovom zakonu imaju sljedeća značenja: 2) proizvod je roba, uključujući nepokretnosti, usluga, digitalna usluga i digitalni sadržaj, kao i prava i obaveze; 19) rangiranje proizvoda je relativna važnost koja se daje proizvodima, kako ih trgovac predstavlja, organizuje ili o njima obavještava, bez obzira na tehnološka sredstva koja se za to koriste;	Potpuno usklađeno		

nezavisno o tehnološkim sredstvima upotrijebljenima za takvo predstavljanje, organizovanje ili obavješćavanje; (n) „internetsko tržište“ znači usluga kojom se upotrebom softvera, uključujući internetske stranice, dio internetskih stranica ili aplikaciju kojima upravlja trgovac ili kojima se upravlja u njegovo ime, potrošačima omogućuje sklapanje ugovora na daljinu s drugim trgovcima ili potrošačima.”; 2. u članu 3. stavu 5. i 6. zamjenjuju se sljedećim: „5. Ovom se Direktivom ne sprečavaju države članice da donose odredbe za zaštitu legitimnih interesa potrošača u pogledu agresivne ili zavaravajuće marketinške ili prodajne prakse u kontekstu nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu ili izleta koje trgovac organizuje s ciljem ili učinkom promocije ili prodaje proizvoda potrošačima. Takve odredbe moraju biti proporcionalne, nediskriminirajuće i opravdane razlozima zaštite potrošača. 6. Države članice bez odgode obavješćavaju Komisiju o svim nacionalnim odredbama donesenima na temelju stava 5. te o svim naknadnim izmjenama. Komisija te informacije čini lako dostupnima potrošačima i trgovcima na posebnim internetskim stranicama.”; 3. u članu 6. stavu 2. dodaje se sljedeća tačka: „(c) svako stavljanje robe na tržište u jednoj državi članici uz tvrdnju da je identična robi stavljenoj na tržište u drugim državama članicama iako se ta roba značajno razlikuje po sastavu ili obilježjima, osim ako je to opravdano legitimnim i objektivnim čimbenicima.”; 4. član 7. mijenja se kako slijedi: (a) stav 4. mijenja se kako slijedi: i. tačka (d) zamjenjuje se sljedećim: „(d) način plaćanja, dostave i rada proizvoda, ako odstupa od zahtjeva u pogledu profesionalne pažnje.”; ii. dodaje se sljedeća tačka: „(f) za proizvode koji se nude na internetskim tržištima, informacije o tome je li treća strana koja nudi proizvode trgovac ili ne, na temelju izjave koju ta treća strana daje pružitelju internetskog tržišta.”; (b) umijeće se sljedeći stav: „4.a Kada se potrošačima daje mogućnost pretraživanja proizvoda koje nude razni trgovci ili potrošači na temelju	20) online tržište je usluga kojom se upotrebom softvera, uključujući internet stranice, dio internet stranica ili aplikaciju kojom upravlja trgovac ili drugo lice u njegovo ime, potrošaču omogućava zaključivanje ugovora na daljinu sa drugim trgovcima ili potrošačima; Član 157 Pojam obmanjujuće poslovne prakse (3) Poslovna praksa smatra se obmanjujućom i ako, u određenom slučaju, uzimajući u obzir sva obilježja i okolnosti slučaja, prosječnog potrošača navede ili je vjerovatno da će ga navede da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio, a obuhvata: 1) bilo koji oblik stavljanja proizvoda na tržište u Crnoj Gori uz tvrdnju da je identičan robi stavljenoj na tržište u državama članicama Evropske unije i kad se taj proizvod značajno razlikuje po sastavu ili karakteristikama, osim ako je to opravdano legitimnim i objektivnim činjenicama. Član 158 Obmanjujuća propuštanja (3) U slučaju poziva na kupovinu, ako nije očigledno iz okolnosti slučaja, bitnim će se smatrati informacije o: 4) načinu plaćanja, isporuke i rada proizvoda, ako odstupa od zahtjeva u pogledu profesionalne pažnje; 6) tome da li je treća strana koja nudi proizvode na online tržištu trgovac ili nije trgovac, na osnovu izjave koju ta treća strana daje pružaocu online tržišta. (4) Kada se potrošaču daje mogućnost pretraživanja proizvoda koje nude različiti trgovci ili potrošači upitom ključne riječi, izraza ili drugog unosa, bez obzira gdje se posao na kraju zaključi, bitnim se smatraju opšte informacije koje su dostupne u posebnom dijelu online interfejsa koji je direktno i lako dostupan na stranici na kojoj su prikazani rezultati pretrage, o glavnim parametrima koji određuju rangiranje proizvoda koji se			
---	--	--	--	--

upustava u obliku ključne riječi, izraza ili drugog unosa, nezavisno o tome gdje se poslovi na kraju sklapaju, opšte informacije o najvažnijim parametrima kojima se određuje rang proizvoda prikazanih potrošaču kao rezultat upustava i o relativnoj važnosti tih parametara u odnosu na druge parametre, koje se čine dostupnima u posebnom dijelu interfejsa koji je direktno i lako dostupan sa stranice na kojoj su prikazani rezultati upustava, smatraju se bitnima. Ovaj se stav ne primjenjuje na pružatelje internetskih pretraživača kako su definisani u članu 2. tačke 6. Uredbe (EU) 2019/1150 Evropskog parlamenta i Savjeta^[7]. [7] Uredba (EU) 2019/1150 Evropskog parlamenta i Savjeta od 20. juna 2019. o promovisanju pravednosti i transparentnosti za poslovne korisnike usluga internetskog posredovanja (SL L 186, 11.7.2019., str. 57.).“ (c) dodaje se sljedeći stav: „6. Ako trgovac pruža pristup potrošačkim recenzijama proizvoda, informacije o tome osigurava li trgovac, i na koji način, da objavljene recenzije potiču od potrošača koji su proizvod zaista koristili ili kupili smatraju se bitnima.“; 5. umijeće se sljedeći član: „Član 11.a Pravna zaštita 1. Potrošači koji su pretrpjeli štetu zbog nepoštena poslovne prakse imaju pristup proporcionalnim i djelotvornim pravnim sredstvima, što obuhvata i naknadu štete koju je potrošač pretrpio i, kada je to relevantno, sniženje cijene i raskid ugovora. Države članice mogu utvrditi uslove za primjenu pravnih sredstava i učinke tih pravnih sredstava. Države članice mogu, prema potrebi, uzeti u obzir težinu i prirodu nepoštena poslovne prakse, štetu koju je potrošač pretrpio i druge relevantne okolnosti. 2. Tim se pravnim sredstvima ne dovodi u pitanje primjena drugih pravnih sredstava dostupnih potrošačima na temelju prava Unije ili nacionalnog prava.“; 6. član 13. zamjenjuje se sljedećim: „Član 13. Sankcije 1. Države članice utvrđuju pravila o sankcijama koje se primjenjuju na povrede nacionalnih odredaba donesenih na	prikazuju potrošaču kao rezultat pretrage i važnost tih parametara, u odnosu na druge parametre. (7) Ako trgovac omogućava pristup recenzijama proizvoda od strane potrošača, bitnim se smatraju informacije da li i na koji način trgovac obezbjeđuje da su objavljene recenzije dali potrošači koji su proizvod stvarno koristili ili kupili. Zabrana nepoštena poslovne prakse Član 156 (1) Nepoštena poslovna praksa je zabranjena. (2) Ako je trgovac nepoštenom poslovnom praksom prouzrokovao štetu potrošaču, potrošač ima pravo na umanjenje cijene ili raskid ugovora uz povraćaj plaćenog iznosa. (3) U slučaju iz stava 2 ovog člana na rokove i način povraćaja plaćenog iznosa i povraćaj primljene robe shodno se primjenjuju odredbe člana 57 ovog zakona. (4) Potrošač nije dužan da plati troškove uobičajene upotrebe robe tokom perioda prije njenog povraćaja. (5) Prava koja potrošač ima u skladu sa st. 2, 3 i 4 ovog člana ne utiču na druga prava potrošača utvrđena ovim zakonom ili drugim zakonom koji sadrži odredbe o zaštiti potrošača. Dodatni kriterijumi za odmjeravanje kazne Član 249 Pored opštih pravila o odmjeravanju kazne za prekršaj, utvrđene zakonom kojim se uređuju prekršaji, pri određivanju visine kazne, uzimaju se obzir i sljedeći kriterijumi: 1) prirodu, obim i trajanje prekršaja; 2) mjere koje je učinilac preduzeo kako bi ublažio ili popravio štetu koju su potrošači pretrpjeli; 3) finansijsku dobit koju je učinilac ostvario ili gubici koje je izbjegao zbog povrede, ako su relevantni podaci dostupni;			
---	---	--	--	--

temelju ove Direktive i poduzimaju sve potrebne mjere radi osiguranja njihove provedbe. Predviđene sankcije moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće. 2. Države članice osiguravaju da se, prema potrebi, pri izricanju sankcija u obzir uzimaju sljedeći netaksativni i indikativni kriterijuma: (a) priroda, težina, obim i trajanje povrede; (b) svaka radnja koju je trgovac poduzeo kako bi ublažio ili popravio štetu koju su potrošači pretrpjeli; (c) sve prethodne povrede koje je trgovac počinio; (d) financijska dobit koju je trgovac ostvario ili gubici koje je izbjegao zbog povrede, ako su relevantni podaci dostupni (e) sankcije izrečene trgovcu za istu povredu u drugim državama članicama u prekograničnim slučajevima, ako su informacije o takvim sankcijama dostupne putem mehanizma uspostavljenog Uredbom (EU) 2017/2394 Evropskog parlamenta i Savjeta⁽⁴⁾; (f) sve ostale otežavajuće ili olakšavajuće okolnosti koje su primjenjive na slučaj. 3. Države članice osiguravaju da sankcije, kada se moraju izreći u skladu s članom 21. Uredbe (EU) 2017/2394, uključuju mogućnost izricanja novčanih kazna putem upravnih postupaka ili pokretanja sudskih postupaka za izricanje novčanih kazni, ili oboje, pri čemu je najveći iznos takvih novčanih kazni najmanje 4 % godišnjeg prometa trgovca u dotičnoj državi članici ili dotičnim državama članicama. Ne dovodeći u pitanje tu uredbu, države članice zbog nacionalnih ustavnopravnih razloga mogu izricanje novčanih kazna ograničiti na: (a) povrede članova 6., 7., 8. i 9. te Priloga I. ovoj Direktivi; i (b) trgovčevu trajnu primjenu poslovne prakse za koju su nadležno nacionalno tijelo ili sud utvrdili da je nepoštena, ako ta poslovna praksa nije povreda iz tačke (a). 4. Za slučajeve u kojima se mora izreći novčana kazna u skladu sa stavom 3., ali informacije o godišnjem prometu trgovca nisu dostupne, države članice uvode mogućnost izricanja novčanih kazni u najvećem iznosu od najmanje 2 miliona EUR. 5. Države članice do 28. novembra 2021. obavještavaju Komisiju o pravilima i mjerama iz stava 1. te je bez odgođe	4) kazne izrečene učinocu za isti prekršaj u drugim državama članicama Evropske unije u prekograničnim slučajevima, ako su informacije o tim kaznama dostupne putem mehanizma uspostavljenog Regulativom (EU) 2017/2394. Novčane kazne za raširene povrede potrošačkih prava Član 250 (1) Za prekršaje iz čl. 242 do 244 ovog zakona koji se odnose na kršenje odredaba ovog zakona kojim se uređuju potrošački ugovorni odnosi, ugovori zaključeni na daljinu, nepoštene ugovorne odredbe i nepoštene poslovne prakse, ako prekršaj predstavlja raširenu povredu u smislu člana 3 tačka 3 Regulative (EU) 2017/2394, kazniče se trgovac, preduzetnik i fizičko lice novčanom kaznom od 0,5 % do 4 % ukupnog godišnjeg prihoda u odgovarajućoj državi članici ili državama članicama Evropske unije ostvarenog u godini koja prethodni godini kada je počinjen prekršaj. (2) Ako prekršaj iz stava 1 ovog člana predstavlja raširenu povredu sa dimenzijom Evropske unije u smislu člana 3 tačka 4 Regulative (EU) 2017/2394, kazniče se trgovac, preduzetnik i fizičko lice novčanom kaznom od 1,5 % do 5 % ukupnog godišnjeg prihoda u odgovarajućoj državi članici ili državama članicama Evropske unije ostvarenog u godini koja prethodni godini kada je počinjen prekršaj. (3) Ako podaci o godišnjem prihodu trgovca, preduzetnika i fizičkog lica nijesu dostupni, za prekršaj iz st. 1 i 2 ovog člana kazniče se trgovac, preduzetnik i fizičko lice novčanom kaznom od 5.000 do 2.000.000 eura. (4) Za prekršaj iz st. 1 i 2 ovog člana kazniče se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 4.000 do 8.000 eura. Obmanjujuća poslovna praksa Član 159 Obmanjujućom poslovnom praksom u svim okolnostima smatra se: [...] 12) pružanje rezultata pretraživanja kao odgovor na online pretragu potrošača bez jasnog navođenja bilo			
--	---	--	--	--

obavješćavaju o svim naknadnim izmjenama koje na njih utječu. (19) Uredba (EU) 2017/2394 Evropskog parlamenta i Savjeta od 12. decembra 2017. o saradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisa o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (SL L 345, 27.12.2017., str. 1).“ 7. Prilog I. mijenja se kako slijedi: (a) umijeće se sljedeća tačka: „11.a Pružanje rezultata pretraživanja kao odgovor na internetskim upustvima potrošača bez jasnog navođenja svakog plaćenog oglašavanja ili plaćanja upravo u svrhu postizanja višeg ranga proizvoda u rezultatima pretraživanja.“; (b) umijeću se sljedeće tačke: „23.a Preprodaja ulaznica za događanja potrošačima ako ih je trgovac nabavio upotrebom automatiziranih sredstava za zaobilaženje bilo kojeg ograničenja u pogledu broja ulaznica koje jedna osoba može kupiti ili bilo kojih drugih pravila primjenljivih na kupovinu ulaznica. 23.b Navođenje da su recenzije proizvoda dali potrošači koji su zaista koristili ili kupili proizvod bez poduzimanja razumnih i proporcionalnih koraka kako bi se provjerilo da te recenzije doista potiču od takvih potrošača. 23.c Podnošenje lažnih potrošačkih recenzija ili preporuka, ili naručivanje od druge pravne ili fizičke osobe da ih podnese, ili pogrešno predstavljanje potrošačkih recenzija ili društvenih preporuka kako bi se promovisali proizvodi.“	kakvog plaćenog oglašavanja ili plaćanja naročito radi boljeg rangiranja proizvoda u rezultatima pretrage; 25) preprodaja ulaznica za događaje potrošačima koje je trgovac nabavio upotrebom automatizovanih sredstava za zaobilaženje ograničenja u pogledu broja ulaznica koje jedno lice može da kupi ili drugih pravila koja se primjenjuju na kupovinu ulaznica; 26) navođenje da su recenzije proizvoda dali potrošači koji su stvarno koristili ili kupili proizvod bez preduzimanja razumnih i proporcionalnih mjera kako bi se provjerila istinitost tih navoda; 27) podnošenje ili angažovanje drugog lica za podnošenje lažnih recenzija ili preporuka potrošača ili pogrešno predstavljanje potrošača ili društvenih preporuka radi promovisanja proizvoda.			
---	---	--	--	--

Član 4. Izmjene Direktive 2011/83/EU Direktiva 2011/83/EU mijenja se kako slijedi: 1. u članu 2., prvi stav mijenja se kako slijedi: (a) tačka 3. zamjenjuje se sljedećim: „(3) „roba” znači roba kako je definirana u članku 2. tački 5. Direktive (EU) 2019/771 Evropskog parlamenta i Savjeta [“¹”]; [“¹”] Direktiva (EU) 2019/771 Evropskog parlamenta i Savjeta od 20. maja 2019. o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ te stavljanju izvan snage Direktive 1999/44/EZ (SL L 136, 22.5.2019., str. 28.).”; (b) umijeće se sljedeća tačka: „(4.a) „lični podaci” znači lični podaci kako su definisani u članu 4. tački 1. Uredbe (EU) 2016/679 Evropskog parlamenta i Savjeta [“²”]; [“²”] Uredba (EU) 2016/679 Evropskog parlamenta i Savjeta od 27. aprila 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom ličnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opšta uredba o zaštiti podataka) (SL L 119, 4.5.2016., str. 1).”; (c) tačke (5) i (6) zamjenjuju se sljedećim: „(5) „kupoprodajni ugovor” znači svaki ugovor prema kojem trgovac prenosi ili se obavezuje prenijeti vlasništvo nad robom na potrošača, uključujući svaki ugovor čiji su predmet i roba i usluge; (6) „ugovor o uslugama” znači svaki ugovor osim kupoprodajnog ugovora prema kojem trgovac isporučuje ili se obavezuje isporučiti uslugu potrošaču, uključujući digitalnu uslugu.”; (d) tačka (11) zamjenjuje se sljedećim: „(11) „digitalni sadržaj” znači digitalni sadržaj kako je definisan u članu 2. tački 1. Direktive (EU) 2019/770 Evropskog parlamenta i Savjeta [“³”]; [“³”] Direktiva (EU) 2019/770 Evropskog parlamenta i Savjeta od 20. maja 2019. o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga (SL L 136, 22.5.2019., str. 1.).”; (e) dodaju se sljedeće tačke:	Značenje izraza Član 7 3) roba je materijalna pokretna stvar, uključujući vodu, gas, toplotnu i električnu energiju ako se prodaju u ograničenom obimu ili ograničenoj količini, kao i roba sa digitalnim elementima; 4) roba sa digitalnim elementima je bilo koja materijalna pokretna stvar koja ima ugrađen digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ili je sa njima povezana na način koji bi onemogućilo funkcionisanje robe bez tog digitalnog sadržaja ili te digitalne usluge, osim stvari koje se prodaju u izvršnom ili drugom prinudnom postupku; 39) lični podaci su sve informacije koje se odnose na fizičko lice čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi neposredno ili posredno, naročito uz pomoć oznaka identiteta kao što su ime, identifikacioni broj, podaci o lokaciji, online identifikatori ili uz pomoć jedne ili više karakteristika koje su specifične za fizički, fiziološki, genetski, mentalni, ekonomski, kulturni ili socijalni identitet tog lica; 34) ugovor o kupoprodaji je ugovor kojim trgovac prenosi ili se obavezuje da će prenijeti potrošaču robu u svojini, a potrošač plaća ili se obavezuje da će platiti ugovorenu cijenu, uključujući ugovor koji za predmet istovremeno ima robu i uslugu; 35) ugovor o pružanju usluga je svaki ugovor, osim ugovora o kupoprodaji, kojim trgovac pruža ili se obavezuje da će pružiti uslugu potrošaču, uključujući digitalnu uslugu; 6) digitalni sadržaj su podaci koji se proizvode i isporučuju u digitalnom obliku; 5) digitalna usluga je usluga kojom se potrošaču omogućava stvaranje, obrada, čuvanje i pristup podacima	Potpuno usklađeno		
--	--	--------------------------	--	--

„(16) „digitalna usluga“ znači digitalna usluga kako je definisana u članu 2. tački 2. Direktive (EU) 2019/770; (17) „internetsko tržište“ znači usluga kojom se upotrebom softvera, uključujući internetske stranice, dio internetskih stranica ili aplikaciju kojima upravlja trgovac ili kojima se upravlja u njegovo ime, potrošačima omogućuje sklapanje ugovora na daljinu s drugim trgovcima ili potrošačima; (18) „pružatelj internetskog tržišta“ znači svaki trgovac koji potrošačima pruža internetsko tržište; (19) „kompatibilnost“ znači kompatibilnost kako je definisana u članu 2. tački 10. Direktive (EU) 2019/770; (20) „funkcionalnost“ znači funkcionalnost kako je definisana u članu 2. tački 11. Direktive (EU) 2019/770; (21) „interoperabilnost“ znači interoperabilnost kako je definisana u članu 2. tački 12. Direktive (EU) 2019/770.“; 2.član 3. mijenja se kako slijedi: (a) stav 1. zamjenjuje se sljedećim: „1. Ova se Direktiva primjenjuje, pod uslovima i u mjeri određenoj u njenim odredbama, na svaki ugovor sklopljen između trgovca i potrošača, ako potrošač plaća ili se obavezuje platiti cijenu. Primjenjuje se na ugovore za isporuku vode, plina, električne energije ili centraliziranog grijanja, uključujući i kada ih isporučuju javni davaoc usluga, u mjeri u kojoj se ta dobra isporučuju na ugovornoj osnovi.“; (b) umijeće se sljedeći stavak: „1.a Ova se Direktiva takođe primjenjuje ako trgovac potrošaču isporučuje ili se obavezuje isporučiti digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na materijalnom nosiocu podataka ili digitalnu uslugu, a potrošač dostavlja ili se obavezuje dostaviti lične podatke trgovcu, osim ako trgovac lične podatke koje je dostavio potrošač obrađuje isključivo u svrhu isporuke digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosiocu podataka ili digitalne usluge u skladu s ovom Direktivom ili kako bi se trgovcu omogućilo usklađivanje s pravnim zahtjevima kojima trgovac podliježe, a trgovac te podatke ne obrađuje ni u koje druge svrhe.“; (c) stav 3. mijenja se kako slijedi: i. tačka (k) zamjenjuje se sljedećim: „(k) za usluge prijevoza putnika, s izuzetkom člana 8. stav 2. i članova 19., 21. i 22.“;	u digitalnom obliku ili usluga kojom se omogućava dijeljenje ili bilo koja druga interakcija sa podacima u digitalnom obliku koje učitava ili stvara potrošač ili drugi korisnik te usluge; 20)online tržište je usluga kojom se upotrebom softvera, uključujući internet stranice, dio internet stranica ili aplikaciju kojom upravlja trgovac ili drugo lice u njegovo ime, potrošaču omogućava zaključivanje ugovora na daljinu sa drugim trgovcima ili potrošačima; 21)pružalac online tržišta je trgovac koji potrošačima pruža uslugu online tržišta; 8)kompatibilnost je sposobnost robe da funkcioniše sa hardverom ili softverom sa kojima se obično koristi roba iste vrste, bez potrebe za konverzijom te robe, hardvera ili softvera; 9)funkcionalnost je sposobnost robe da izvršava funkcije u skladu sa njenom namjenom; 11)interoperabilnost je sposobnost robe da funkcioniše sa hardverom ili softverom koji se razlikuje od hardvera ili softvera sa kojim se obično koristi roba iste vrste; Primjena na potrošačke ugovorne odnose Član 84 Odredbe čl. 85 do 119 ovog zakona primjenjuju se: 1) na ugovore zaključene između trgovca i potrošača, ako potrošač plaća ili se obavezuje da će platiti cijenu, kao i na ugovore za isporuku vode, gasa, električne energije i toplotne energije, i u slučaju kada ih isporučuju pružaoci u državnoj svojini, u mjeri u kojoj se te usluge pružaju na osnovu ugovora; 2) kada trgovac potrošaču isporučuje ili se obavezuje da će isporučiti digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na trajnom nosaču podataka ili digitalnu uslugu, a potrošač dostavlja ili se obavezuje da će da dostavi lične podatke trgovcu, osim ako trgovac te lične podatke obrađuje isključivo radi isporuke digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na trajnom nosaču podataka ili digitalne			
---	--	--	--	--

ii. dodaje se sljedeća tačka: „(n) koji se odnose na svu robu koja se prodaje u okviru zaplijene ili na drugi način prema zakonskom ovlaštenju.“; 3. u članu 5. stava 1. mijenja se kako slijedi: (a) tačka (e) zamjenjuje se sljedećim: „(e) iznad podsjetnika na postojanje zakonskog jamstva o usklađenosti robe, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, postojanje i uslovi postprodajnih usluga i komercijalnih jamstava, kada je to primjenjivo;“; (b) tačke (g) i (h) zamjenjuju se sljedećim: „(g) kada je to primjenjivo, funkcionalnost robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, uključujući primjenjive mjere tehničke zaštite; (h) kada je to primjenjivo, relevantnu kompatibilnost i interoperabilnost robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga s kojom je trgovac upoznat ili se opravdano može očekivati da je trebao biti upoznat.“; 4. Član 6. mijenja se kako slijedi: (a) stav 1. mijenja se kako slijedi: i. tačka (c) zamjenjuje se sljedećim: „(c) geografsku adresu na kojoj trgovac ima poslovno prebivalište te broj telefona i adresu e-pošte trgovca; osim toga, ako trgovac stavi na raspolaganje druga sredstva internetske komunikacije koja jamče da potrošač može uskladiti prepisku s trgovcem na trajnom nosiocu podataka, što uključuje datum i vrijeme te prepiske, informacije sadržavaju i detalje o tim drugim sredstvima; sva ta sredstva komunikacije koja je trgovac stavio na raspolaganje omogućuju potrošaču da brzo stupi u kontakt s trgovcem i da s njim učinkovito komunicira; kada je to primjenjivo, trgovac također navodi geografsku adresu i identitet trgovca u čije ime on djeluje.“; ii umijeće se sljedeća tačka: „(ea) kada je to primjenjivo, informacije da je cijena personalizovana na osnovi automatiziranog donošenja odluka;“; iii. tačka (l) zamjenjuje se sljedećim:	usluge u skladu sa ovim zakonom ili radi usklađivanja sa pravnim zahtjevima koji se odnose na tog trgovca, a trgovac te podatke ne obrađuje u druge svrhe.; Izuzeci od primjene Član 85 Odredbe člana 84 i čl. 86 do 119 ovog zakona, ne primjenjuju se na ugovore: 10) o pružanju usluga putničkog prevoza, osim čl. 87, 91, 92 i 105 ovog zakona; 12) koji se odnose na robu koja se prodaje u izvršnom ili drugom prinudnom postupku u skladu sa zakonom. Obaveza obavještanja Član 86 (1) Prije zaključivanja ugovora ili prihvatanja odgovarajuće ponude od strane potrošača, trgovac je dužan da na jasan i razumljiv način obavijesti potrošača o: 5) ako je primjereno, i pored napomene o zakonom utvrđenoj odgovornosti za saobraznost robe, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, postojanju i uslovima postprodajnih usluga i komercijalnoj garanciji; 9) ako je primjereno, funkcionalnosti robe sa digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalne usluge, uključujući primjenjive mjere tehničke zaštite; 10) ako je primjereno, odgovarajućoj kompatibilnosti i interoperabilnosti robe sa digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga za koju je trgovac znao ili se opravdano može očekivati da je morao znati. Član 93 Predugovorna obavještenja (3) Prije zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, odnosno ugovora na daljinu ili prihvatanja odgovarajuće			
---	---	--	--	--

„(l) podsjetnik na postojanje zakonskog jamstva o usklađenosti robe, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga;“; iv, tačke (r) i (s) zamjenjuju se sljedećim: „(r) kada je to primjenljivo, funkcionalnost robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, uključujući primjenljive mjere tehničke zaštite; (s) kada je to primjenljivo, relevantnu kompatibilnost i interoperabilnost robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga s kojom je trgovac upoznat ili se opravdano može očekivati da je trebao biti upoznat.“; (b) stav 4. zamjenjuje se sljedećim: „4. Informacije iz stava 1. tačaka (h), (i) i (j) ovog člana mogu se pružiti tako da se ispuni uzorak upustava o odustajanju naveden u Prilogu I.A. Smatra se da je trgovac ispunio zahtjeve u vezi s informisanjem utvrđene u stavu 1. tačkama (h), (i) i (j) ovog člana ako je obrazac s uzorkom upustava tačno popunio i dostavio potrošaču. Upućivanja na rok za odustajanje od 14 dana u uzorku upustava o odustajanju navedenom u Prilogu I.A zamjenjuje se upućivanjem na rok za odustajanje od 30 dana u slučajevima kada su države članice donijele pravila u skladu s članom 9. stavom 1.a.“; 5. umijeće se sljedeći član: „Član 6.a Dodatni specifični zahtjevi u vezi s informisanje za ugovore sklopljene na internetskim tržištima 1. Prije nego što se potrošač na internetskom tržištu obaveže ugovorom na daljinu ili odgovarajućom ponudom, pružatelj internetskog tržišta, ne dovodeći u pitanje Direktivu 2005/29/EZ, pruža potrošaču sljedeće informacije na jasan i razumljiv način koji je primjeren sredstvima komunikacije na daljinu: (a) opšte informacije, učinjene dostupnima u posebnom dijelu internetskog sučelja koji je direktno i lako dostupan sa stranice na kojoj su prikazane ponude, o najvažnijim parametrima kojima se određuje rang ponuda, kako je definisano u članu 2. stavu 1. tački (m) Direktive 2005/29/EZ, koje se potrošaču prikazuju u obliku rezultata upustava i relativnoj važnosti tih parametara u odnosu na druge parametre;	ponude od strane potrošača, trgovac je dužan da na jasan i razumljiv način obavijesti potrošača 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 geografskoj adresi na kojoj ima sjedište i, ako je primjenljivo, nazivu i geografskoj adresi sjedišta trgovca u čije ime i/ili za čiji račun nastupa; 3) geografskoj adresi mjesta poslovanja trgovca i, ako je primjenljivo, trgovca u čije ime i/ili za čiji račun nastupa, na koju potrošač može da izjavi žalbu, ako se ta adresa razlikuje od adrese iz tačke 2 ovog stava; 4) broju telefona kao i adresi elektronske pošte i o drugim sredstvima online komunikacije, ako ih trgovac stavlja na raspolaganje potrošaču, a koja garantuju da potrošač može da sačuva komunikaciju sa trgovcem na trajnom mediju, uključujući datum i vrijeme te komunikacije; 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 se ne mogu izračunati unaprijed i kada je to primjereno, o tome da je cijena personalizovana na osnovu automatizovanog donošenja odluka; 12) zakonom utvrđenoj odgovornosti za saobraznost robe, digitalnog sadržaja i digitalne usluge; 18) ako je primjenljivo, funkcionalnosti robe sa digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalne usluge, uključujući primjenljive mjere tehničke zaštite; 19) ako je primjenljivo, odgovarajućoj kompatibilnosti i interoperabilnosti robe sa digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga za koju je trgovac znao ili se opravdano može očekivati da je morao znati; (6) Smatra se da je trgovac ispunio zahtjeve u vezi sa pružanjem informacija iz stava 3 tač. 8, 9 i 10 ovog člana, kada su te informacije potrošaču dostavljene na informativnom obrascu iz člana 112 stav 1 ovog zakona koji je ispravno popunjen.			
---	--	--	--	--

(b) je li treća strana koja nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj trgovac ili ne, na temelju izjave koju ta treća strana daje pružatelju internetskog tržišta; (c) kada treća strana koja nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj nije trgovac, informacije o tome da se prava potrošača koja proizlaze iz Unijina prava zaštite potrošača ne primjenjuju na ugovor; (d) kada je to primjenljivo, informacije o tome kako se obaveze u vezi s ugovorom dijele između treće strane koja nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj i pružatelja internetskog tržišta, pri čemu se takvim informacijama ne dovodi u pitanje odgovornost koju pružatelj internetskog tržišta ili treći trgovac imaju u vezi s ugovorom na temelju prava Unije ili nacionalnog prava. 2. Ne dovodeći u pitanje Direktivu 2000/31/EZ, ovim se članom ne spriječava države članice da za pružatelje internetskih tržišta uvedu dodatne zahtjeve u vezi s informisanjem. Takve odredbe moraju biti proporcionalne, nediskriminirajuće i opravdane razlozima zaštite potrošača.”; 6. u članu 7. stava 3. zamjenjuje se sljedećim: „3. Kada potrošač želi da izvršenje usluga ili isporuka vode, plina ili električne energije koji se ne nude na prodaju u ograničenom obimu ili određenoj količini, ili centralizovanog grijanja započne prije isteka roka za odustajanje predviđenog u članu 9. stavu 2., a potrošač ugovorom preuzima obavezu plaćanja, trgovac od potrošača zahtijeva da takav izričit zahtjev podnese na trajnom nosiocu podataka i traži od potrošača da potvrdi da, nakon što trgovac u potpunosti ispunio ugovor, potrošač više neće imati pravo odustajanja.”; 7. člani 8. mijenja se kako slijedi: (a) stav 4. zamjenjuje se sljedećim: „4. Ako se ugovor sklapa putem sredstva daljinske komunikacije koje za prikazivanje informacija omogućuje ograničeni prostor ili vrijeme, trgovac na tom konkretnom sredstvu ili putem njega prije sklapanja takvog ugovora pruža barem predugovorne informacije o glavnim karakteristikama robe ili usluga, identitetu trgovca, ukupnoj cijeni, pravu odustajanja, trajanju ugovora i, ako se ugovor sklapa na	Dodatni zahtjevi u vezi sa informisanjem za ugovore zaključene na online Član 95 (1) Prije nego se potrošač obaveže odgovarajućom ponudom na online tržištu, pružalac online tržišta je dužan da potrošaču na jasan i razumljiv način koji je primjeren sredstvu komunikacije na daljinu pruži sljedeće informacije: 1) opšte informacije o najvažnijim parametrima kojima se određuje rangiranje proizvoda, koje se potrošaču prikazuju u obliku rezultata pretrage, kao i o relativnoj važnosti tih parametara u odnosu na druge parametre; 2) da li je treća strana koja nudi robu, uslugu ili digitalni sadržaj trgovac ili nije trgovac u smislu člana 2 ovog zakona, na osnovu izjave koju ta treća strana daje pružaocu online tržišta; 3) da se prava potrošača utvrđena ovim zakonom, kao i drugim zakonom koji sadrži odredbe o zaštiti potrošača, ne primjenjuju na ugovor, ako treća strana koja nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj nije trgovac; 4) kada je to primjereno, o tome kako se dijele obaveze treće strane koja nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj i obaveze pružaoca online tržišta koje proizlaze iz ugovora, ne dovodeći u pitanje odgovornost pružaoca online tržišta ili treće strane - trgovca na osnovu ugovora, u skladu sa zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi. (2) Trgovac je dužan da na Internet stranici na kojoj su prikazane ponude za potrošača učini direktno i lako pristupačnim posebni dio online interfejsa na kome su dostupne opšte informacije iz stava 1 tačka 1 ovog člana. (3) Odredbama st. 1 i 2 ovog člana ne dovodi se u pitanje primjena odredbi o nepoštenoj poslovnoj praksi iz čl. 154 do 162 ovog zakona. Izvršenje usluge na zahtjev potrošača Izvršenje usluge na zahtjev potrošača Član 101 (1) Ako potrošač zahtijeva da izvršenje ugovorene usluge ili isporuke vode, gasa ili električne energije koji se			
---	---	--	--	--

neodređeno vrijeme, uslovima raskida ugovora iz člana 6. stava 1. tačka (a), (b), (e), (h), odnosno tačke (o), osim uzorka obrasca za odustajanje navedenog u Prilogu I.B na koji se upućuje u tački (h). Ostale informacije iz člana 6. stava 1., uključujući uzorak obrazac za odustajanje, trgovac mora pružiti potrošaču na primjeren način u skladu sa stavom 1. ovog člana.”; (b) stav 8. zamjenjuje se sljedećim: „8. Ako potrošač želi da izvršenje usluga ili isporuka vode, plina ili električne energije koji se ne nude za prodaju u ograničenom obimu ili određenoj količini, ili centralizovanog grijanja započne prije isteka roka za odustajanje predviđenog u članu 9. stavu 2., a potrošač ugovorom preuzima obavezu plaćanja, trgovac od potrošača zahtijeva da podnese izričit zahtjev i traži od potrošača da potvrdi da, nakon što trgovac u potpunosti ispuni ugovor, potrošač više neće imati pravo odustajanja.”; 8. član 9. mijenja se kako slijedi: (a) umijeće se sljedeći stav: „1.a Države članice mogu donijeti pravila kojima se rok za odustajanje od 14 dana iz staa 1. produžava na 30 dana za ugovore sklopljene u kontekstu nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu ili izleta koje trgovac organizuje s ciljem ili učinkom promocije ili prodaje proizvoda potrošačima, a u svrhu zaštite legitimnih interesa potrošača s obzirom na agresivnu ili zavaravajuću marketinšku ili prodajnu praksu. Takva pravila moraju biti proporcionalna, nediskriminirajuća i opravdana razlozima zaštite potrošača.”; (b) u stavu 2. uvodni dio zamjenjuje se sljedećim: „2. Ne dovodeći u pitanje član 10., rok za odustajanje iz stava 1. ovog člana ističe nakon 14 dana, odnosno, u slučajevima kada su države članice donijele pravila u skladu sa stavom 1.a ovog člana, nakon 30 dana od.”; 9. u članu 10. stava 2. zamjenjuje se sljedećim: „2. Ako je trgovac potrošaču pružio informacije predviđene u stavku 1. ovog članka u roku od 12 mjeseci od dana na koji se upućuje u članu 9. stavu 2., rok za odustajanje ističe nakon	prodaju u neograničenom obimu ili neograničenoj količini, odnosno isporuke toplotne energije započne prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz člana 112 ovog zakona, a potrošač ugovorom preuzme obavezu plaćanja, zahtjev mora biti predat na trajnom mediju i potrošač je dužan da potvrdi da nema pravo na jednostrani raskid ugovora iz člana 112 ovog zakona, kada trgovac u potpunosti ispuni ugovor. (2) U slučaju da potrošač zahtijeva izvršenje usluge prije isteka roka za jednostrani raskid, trgovac je dužan da od tog potrošača zatraži da podnese zahtjev u skladu sa stavom 1 ovog člana Obavještenje Član 103 (1) Trgovac je dužan da obavještenje iz člana 86 stav 1 tač. 1 i 2 i člana 93 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 93 stav 3 tač. 1, 2, 5, 8 i 15 i člana 94 st. 1, 2 i 3 ovog zakona, osim o obrascu za jednostrani raskid ugovora iz člana 112 stav 1 ovog zakona. (4) U slučaju iz stava 2 ovog člana trgovac je dužan da potrošača obavijesti o podacima i ostalim informacijama iz člana 93 stav 3 ovog zakona, uključujući informacije o obrascu za jednostrani raskid ugovora iz člana 112 stav 1 ovog zakona, na primjeren način u skladu sa stavom 1 ovog člana. Izvršenje usluge na zahtjev potrošača Član 101 (1) Ako potrošač zahtijeva da izvršenje ugovorene usluge ili isporuke vode, gasa ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obimu ili neograničenoj			
--	--	--	--	--

14 dana, odnosno, u slučajevima kada su države članice donijele pravila u skladu s članom 9. stavom 1.a, nakon 30 dana od dana na koji je potrošač primio te informacije.”; 10. u članu 13. dodaju se sljedeći stavovi: „4. Kada je riječ o ličnim podacima potrošača, trgovac mora poštovati obaveze koje su primjenljive u skladu s Uredbom (EU) 2016/679. 5. Trgovac se suzdržava od korištenja svakog sadržaja koji ne podrazumijeva lične podatke, a koji je potrošač pružio ili stvorio pri korištenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koju isporučuje trgovac, osim ako: (a) takav sadržaj nije koristan izvan konteksta digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac; (b) takav se sadržaj odnosi samo na aktivnost potrošača pri korištenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac; (c) trgovac je objedinio takav sadržaj s drugim podacima i ne može ga od njih razdvojiti, ili bi takvo razdvajanje zahtijevalo nesrazmjerne napore; ili (d) takav su sadržaj zajednički proizveli potrošač i druge osobe te ga drugi potrošači mogu nastaviti upotrebljavati. 6. Osim u situacijama navedenima u stavu 5. tački (a), tački (b) ili tački (c), trgovac potrošaču na njegov zahtjev stavlja na raspolaganje svaki sadržaj koji ne podrazumijeva lične podatke, a koji je potrošač pružio ili stvorio pri korištenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac. 7. Potrošač ima pravo preuzeti taj digitalni sadržaj besplatno, bez ometanja od strane trgovca, u srazumnom roku i strojno čitljivom formatu koji se uobičajeno upotrebljava. 8. U slučaju odustajanja od ugovora trgovac može spriječiti da potrošač nastavi upotrebljavati digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, posebno tako da potrošaču onemogućiti pristup digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi ili ugasi korisnički račun potrošača, ne dovodeći u pitanje stav 6.”; 11. član 14. mijenja se kako slijedi: (a) umijeće se sljedeći stav:	količini, odnosno isporuke toplotne energije započne prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz člana 112 ovog zakona, a potrošač ugovorom preuzme obavezu plaćanja, zahtjev mora biti predat na trajnom mediju i potrošač je dužan da potvrdi da nema pravo na jednostrani raskid ugovora iz člana 112 ovog zakona, kada trgovac u potpunosti ispunio ugovor. (2) U slučaju da potrošač zahtjeva izvršenje usluge prije isteka roka za jednostrani raskid, trgovac je dužan da od tog potrošača zatraži da podnese zahtjev u skladu sa stavom 1 ovog člana 4. Pravo na jednostrani raskid ugovora Rok za jednostrani raskid ugovora Član 110 (6) Izuzetno od stava 1 ovog člana potrošač ima pravo na jednostrani raskid u roku od 30 dana od dana predaje robe potrošaču ili trećem licu koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik, odnosno od dana zaključenja ugovora o uslugama, ako je ugovor zaključen u okolnostima: 1) izleta koji je organizovao trgovac čiji je cilj ili rezultat promocija ili prodaja robe ili usluga potrošaču, ili 2) neželjene posjete trgovca mjestu stanovanja potrošača. Prestanak prava potrošača zbog neobavješćavanja Član 111 (2) Ako je trgovac dostavio potrošaču obavještenje iz stava 1 ovog člana u roku od 12 mjeseci od isteka roka iz člana 110 ovog zakona, pravo na jednostrani raskid ugovora prestaje istekom:			
---	---	--	--	--

„2.a U slučaju odustajanja od ugovora potrošač se suzdržava od upotrebe digitalnog sadržaja ili digitalne usluge te od njihova stavljanja na raspolaganje trećim stranama.“; (b) u stavu 4. tačka (b) podtačka i. zamjenjuje se sljedećim: „i. potrošač nije dao svoj prethodni izričiti pristanak za početak izvršavanja ugovora prije isteka 14-dnevnog ili 30-dnevnog roka iz člana 9.“; 12. član 16. mijenja se kako slijedi: (a) prvi stav mijenja se kako slijedi: i. tačka (a) zamjenjuje se sljedećim: „(a) ugovora o uslugama nakon što je usluga u potpunosti izvršena ali, ako potrošač ugovorom preuzima obavezu plaćanja, samo ako je izvršavanje počelo uz prethodni izričiti pristanak potrošača i uz potvrdu potrošača da će svoje pravo odustajanja izgubiti čim trgovac u potpunosti izvrši ugovor.“; ii. tačka (m) zamjenjuje se sljedećim: „(m) ugovora o isporuci digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosiocu podataka ako je izvršavanje počelo i, ako potrošač ugovorom preuzima obavezu plaćanja, ako je: potrošač dao prethodni izričiti pristanak za početak izvršavanja ugovora prije isteka roka za odustajanje; potrošač dao potvrdu da time gubi svoje pravo odustajanja; i trgovac dao potvrdu u skladu s članom 7. stavom 2. ili članom 8. stavom 7.“; (b) dodaju se sljedeći stavovi: „Države članice mogu odstupiti od izuzeća od prava odustajanja navedenih u prvom stavu tačkama (a), (b), (c) i (e) za ugovore sklopljene u kontekstu nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu ili izleta koje trgovac organizuje s ciljem ili učinkom promocije ili prodaje proizvoda potrošačima, a u svrhu zaštite legitimnih interesa potrošača s obzirom na agresivnu ili zavaravajuću marketinšku ili	- 14 dana od dana kada je potrošač primio obavještenje, - 30 dana od dana kada je potrošač primio obavještenje u slučaju zaključenja ugovora iz člana 110 stav 6 ovog zakona. Obaveze trgovca u slučaju raskida ugovora Član 79 (4) Trgovac ne smije da koristi sadržaj koji ne predstavlja lični podatak, a koji je pružio ili kreirao potrošač prilikom korišćenja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koju isporučuje trgovac, osim ako taj sadržaj: 1) nije upotrebljiv van okvira digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac, 2) se isključivo odnosi na aktivnosti potrošača prilikom korišćenja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac, 3) je trgovac objedinio sa drugim podacima i ne može ga razdvojiti ili bi razdvajanje zahtijevalo nesrazmjerne napore, ili 4) su proizveli potrošač i druga lica, i drugi potrošači mogu da nastave sa njegovom upotrebom. (5) Izuzetno od stava 4 tač. 1, 2 i 3 ovog člana, trgovac je dužan da na zahtjev potrošača, stavi na raspolaganje sadržaj koji ne predstavlja lični podatak, koji je potrošač pružio ili kreirao korišćenjem digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac. (6) Potrošač ima pravo da preuzme sadržaj iz stava 5 ovog člana besplatno i bez ometanja od strane trgovca, u razumnom roku, u mašinski čitljivom formatu koji se uobičajeno upotrebljava. (7) U slučaju raskida ugovora, trgovac može da onemogućiti potrošača da nastavi da upotrebljava digitalni			
---	--	--	--	--

prodajnu prakse. Takve odredbe moraju biti proporcionalne, nediskriminirajuće i opravdane razlozima zaštite potrošača. U slučaju ugovora o uslugama kojima potrošač preuzima obavezu plaćanja, ako je potrošač izričito zatražio dolazak trgovca radi izvođenja popravke, države članice mogu predvidjeti da potrošač gubi pravo odustajanja nakon što je usluga u potpunosti izvršena, pod uslovim da je izvršavanje počelo uz prethodni izričiti pristanak potrošača.”; 13. član 24. zamjenjuje se sljedećim: „Član 24. Sankcije 1. Države članice utvrđuju pravila o sankcijama koje se primjenjuju na povrede nacionalnih odredaba donesenih na temelju ove Direktive i preduzimanju sve potrebne mjere radi osiguranja njihove implementacije. Predviđene sankcije moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće. 2. Države članice osiguravaju da se, prema potrebi, pri izricanju sankcija u obzir uzimaju sljedeći netaksativni i indikativni kriterijumi: (a) priroda, težina, obim i trajanje povrede; (b) svaka radnja koju je trgovac preuzeo kako bi ublažio ili popravio štetu koju su potrošači pretrpjeli; (c) sve prethodne povrede koje je trgovac počinio; (d) finansijska dobit koju je trgovac ostvario ili gubici koje je izbjegao zbog povrede ako su relevantni podaci dostupni; (e) sankcije izrečene trgovcu za istu povredu u drugim državama članicama u prekograničnim slučajevima ako su informacije o takvim sankcijama dostupne putem mehanizma uspostavljenog Uredbom (EU) 2017/2394 Evropskog parlamenta i Savjeta^[7]; (f) sve ostale otežavajuće ili olakšavajuće okolnosti koje su primjenjive na slučaj. 3. Države članice osiguravaju da sankcije, kada se moraju izreći u skladu s članom 21. Uredbe (EU) 2017/2394, uključuju mogućnost izricanja novčanih kazni putem upravnih postupaka ili pokretanja sudskih postupaka za izricanje novčanih kazni, ili oboje, pri čemu je najveći iznos takvih novčanih kazni najmanje 4 % godišnjeg prometa	sadržaj ili digitalnu uslugu, naročito na način da potrošaču učini nedostupnim digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ili ugasi korisnički račun potrošača. (8) Ovlašćenja trgovca iz stava 7 ovog člana ne utiču na prava potrošača iz stava 6 ovog člana. Troškovi povraćaja robe Član 116 (5) U slučaju jednostranog raskida ugovora, potrošač ne smije da koristi digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu koji su bili predmet tog ugovora, niti da ih stavlja na raspolaganje drugom licu. Srazmjerno plaćanje Član 117 (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 od strane trgovca za vrijeme trajanja roka za jednostrani raskid ugovora, osim ako nije dao izričit pristanak da izvršenje ugovora počne prije isteka roka od 14 dana, odnosno 30 dana u slučaju zaključenja ugovora pod okolnostima iz člana 110 stav 6 ovog zakona 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. Isključenje prava na jednostrani raskid Član 119 (1) Potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora u skladu sa čl. 110 do 118 ovog zakona ako je: 1) ugovor o uslugama trgovac u potpunosti izvršio, a ako ugovor obavezuje potrošača na plaćanje, samo ako je izvršenje ugovora započeto uz prethodni izričit pristanak i potvrdu potrošača da je upoznat da će izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora kada trgovac u potpunosti izvrši ugovor;			
---	---	--	--	--

trgovca u dotičnoj državi članici ili dotičnim državama članicama. 4. Za slučajeve u kojima se mora izreći novčana kazna u skladu sa stavom 3., ali informacije o godišnjem prometu trgovca nisu dostupne, države članice uvode mogućnost izricanja novčanih kazna u najvećem iznosu od najmanje 2 miliona EUR. 5. Države članice do 28. novembra 2021. obavještavaju Komisiju o pravilima i mjerama iz stava 1. te je bez odgode obavještavaju o svim naknadnim izmjenama koje na njih utiču. [¹²] Uredba (EU) 2017/2394 Evropskog parlamenta i Savjeta od 12. decembra 2017. o saradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisa o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (Sl. L 345, 27.12.2017., str. 1.);” 14. u članu 29. stav 1. zamjenjuje se sljedećim: „1. Ako država članica koristi neku od regulatornih mogućnosti iz člana 3. stava 4., člana 6. stava 7., člana 6. stava 8., člana 7. stava 4., člana 8. stava 6., člana 9. stava 1.a, člana 9. stava 3. i člana 16. drugog i trećeg stava, ona o tome obavještava Komisiju do 28. novembra 2021., kao i o svim naknadnim izmjenama.”;	13) predmet ugovora isporuka digitalnog sadržaja koji nije isporučen na trajnom mediju, ako je izvršenje ugovora započeto i ako ugovor obavezuje potrošača na plaćanje, pod uslovom da je: - potrošač dao prethodni izričiti pristanak za izvršenje prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora; - potrošač potvrdio da je upoznat da gubi pravo na jednostrani raskid ugovora; i - trgovac dao potvrdu potrošaču u skladu sa članom 100 stav 1 ili članom 109 stav 1 ovog zakona. (2) Izuzetno od stava 1 ovog člana, ako je ugovor zaključen pod okolnostima iz člana 110 stav 6 ovog zakona, potrošač ima pravo da u slučajevima iz stava 1 tač. 1 do 4 ovog člana jednostrano raskine ugovor, u skladu sa čl. 110 do 118 ovog zakona. Dodatni kriterijumi za odmjeravanje kazne Član 249 Pored opštih pravila o odmjeravanju kazne za prekršaj, utvrđene zakonom kojim se uređuju prekršaji, pri određivanju visine kazne, uzimaju se obzir i sljedeći kriterijumi: 1) prirodu, obim i trajanje prekršaja; 2) mjere koje je učinilac preduzeo kako bi ublažio ili popravio štetu koju su potrošači pretrpjeli; 3) finansijsku dobit koju je učinilac ostvario ili gubici koje je izbjegao zbog povrede, ako su relevantni podaci dostupni; 4) kazne izrečene učinilcu za isti prekršaj u drugim državama članicama Evropske unije u prekograničnim slučajevima, ako su informacije o tim kaznama dostupne putem mehanizma uspostavljenog Regulativom (EU) 2017/2394.			
---	--	--	--	--

	Novčane kazne za raširene povrede potrošačkih prava Član 250 (1) Za prekršaje iz čl. 242 do 244 ovog zakona koji se odnose na kršenje odredaba ovog zakona kojim se uređuju potrošački ugovorni odnosi, ugovori zaključeni na daljinu, nepoštene ugovorne odredbe i nepoštene poslovne prakse, ako prekršaj predstavlja raširenu povredu u smislu člana 3 tačka 3 Regulative (EU) 2017/2394, kazniće se trgovac, preduzetnik i fizičko lice novčanom kaznom od 0,5 % do 4 % ukupnog godišnjeg prihoda u odgovarajućoj državi članici ili državama članicama Evropske unije ostvarenog u godini koja prethodni godini kada je počinjen prekršaj. (2) Ako prekršaj iz stava 1 ovog člana predstavlja raširenu povredu sa dimenzijom Evropske unije u smislu člana 3 tačka 4 Regulative (EU) 2017/2394, kazniće se trgovac, preduzetnik i fizičko lice novčanom kaznom od 1,5 % do 5 % ukupnog godišnjeg prihoda u odgovarajućoj državi članici ili državama članicama Evropske unije ostvarenog u godini koja prethodni godini kada je počinjen prekršaj. (3) Ako podaci o godišnjem prihodu trgovca, preduzetnika i fizičkog lica nijesu dostupni, za prekršaj iz st. 1 i 2 ovog člana kazniće se trgovac, preduzetnik i fizičko lice novčanom kaznom od 5.000 do 2.000.000 eura. (4) Za prekršaj iz st. 1 i 2 ovog člana kazniće se odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 4.000 do 8.000 eura. Nema odgovarajuće odredbe			
15. Prilog I. mijenja se kako slijedi: (a) dio A. mijenja se kako slijedi: i. treći odlomak pod podnaslovom „Pravo odustajanja“ zamjenjuje se sljedećim:	Način obavješćavanja potrošača o pravu na jednostrani raskid ugovora Član 98 (3) Obrazac iz stava 1 ovog člana propisuje Ministarstvo.	Djelimično usklađeno	Potpuna usklađenost će se postići donošenjem	6 mjeseci od dana stupanja

„Da biste ostvarili pravo odustajanja, o svojoj odluci da odustanete od ugovora morate nas obavijestiti [2] nedvosmislenom izjavom (npr. pismom poslanim poštom ili e-poštom). Možete se koristiti priloženim uzorkom obrasca za odustajanje, ali to nije obvezno. [3]“; ii. tačka 2. pod podnaslovom „Uputstva za popunjavanje“ zamjenjuje se sljedećim: „[2.] Umetnite svoje ime, geografsku adresu, broj telefona i adresu e-pošte.“; (b) u dijelu B. prva alineja zamjenjuje se sljedećim: Prima [ovdje trgovac umijeće svoje ime, geografsku adresu te adresu e-pošte].“			novog Pravilnika o informativnom obrascu o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora zaključenog vani poslovnih prostorija ili na daljinu	na snagu ovog zakona
Član 5. Informacije o pravima potrošača Komisija osigurava da građani koji traže informacije o svojim pravima potrošača ili o izvanjudskom rješavanju sporova na raspolaganju imaju internetsku ulaznu tačku preko jedinstvenog digitalnog pristupnika uspostavljenog Uredbom (EU) 2018/1724 Evropskog Parlamenta i Savjeta [73] kojom im se omogućuje: pristup ažuriranim informacijama o njihovim pravima potrošača Unije na jasan, razumljiv i lako dostupan način; i podnošenje pritužbe putem platforme za online rješavanje sporova uspostavljene Uredbom (EU) br. 524/2013 i nadležnom centru mreže evropskih potrošačkih centara, zavisno o uključenim strankama.	Nema odgovorajuće odredbe	Neprenosivo		
Član 6. Izveštavanje od strane Komisije i preispitivanje Komisija Evropskom parlamentu i Savjetu podnosi izvještaj o primjeni ove Direktive do 28. maja 2024. Taj izvještaj uključuje naročito ocjenu odredaba ove Direktive u pogledu: dogadaja organizovanih na mjestima koja nisu poslovne prostorije trgovca; i slučajeva u kojima se roba na tržište stavlja uz tvrdnju da je identična iako se značajno razlikuje po sastavu ili obilježjima,	Nema odgovorajuće odredbe	Neprenosivo		

kao i pitanja bi li ti slučajevi trebali podlijegati strožim zahtjevima, uključujući zabranu uvrštavanjem u Prilog I. Direktivi 2005/29/EZ, te pitanja jesu li potrebne detaljnije odredbe o informacijama o razlikama u robi. Tom se izvještaju, prema potrebi, prilaže zakonodavni prijedlog.				
Član 7. Prenošenje 1. Države članice do 28. novembra 2021. donose i objavljuju mjere koje su potrebne radi usklađivanja s ovom Direktivom. One o tome odmah obavještavaju Komisiju. One primjenjuju te mjere od 28. maja 2022. Kada države članice donose te mjere, one sadrže upućivanje na ovu Direktivu ili se na nju upućuje prilikom njihove službene objave. Načine tog upućivanja utvrđuju države članice. 2. Države članice Komisiji dostavljaju tekst glavnih mjera nacionalnog prava koje donesu u području na koje se odnosi ova Direktiva.	Nema odgovorajuće odredbe	Neprenosivo		
Član 8. Stupanje na snagu Ova Direktiva stupa na snagu dvadesetog dana od dana objave u Službenom listu Evropske unije.	Nema odgovorajuće odredbe	Neprenosivo		
Član 9. Adresirano Ova je Direktiva upućena državama članicama. Sastavljeno u Strasburu 27. novembra 2019.	Nema odgovorajuće odredbe	Neprenosivo		
Direktiva 85/374/EEZ				
Član 1 Proizvođač je odgovoran za štetu prouzrokovanu neispravnosću svog proizvoda.	Naknada štete prouzrokovane upotrebom neispravnog proizvoda Član 164 (1) Proizvođač koji stavi u promet proizvod odgovara, u skladu sa ovim članom, za štetu prouzrokovanu neispravnosću tog proizvoda.	Potpuno usklađeno		
Član 2	Naknada štete prouzrokovane upotrebom neispravnog proizvoda	Potpuno usklađeno		

Za potrebe ove direktive „proizvod“ označava sve pokretne stvari, čak i kada su ugrađene u druge pokretne ili nepokretne stvari. „Proizvod“ obuhvata električnu energiju.	Član 164 (3) Proizvod iz stava 1 ovog člana je svaka pokretna stvar, samostalna ili ugrađena u drugu pokretnu ili nepokretnu stvar, uključujući električnu energiju i druge oblike energije.			
Član 3. 1. „Proizvođač“ označava svako lice koje izrađuje konačni proizvod, proizvođače sirovih materijala ili ugradnih delova i svako lice koje stavljanjem svog imena, zaštićenog znaka ili drugog znaka razlikovanja na proizvod sebe predstavlja proizvođačem istog. 2. Ne dovodi u pitanje odgovornost proizvođača, svako lice koje, u sklopu svog poslovanja, uvozi u Zajednicu proizvode namijenjene prodaji, iznajmljivanju ili bilo kojoj formi distribucije se smatra proizvođačem u smislu ove direktive i odgovara kao i proizvođač. 3. Ukoliko se proizvođač ne može identifikovati, svaki isporučilac proizvoda se ima smatrati proizvođačem osim ukoliko ne obavesti oštećenog, u razumnom roku, o identitetu proizvođača ili licu koje mu je isporučilo proizvod. Isto važi u slučaju uvezenog proizvoda ako na proizvodu nema oznaka identiteta uvoznika iz stava 2 čak i kada je označeno ime proizvođača	Naknada štete prouzrokovane upotrebom neispravnog proizvoda Član 164 (2) Proizvođačem iz stava 1 ovog člana smatra se svako lice utvrđeno odredbama zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi kojima se uređuje odgovornost proizvođača stvari sa nedostatkom. Član 178 Zakona o obligacionim odnosima Zakon o obligacionim odnosima (Sl. list CG br.47/8, 4/11, 22/17, 123/24) Proizvođač Član 178 (1) Proizvođač je lice koje je izradilo gotov proizvod, lice koje je proizvelo sirovinu, samostalni ili nesamostalni dio ugrađen u gotov proizvod, kao i lice koje se, obilježavanjem proizvoda svojim imenom, žigom ili kakvim drugim znakom raspoznavanja, predstavlja kao proizvođač. (2) Ako je proizvod uvezen, uzima se da je proizvođač lice koje je uvezlo proizvod radi prodaje, davanja u zakup ili bilo kojeg drugog oblika stavljanja proizvoda u promet i odgovara solidarno s licima navedenim u stavu 1 ovog člana. (3) Ako nije moguće utvrditi ko je proizvođač, proizvođačem se smatra svako lice koje proizvod stavlja u promet, osim ako to lice u razumnom roku ne obavijesti oštećenog o licu od koga je nabavilo proizvod. (4) Odredba stava 3 ovog člana primjenjuje se i kad se ne može utvrditi ko je uvezao proizvod, pa i onda ako su ime, fabrika ili naziv proizvođača navedeni na proizvodu.	Potpuno usklađeno		
Član 4 Oštećeno lice mora da dokaže štetu, nedostatak proizvoda i uzročnopoljsednu vezu nedostatka i štete.	Zakon o obligacionim odnosima (Sl. list CG br.47/8, 4/11, 22/17, 123/24) Proizvođač Član 175	Potpuno usklađeno		

	Stvar sa nedostatkom (3) Oštećeno lice je dužno da dokaže neispravnost proizvoda, štetu i uzročnu vezu između neispravnosti proizvoda i štete.			
Član 5. Ne dovodeći u pitanje odredbe nacionalnih propisa o pravu na regres isplatioca štete, ukoliko su, usled primene ove direktive, dva ili više lica odgovorna za istu štetu, sva lica su odgovorna solidarno.	Zakon o obligacionim odnosima (Sl. list CG br. 47/8, 4/11, 22/17, 123/24) Solidarna odgovornost Član 179 Ako više lica odgovara za štetu prouzrokovanu neispravnošću proizvoda, njihova je odgovornost solidarna.	Potpuno usklađeno		
Član 6. 1. Proizvod je neispravan ukoliko ne pruža mjeru bezbjednosti koju lice ima pravo da očekuje s obzirom na sve okolnosti slučaja uključujući: (a) predstavljanje proizvoda; (b) način upotrebe proizvoda koji se smisleno može očekivati; (c) vreme stavljanja proizvoda u promet. 2. Proizvod se ne smatra neispravnim samo zbog toga što je bolji proizvod naknadno stavljen u promet.	Zakon o obligacionim odnosima (Sl. list CG br. 47/8, 4/11, 22/17, 123/24) Neispravan proizvod Član 177 (1) Proizvod nije ispravan ako, uzimajući u obzir sve okolnosti slučaja, a naročito način na koji je proizvod predstavljen, svrhe u koje, prema razumnom očekivanju, proizvod može biti upotrijebljen i vrijeme kad je proizvod stavljen u promet, ne pruža sigurnost koja se od takvog proizvoda opravdano očekuje. (2) Proizvod nije neispravan samo zbog toga što je naknadno bolji proizvod stavljen u promet.	Potpuno usklađeno		
Član 7. Po ovoj direktivi, proizvođač nije odgovoran ukoliko dokaže: (a) da nije stavio proizvod u promet; Nema odgovarajuće odredbe Potpuno usklađeno Navedena odredba direktive nalazi se u članu 180 Zakona o obligacionim (b) da je vjerovatno, s obzirom na okolnosti, da nedostatak koji je izazvao štetu nije postojao u momentu kada je proizvođač stavio proizvod u promet ili da je nedostatak nastao kasnije; (c) da niti je proizveo proizvod radi dalje prodaje ili bilo kog oblika distribucije u ekonomske svrhe niti ga je proizveo ili distribuirao u sklopu svog poslovanja; (d) da je nedostatak posledica postupanja proizvođača po obaveznim propisima javnih organa; (e) da stanje nauke i tehničkog znanja u momentu stavljanja proizvoda u promet nije omogućavalo otkrivanje nedostatka; ili (f) u slučaju proizvođača ugradnog	Zakon o obligacionim odnosima (Sl. list CG br. 47/8, 4/11, 22/17, 123/24) Oslobođenje od odgovornosti Član 180 (1) Proizvođač se oslobađa odgovornosti, ako dokaže: - da nije stavio proizvod u promet; - da iz okolnosti slučaja proizilazi da neispravnost, a ni njen uzrok, nijesu postojali u vrijeme kad je stavio proizvod u promet; - da proizvod nije proizveden za prodaju, davanje u zakup ili bilo koju drugu poslovnu svrhu, niti da je proizveden ili stavljen u promet u okviru njegovog poslovanja;	Potpuno usklađeno		

dela, da je neispravnost posledica dizajna proizvoda u kog se deo ugrađuje ili je posledica instrukcija koje je dao proizvođač proizvoda.	- da je neispravnost posledica pridržavanja prinudnih propisa koji su bili na snazi u trenutku kad je stavio proizvod u promet; - da stanje nauke ili tehničkog znanja u vrijeme stavljanja proizvoda u promet nije omogućavalo otkrivanje neispravnosti; - da je šteta prouzrokovana isključivo radnjom oštećenog ili lica za koju on odgovara, odnosno radnjom trećeg lica koju proizvođač nije mogao predvidjeti i čije posljedice nije mogao izbjeći ili otkloniti. (2) Proizvođač dijela proizvoda oslobađa se odgovornosti i ako dokaže da je neispravnost prouzrokovana konstrukcijom glavnog proizvoda ili uputstvima dobijenim od proizvođača glavnog proizvoda. (3) Proizvođač se djelimično oslobađa odgovornosti ako je nastanku štete djelimično doprinio oštećeni ili lice za koje on odgovara. (4) Ako je nastanku štete djelimično doprinijelo treće lice, ono odgovara solidarno s proizvođačem.			
Član 8. Ne dovodi u pitanje odredbe nacionalnih zakona u vezi s pravom solidarnosti ili regresa, odgovornost proizvođača se ne umanjuje ako je šteta nastala zbog neispravnosti proizvoda ili radnjom ili propustom treće osobe. 2. Odgovornost proizvođača se može umanjiti ili isključiti ukoliko je, s obzirom na okolnosti, šteta izazvana i nedostatkom proizvoda i krivicom oštećenog lica ili lica kome oštećeni odgovara.	Zakon o obligacionim odnosima (Sl. list CG br.47/8, 4/11, 22/17, 123/24) Oslobodjenje od odgovornosti Član 180 (3) Proizvođač se djelimično oslobađa odgovornosti ako je nastanku štete djelimično doprinio oštećeni ili lice za koje on odgovara. (4) Ako je nastanku štete djelimično doprinijelo treće lice, ono odgovara solidarno s proizvođačem.	Potpuno usklađeno		

Član 9. Za potrebe člana 1. 'šteta' znači: a) šteta nastala smrću ili tjelesnim povredama; b) šteta na bilo kojem predmetu, ili uništenje bilo kojeg predmeta ili imovine osim samog neispravnog proizvoda, s nižom graničnom vrijednosti od 500 ECU, pod uslovom da je dio vlasništva: i. takve vrste koja je namijenjena za privatnu upotrebu ili potrošnju, i ii. da ga je oštećena osoba uglavnom upotrebljavala za svoju vlastitu upotrebu i potrošnju. Ovaj član ne dovodi u pitanje odredbe nacionalnog prava o nematerijalnoj šteti.	Naknada štete prouzrokovane upotrebom neispravnog proizvoda Član 164 (4) Štetom u smislu stava 1 ovog člana smatra se šteta prouzrokovana: 1) smrću ili tjelesnom povredom, i 2) oštećenjem ili uništenjem dijela imovine, koja nije neispravan proizvod i koja je uobičajeno namijenjena za ličnu upotrebu i koju je oštećeni pretežno koristio za te svrhe. (5) Oštećeno lice ima pravo na naknadu materijalne štete u slučaju iz stava 4 tačka 2 ovog člana ako je iznos štete veći od 500 eura. (6) Odredbe st. 1 do 5 ovog člana ne isključuju ostvarivanje prava na naknadu nematerijalne štete po osnovu opštih pravila o odgovornosti za štetu.	Potpuno usklađeno		
Član 10. 1. Države članice svojim propisima određuju rok zastarelosti od tri godine koji se primenjuje na postupke za naknadu štete predviđene ovom direktivom. Rok počinje da teče od dana kada tužilac postane svjestan, ili se razumno moglo očekivati da postane svjestan, štete, nedostatka i identiteta proizvođača. 2. Ova direktiva ne utiče na propise država članica kojima se uređuje zastoj ili prekid rokova zastarevanja.	Zakon o obligacionim odnosima (Sl. list CG br.47/8, 4/11, 22/17, 123/24) Rokovi ostvarivanja prava Član 182 (1) Potraživanje naknade štete prouzrokovane neispravnim proizvodom zastarijeva u roku od tri godine od dana kad je oštećeni saznao ili morao saznati za štetu, neispravnost i proizvođača.	Potpuno usklađeno		
Član 11. Države članice su dužne da svojim propisima predvide da se prava prenijeta na oštećeno lice u skladu s ovom direktivom gube istekom roka od deset godina od datuma kada je proizvođač stavio u promet proizvod koji je izazvao štetu, osim ukoliko oštećeni nije u međuvremenu pokrenuo postupak protiv proizvođača.	Zakon o obligacionim odnosima (Sl. list CG br.47/8, 4/11, 22/17, 123/24) Rokovi ostvarivanja prava Član 182 (2) Pravo na naknadu štete prouzrokovane neispravnim proizvodom prestaje u roku od deset godina od dana njegovog stavljanja u promet, osim ako je u tom roku protiv proizvođača pokrenut postupak pred sudom ili drugim nadležnim organom radi utvrđivanja ili ostvarivanja potraživanja naknade štete iz ovoga odsjeka.	Potpuno usklađeno		

Član 12. Odgovornost proizvođača prema oštećenom koja proističe iz ove direktive ne može biti ograničena ili isključena odredbom koja ograničava odgovornost proizvođača ili ga oslobađa odgovornosti.	Zakon o obligacionim odnosima (Sl. list CG br.47/8, 4/11, 22/17, 123/24) Zabrana ugovornog isključenja ili ograničenja odgovornosti Član 181 Odgovornost proizvođača ne može se ugovorom s oštećenim unaprijed isključiti ili ograničiti.	Potpuno usklađeno		
Član 13. Direktiva ne proizvodi dejstvo na prava koja oštećeno lice može imati u skladu s propisima o ugovornoj ili vanugovornoj odgovornosti ili u skladu s posebnim sistemom odgovornosti koji postoji u momentu slanja notifikacije o ovoj direktivi.	Naknada štete prouzrokovane upotrebom neispravnog proizvoda Član 164 (6) Odredbe st. 1 do 5 ovog člana ne isključuju ostvarivanje prava na naknadu nematerijalne štete po osnovu opštih pravila o odgovornosti za štetu.	Potpuno usklađeno		
Član 14. Ova se Direktiva neće primjenjivati na povrede ili oštećenja prouzrokovana nuklearnim nesrećama, a koja su obuhvaćena međunarodnim konvencijama koje su ratifikovale države članice.	Naknada štete prouzrokovane upotrebom neispravnog proizvoda Član 164 (7) Odredbe st. 1 do 6 ovog člana ne primjenjuju se na štetu prouzrokovanu nuklearnom nesrećom, utvrđenu međunarodnim ugovorima koji obavezuju Crnu Goru.	Potpuno usklađeno		
Član 15. 1. Država članica može: a) izuzetno od odredaba člana 2., predvidjeti u svom zakonodavstvu da u okviru značenja člana 1. ove Direktive 'proizvod' takođe znači i primarni poljoprivredni proizvod i divljač; (b) izuzetno od člana 7(e), zadrži ili da, po postupku izloženom u stavu 2 ovog člana, propiše da je proizvođač odgovoran čak i ako dokaže da stanje nauke i tehničkog znanja u momentu kada je stavio proizvod u promet nije omogućavalo otkrivanje nedostatka. 2. Država članica koja želi da uvede mjeru iz stava 1(b) je dužna da Komisiji dostavi tekst predložene mjere. Komisija o tome obavještava ostale države članice				

Država članica u pitanju zastaje s primenom predložene mjere tokom devet meseci od slanja obavještenja Komisiji, pod uslovom da u međuvremenu Komisija nije Savjetu podnijela predlog za izmjenu relevantnog dijela direktive. Međutim, ukoliko u roku od tri mjeseca od prijema pomenutog obavještenja Komisija ne obavijesti državu članicu u pitanju o svojoj namjeri da Savjetu podnese takav predlog, država članica može da odmah preduzme predloženu meru. Ukoliko Komisija, u ranije pomenutom roku od devet meseci, Savjetu podnese predlog izmene direktive, država članica u pitanju zastaje sa primjenom mjere na sledećih 18 meseci od dana podnošenja predloga Komisije. 3. Deset godina od slanja notifikacije o ovoj direktivi, Komisija je dužna da Savjetu podnese izveštaj o dejstvu odluka suda povodom primene člana 7(e) i stava 1(b) ovog člana na zaštitu potrošača i funkcionisanje zajedničkog tržišta. U svijetlu izveštaja, Savjet, postupajući po predlogu Komisije i shodno uslovima iz člana 100 Ugovora, odlučuje o ukidanju člana 7(e).	Nema odgovarajuće odredbe.	Neprenosivo		
Član 16. 1. Država članica može da predvidi ograničenje odgovornosti proizvođača za štetu usled smrti ili tjelesne povrede izazvane identičnim stvarima s istim nedostatkom na iznos koji ne može biti manji od 70 miliona eura. 2. Deset godina od slanja notifikacije o ovoj direktivi, Komisija je dužna da Savjetu podnese izveštaj o dejstvu na zaštitu potrošača i funkcionisanje zajedničkog tržišta novčanih ograničenja odgovornosti koje su uvele države članice u skladu s stavom 1. U svijetlu tog izveštaja, Savjet, postupajući po predlogu Komisije i shodno uslovima iz člana 100 Ugovora odlučuje o ukidanju stava 1.	Nema odgovarajuće odredbe.	Neprenosivo		
Članovi od 17-22	Nema odgovarajuće odredbe.	Neprenosivo		

Direktiva 93/13/EEZ				
Član 1. Svrha ove direktive je ujednačavanje zakona i drugih propisa država članica u vezi sa nepravilnim odredbama ugovora koji se zaključuju između prodavca ili pružaoca usluga i potrošača. Ova direktiva se ne odnosi na ugovorne odredbe koje su u skladu sa imperativnim zakonskim i podzakonskim normama i sa pravilima ili principima međunarodnih konvencija koje su potpisane od strane država članica ili Zajednice, posebno u oblasti transporta	Predmet Član 1 Ovim zakonom uređuje se zaštita prava potrošača pri kupovini i drugim oblicima prometa proizvoda na tržištu, a naročito: zaštita ekonomskih interesa, pravna zaštita, informisanje i obrazovanje, udruživanje potrošača radi zaštite njihovih interesa i druga pitanja od značaja za zaštitu potrošača. Glava VIII NEPOŠTENE ODREDBE U POTROŠAČKIM UGOVORIMA Pojam nepoštene ugovorne odredbe Član 147 (5) Odredbe st. 1, 2, 3 i 4 ovog člana i čl. 148 do 153 ovog zakona ne primjenjuju se na ugovorne odredbe kojima se u ugovor unose zakonske odredbe prinudne prirode, odnosno kojima se u ugovor unose odredbe i načela međunarodnih ugovora koji obavezuju Crnu Goru.	Potpuno usklađeno		
Član 2 Za potrebe ove direktive: (a) "nepravilne odredbe" označavaju ugovorne odredbe definisane u članu 3; (b) „potrošač“ znači svako fizičko lice koje u ugovorima na koje se odnosi ova direktiva djeluje s ciljem koji je van njegove djelatnosti, poslovanja ili profesije; (c) "prodavac ili pružalac usluge" označava svako fizičko ili pravno lice koje, u ugovorima na koje se odnosi ova direktiva,	Glava VIII NEPOŠTENE ODREDBE U POTROŠAČKIM UGOVORIMA Pojam nepoštene ugovorne odredbe Član 147 (1) Ugovorna odredba o kojoj se nije pojedinačno pregovaralo smatra se nepoštenom ako, suprotno načelu savjesnosti i poštenja, dovodi do neravnoteže u pravima i obavezama ugovornih strana na štetu potrošača. (2) Smatra se da se o ugovornoj odredbi nije pojedinačno pregovaralo ako je ugovornu odredbu unaprijed formulisao trgovac, iz kog razloga potrošač nije imao uticaja na njen sadržaj, naročito ako je riječ o odredbi unaprijed formulisanoj tipičnog ugovora trgovca (u daljem tekstu: formularni ugovor).	Potpuno usklađeno		

postupa u okviru svog zanata, djelatnosti ili zanimanja, bilo da je u privatnoj ili javnoj svojini	(3) Ako se pojedinačno pregovaralo o pojedinim aspektima neke ugovorne odredbe, odnosno o pojedinoj ugovornoj odredbi, a cjelokupna ocjena ugovora ukazuje na to da je riječ o formularnom ugovoru trgovca, to ne isključuje mogućnost da se druge odredbe tog ugovora ocijene nepoštenim u skladu sa stavom 1 ovog člana. (4) Teret dokazivanja da se o određenoj ugovornoj odredbi u formularnom ugovoru pojedinačno pregovaralo je na trgovcu. Potrošač i trgovac Član 2 (1) Potrošač, u smislu ovog zakona, je fizičko lice koje zaključuje pravni posao ili djeluje na tržištu van svoje trgovinske, poslovne, zanatske ili profesionalne djelatnosti. (2) Trgovac, u smislu ovog zakona, je fizičko lice, odnosno pravno lice u privatnoj ili državnoj svojini 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 3. 1. Ugovorna odredba čija sadržina nije sporazumno ugovorena smatra se nepravičnom ako, suprotno savjesnosti i poštenju, dovodi do bitne nesrazmjernosti u ugovornim pravima i obavezama stranaka na štetu potrošača. 2. Ako je ugovorna odredba sačinjena unaprijed tako da potrošač nije mogao da utiče na njenu sadržinu, smatraće se da sadržina ove odredbe nije sporazumno ugovorena, naročito kada je riječ o formularnim ugovorima. Činjenica da je sadržina određene ugovorne odredbe ili jednog njenog dijela sporazumno ugovorena, ne isključuje primjenu ovog člana na ostatak ugovora, ako sveukupna procjena ugovora	Glava VIII NEPOŠTENE ODREDBE U POTROŠAČKIM UGOVORIMA Pojam nepoštene ugovorne odredbe Član 147 (1) Ugovorna odredba o kojoj se nije pojedinačno pregovaralo smatra se nepoštenom ako, suprotno načelu savjesnosti i poštenja, dovodi do neravnoteže u pravima i obavezama ugovornih strana na štetu potrošača. (2) Smatra se da se o ugovornoj odredbi nije pojedinačno pregovaralo ako je ugovornu odredbu unaprijed formulisao trgovac, iz kog razloga potrošač nije imao uticaja na njen sadržaj, naročito ako je riječ o odredbi	Potpuno usklađeno		

ukazuje na to da se svakako radi o formularnom ugovoru. Kada prodavac ili davalac usluge tvrdi da je o standardnoj odredbi posebno pregovarano, teret dokazivanja leži na njemu. 3. Aneks sadrži indikativnu i nezaključenu listu odredaba koje se kvalifikuju kao nepravilne.	unaprijed formulisanog tipskog ugovora trgovca (u daljem tekstu: formularni ugovor). (3) Ako se pojedinačno pregovaralo o pojedinim aspektima neke ugovorne odredbe, odnosno o pojedinoj ugovornoj odredbi, a cjelokupna ocjena ugovora ukazuje na to da je riječ o formularnom ugovoru trgovca, to ne isključuje mogućnost da se druge odredbe tog ugovora ocijene nepoštenim u skladu sa stavom 1 ovog člana. (4) Teret dokazivanja da se o određenoj ugovornoj odredbi u formularnom ugovoru pojedinačno pregovaralo je na trgovcu.			
Član 4. 1. Ne dovodeći u pitanje član 7, nepravilni karakter ugovorne odredbe se procjenjuje uzimajući u obzir prirodu roba ili usluga koje su predmet ugovorne obaveze, sve okolnosti koje su prethodile njegovom zaključenju, kao i sve druge odredbe tog ili nekog drugog ugovora od kog prvi zavisi. 2. Prilikom utvrđivanja nepravilnog karaktera ugovorne odredbe, ne procjenjuje se način na koji je definisan predmet ugovora, niti se procjenjuje u kojoj mjeri je ugovorena cijena ili naknada srazmjerna robi ili usluzi koja se uzvratuguje, ukoliko je odredba napisana jednostavnim i razumljivim jezikom.	Okolnosti koje se uzimaju u obzir prilikom ocjene ugovora Član 150 Prilikom ocjene da li je određena ugovorna odredba nepoštena cijeni se priroda proizvoda koji predstavlja predmet ugovora, sve okolnosti prije i prilikom zaključenja ugovora, druge ugovorne odredbe, kao i drugi ugovor koji, u odnosu na ugovor koji se ocjenjuje, predstavlja glavni ugovor. Nedopuštenost ocjene pojedinih ugovornih odredaba Član 151 (1) Nije dopušteno ocjenjivanje nepoštenosti ugovornih odredaba o glavnom predmetu ugovora i primjerenosti cijene i naknade u odnosu na isporučenu robu i usluge, ako su te odredbe čitke, jasne, nedvosmislene, razumljive i lako uočljive. (2) Izuzetno od stava 1 ovog člana, dopušteno je ocjenjivati ugovorne odredbe koje se odnose na formiranje i promjenu cijena, kao i na način plaćanja.	Potpuno usklađeno		
Član 5. Ako su sve ili pojedine odredbe budućeg ugovora potrošaču predložene u pisanoj formi, te odredbe moraju biti sročene jednostavnim i razumljivim jezikom. U slučaju sumnje u	Odredbe ugovora u pisanoj formi Član 152	Potpuno usklađeno		

pogledu značenja odredbe, primjenjuje se tumačenje koje je najpovoljnije za potrošača. Ovo pravilo o tumačenju se ne primjenjuje u postupcima iz člana 7(2).	Ako ugovor mora biti sačinjen u pisanoj formi, u skladu sa zakonom ili sporazumom stranaka, odredbe ugovora moraju biti napisane čitko, jasno, nedvosmisleno, razumljivo i lako uočljive. Tumačenje ugovora Član 153 Nejasne, dvosmislene ili nerazumljive ugovorne odredbe tumače se u smislu koji je najpovoljniji za potrošača.			
Član 6. Države članice ne propisuju da nepravilne odredbe u ugovoru koji je proizvođač ili pružalac usluga zaključio sa potrošačem po nacionalnom pravu ne obavezuju potrošača, i da zaključeni ugovor i dalje obavezuje ugovorne strane, ako taj ugovor može da opstane bez nepravilne odredbe. Države članice će preduzeti neophodne mjere kako bi spriječile da potrošač izgubi zaštitu koja je garantovana ovom direktivom, u slučaju da je kao mjerodavno pravo izabrano pravo države koja nije članica, a ugovor je u bliskoj vezi sa teritorijom država članica.	Posljedice nepoštenih odredbi u ugovoru Član 148 (1) Nepoštene odredbe u potrošačkim ugovorima ništave su. (2) Ništavost neke odredbe ugovora ne povlači ništavost i samog ugovora, ako ugovor može opstati bez ništave odredbe. Izbor stranog prava Član 5 (1) Izborom stranog prava kao mjerodavnog, potrošač koji ima boravište u Crnoj Gori ne može biti lišen zaštite na koju ima pravo u skladu sa ovim zakonom.	Potpuno usklađeno		
Član 7. 1. Države članice, u interesu potrošača i konkurenata, osiguravaju da postoje primjerena i djelotvorna sredstva u cilju sprječavanja redovnog ugovaranja nepravilnih odredaba u ugovorima koje prodavci ili pružaoci usluga zaključuju sa potrošačima. 2. Sredstva iz stava 1 obuhvataju odredbe po kojima lica ili organizacije sa legitimnim interesom zaštite potrošača, po nacionalnom propisima, mogu pokrenuti postupak, na osnovu nacionalnog prava, pred sudovima ili nadležnim organima uprave radi donošenja odluke u pogledu	Primjena drugih propisa Član 3 (3) Zaštita kolektivnih interesa potrošača ostvaruje se u skladu sa odredbama zakona kojim se uređuju kolektivne tužbe za zaštitu interesa potrošača.	Potpuno usklađeno		

utvrđivanja da li su odredbe u kojima su sadržani opšti uslovi formularnih ugovora nepravične, tako da mogu primijeniti odgovarajuća i djelotvorna sredstva u cilju sprječavanja redovnog ugovaranja takvih odredaba. 3. Uz obavezno poštovanje nacionalnih propisa, pravna sredstva navedena u stavu 2 ovog člana mogu se koristiti odvojeno ili zajedno protiv određenog broja prodavaca ili pružalaca usluga iz iste privredne grane ili njihovih udruženja koja upotrebljavaju ili preporučuju upotrebu istih odredaba u kojima su sadržani opšti uslovi ili sličnih odredba.				
Član 8. Radi postizanja maksimalne zaštite potrošača i pod uslovom da su kompatibilni sa Ugovorom, države članice mogu donijeti ili zadržati propise koji su strožiji u oblasti na koju se odnosi ova direktiva.	Nema odgovarajuće odredbe		Opcija nije iskorišćena	
Članovi od 9-11	Nema odgovarajuće odredbe	Neprenosivo		
ANEKS ODREDBE IZ ČLANA 3(3) 1. Odredbe koje imaju za cilj ili posledicu: (a) isključenje ili ograničenje zakonske odgovornosti prodavca ili pružaoca usluga za slučaj smrti ili tjelesnih povreda potrošača koje nastaju iz radnji ili propusta tog prodavca ili pružaoca usluga; (b) neprihvatljivo isključenje ili ograničenje zakonskih prava potrošača prema prodavcu, pružaocu usluga ili trećem licu u slučaju potpunog ili djelimičnog neizvršenja ili neadekvatnog izvršenja bilo koje ugovorne obaveze od strane prodavca ili pružaoca	Nepoštene odredbe u ugovorima Član 149 Ugovorne odredbe koje se u skladu sa članom 147 ovog zakona mogu smatrati nepoštenim su naročito odredbe kojima se: 1) ograničava ili isključuje odgovornost trgovca za štetu prouzrokovanu smrću ili tjelesnom povredom potrošača, ako je šteta posljedica štetne radnje ili propuštanja trgovca; 2) ograničavaju ili isključuju prava koja potrošač ima prema trgovcu ili nekom trećem licu u slučaju potpunog ili djelimičnog neizvršenja ugovora, uključujući i odredbu o isključenju prebijanja duga	Potpuno usklađeno		

usluga, uključujući i mogućnost prebijanja duga prema prodavcu ili pružaocu usluga sa bilo kojim potraživanjem koje potrošač ima prema njemu; (c) zaključenje ugovora koji obavezuje potrošača, dok je postojanje ugovorne obaveze na strani prodavca ili pružaoca usluga vezano za uslov čije ostvarenje zavisi jedino od njihove volje; (d) dopuštanje da prodavac ili pružalac usluge zadrži iznose koje je platio potrošač u situaciji kada potrošač odluči da ne zaključi ugovor ili ga ne izvrši, bez ugovaranja istog prava za potrošača da zahtijeva kompenzaciju u ekvivalentnom iznosu u slučaju da prodavac ili pružalac usluge otkaže ugovor; (e) zahtijevanje od bilo kojeg potrošača koji ne ispuni svoju obavezu da plati nesrazmerno veliku sumu na ime naknade; (f) davanje ovlaštenja prodavcu ili pružaocu usluga da samovlasno odustane od ugovora ako isto ovlaštenje nije garantovano potrošaču, ili davanje ovlaštenja prodavcu ili pružaocu usluga da zadrži primljene iznose za usluge koje još nije izvršio, u slučaju da upravo prodavac ili davalac usluge odustaje od ugovora; (g) omogućavanje prodavcu ili davaocu usluge da otkaže ugovor zaključen na neodređeno vrijeme bez primjerenog otkaznog roka, izuzev kada za to postoje ozbiljni razlozi; (h) predutno produženje ugovora zaključenog na određeno vrijeme, kada je rok u kojem potrošač treba da se izjasni o svojoj nespremnosti da ostane pri ugovoru nerazumno kratak; (i) neopozivo obavezivanje potrošača odredbama sa kojima nije imao stvarne mogućnosti da se upozna pre zaključenja ugovora;	potrošača sa dugom koji trgovac ima prema potrošaču; 3) potrošač obavezuje na izvršenje ugovorne obaveze, a izvršenje obaveze trgovca je uslovljeno okolnostima čije izvršenje zavisi isključivo od volje trgovca; 4) predviđa da trgovac zadrži plaćeni iznos od potrošača kada potrošač odluči da ne zaključi odnosno ne izvrši ugovor, a to se pravo ne predviđa za potrošača ako trgovac ne želi da zaključi, odnosno izvrši ugovor; 5) potrošač obavezuje na naknadu štete zbog neizvršavanja ugovora u iznosu većem od stvarno prouzrokovane štete; 6) trgovac ovlašćuje na raskid ugovora na osnovu svoje diskrecione ocjene, a isto pravo nije predviđeno i za potrošača; 7) trgovac ovlašćuje da, u slučaju kada raskine ugovor, zadrži plaćeno za usluge koje nije pružio; 8) trgovac ovlašćuje na otkaz ugovora zaključenog na neodređeno vrijeme bez ostavljanja primjerenog otkaznog roka, osim u slučajevima kada postoje opravdani razlozi za otkaz ugovora; 9) određuje da će se ugovor na određeno vrijeme produžiti na neodređeno ili određeno vrijeme bez pristanka potrošača prije prestanka ugovora, ako je rok u kojem potrošač može da izjavi da ne pristaje na produžetak ugovora neprimjerenio kratak; 10) potrošaču nameću određene obaveze, a potrošaču prije zaključenja ugovora nije omogućeno da se upozna sa tom odredbom; 11) trgovcu dopušta da jednostrano mijenja ugovorne odredbe bez valjanog, ugovorom predviđenog razloga; 12) trgovcu dopušta da jednostrano mijenja karakteristike proizvoda koji je predmet ugovora, bez valjanog razloga; 13) cijena robe ili usluge utvrđuje u vrijeme isporuke robe, odnosno pružanja usluge ili kojom se trgovcu dopušta povećanje cijene, u oba slučaja ne			
--	---	--	--	--

(j) ugovaranje da prodavac ili pružalac usluga ima pravo da bez opravdanog razloga navedenog u ugovoru, jednostrano izmijeni ugovornu odredbu; (k) ugovaranje da prodavac ili pružalac usluga ima pravo da bez opravdanog razloga jednostrano izmijeni karakteristike proizvoda ili usluge koju treba da pruži; (l) ugovaranje da se cijena roba odrediti u vrijeme isporuke ili omogućavanje prodavcu roba ili pružaocu usluga da poveda svoju cijenu bez davanja mogućnosti potrošaču, u oba slučaja, adekvatnog prava da otkáže ugovor ako konačna cijena bude previsoka u odnosu na cijenu koja je usaglašena u vrijeme zaključenja ugovora; (m) davanje prodavcu ili pružaocu usluga prava da odredi da li su dobra ili usluge u skladu sa ugovorom ili ugovaranje isključivog prava prodavca ili pružaoca usluga da tumači ugovorne odredbe; (n) ograničenje obaveze prodavca ili pružaoca usluge da se povinuje obavezama koje je preuzeo njegov zastupnik ili uslovljavanje izvršenja njegove obaveze ispunjenjem neke formalnosti; (o) obavezivanje potrošača da ispuni sve obaveze, iako prodavac ili pružalac usluge ne ispunjava svoje; (p) davanje mogućnosti prodavcu ili pružaocu usluga da prenese svoja prava i obaveze iz ugovora kada to može poslužiti da se, bez njegove saglasnosti, smanje garancije date potrošaču; (q) isključenje ili otežavanje prava potrošača da podnese tužbu ili iskoristi bilo koje drugo pravno sredstvo, posebno ako se od njega zahtijeva da spor isključivo rešava putem arbitraže koja nije uređena zakonom, bezrazložno ograničavanje pristupa dokazu ili prebacivanje na potrošača tereta dokazivanja koji, prema mjerodavnom pravu, treba da bude na drugoj ugovornoj strani.	priznajući pritom potrošaču pravo na raskid ugovora, ako je krajnja cijena viša od cijene ugovorene u vrijeme zaključenja ugovora; 14) trgovcu daje pravo da ocijeni da li je proizvod saobrazan ugovoru; 15) trgovcu daje isključivo pravo tumačenja svih ili pojedinih odredaba ugovora; 16) isključuje ili ograničava odgovornost trgovca za obaveze koje je za njega preuzeo njegov zastupnik ili odredba kojom se poštovanje tih obaveza uslovljava izvršenjem određenih formalnosti; 17) obavezuje potrošač na izvršenje svojih ugovornih obaveza i ako trgovac nije ispunio ugovorne obaveze; 18) trgovcu dopušta da bez prethodnog pristanka potrošača prenese prava i obaveze iz ugovora na treće lice; ako se potrošač time dovodi u nepovoljniji položaj; 19) isključuje, ograničava ili otežava pravo potrošača da prava iz ugovora ostvari pred sudom ili drugim nadležnim organom ili organizacijom, a naročito kojom se obavezuje potrošač na rješavanje spora pred arbitražom koja nije predviđena odgovarajućim propisima, odnosno koja onemogućava izvođenje dokaza koji idu u prilog potrošaču ili odredba kojom se teret dokazivanja prebacuje na potrošača kada bi, na osnovu mjerodavnog prava, teret dokazivanja bio na trgovcu;			
---	--	--	--	--

2. Polje primjene tačaka (g), (j) i (1): (a) Podstav (g) nema uticaja na odredbe po kojima pružalac finansijskih usluga zadržava pravo da jednostrano, bez otkaznog roka, otkaže ugovor zaključen na neodređeno vrijeme ukoliko za to postoji opravdan razlog, pod uslovom da pružalac usluge mora o tome da bez odlaganja obavijesti drugu ugovornu stranu. (b) Podstav (j) nema uticaja na odredbe po kojima pružalac finansijskih usluga zadržava pravo da bez najave izmijeni kamatnu stopu koju plaća potrošač ili koju pružalac finansijske usluge dužuje potrošaču ili iznose drugih troškova za finansijske usluge, kada za to postoji opravdan razlog, pod uslovom da pružalac usluga obavezno obavijesti drugu ugovornu stranu o tome što prije i da druga strana ima pravo da odmah odustane od ugovora. Podstav (j), takođe, ne utiče na odredbe po kojima prodavac ili pružalac usluga zadržava pravo da jednostrano izmijeni odredbe ugovora zaključenog na neodređeno vreme, pod uslovom da o tome na odgovarajući način obavijesti potrošača i da potrošač ima pravo da odustane od ugovora. (c) Podstavovi (g), (j) i (1) ne primjenjuju se na: - promet prenosivim hartijama od vrijednosti, finansijskim instrumentima i drugim proizvodima ili uslugama kod kojih je cijena vezana za promjene kvotacija ili indeksa berze ili cijenama na finansijskom tržištu nad kojima prodavac ili pružalac usluga nema kontrolu; -ugovore o kupovini ili prodaji strane valute, putničkih čekova ili	Nema odgovorajuće odredbe		Navedena odredba je primijenjena na način što je u cilju postizanja maksimalne zaštite potrošača, isključena primjena stava 2 aneksa	

međunarodne novčane doznake izražene u stranoj valuti; (d) Podstav (l) nema uticaja na zakonom dozvoljene odredbe o indeksaciji cijena, pod uslovom da je način na koji se mijenjaju cijene izričito ugovoren.				
Direktiva 98/6/EZ				
Član 1. Svrha ove direktive je da uredi isticanje maloprodajne cijene i cijene po jedinici mere za proizvode koje prodavci nude potrošačima, da bi se poboljšala informisanost potrošača i olakšalo upoređivanje cena	Predmet Član 1 Ovim zakonom uređuje se zaštita prava potrošača pri kupovini i drugim oblicima prometa proizvoda na tržištu, a naročito: zaštita ekonomskih interesa, pravna zaštita, informisanje i obrazovanje, udruživanje potrošača radi zaštite njihovih interesa i druga pitanja od značaja za zaštitu potrošača.	Potpuno usklađeno		
Član 2 Za potrebe ove direktive: maloprodajna cijena je konačna cijena jednog komada proizvoda, ili date količine proizvoda, uključujući PDV i sve druge poreze; cijena po jedinici mjere označava konačnu cijenu, uključujući PDV i sve druge poreze, za jedan kilogram, jedan litar, jedan metar, jedan kvadratni metar ili jedan kubni metar proizvoda ili neku drugu pojedinačnu kvantitativnu jedinicu koja se široko i uobičajeno koristi u državama članicama u prometu određenih proizvoda; proizvodi koji se prodaju na mjeru su proizvodi koji nisu unaprijed pakovani i mjere se u prisustvu potrošača; trgovac je bilo koje fizičko ili pravno lice koje prodaje ili nudi na prodaju proizvode koji ulaze u okvir: njegove komercijalne ili profesionalne aktivnosti;	Značenje izraza Član 7 14) prodajna cijena proizvoda je krajnja cijena za pojedini proizvod ili određenu količinu proizvoda, uključujući porez na dodatu vrijednost (u daljem tekstu: PDV), druge poreze i dažbine; 15) cijena po jedinici mjere je krajnja cijena, uključujući PDV, druge poreze i dažbine, po jedinici mjere, u skladu sa zakonom (kilogram, litar, metar, kvadratni metar, kubni metar ili druga pojedinačna mjerna jedinica koja je u uobičajenoj upotrebi u Crnoj Gori); 7) roba u rasutom stanju je roba koja nije prethodno upakovana i koja se mjeri u prisustvu potrošača; Potrošač i trgovac	Potpuno usklađeno		

potrošač je bilo koje fizičko lice koje kupuje proizvod u svrhu koja ne spada u sferu njegove komercijalne ili profesionalne aktivnosti.	Član 2 (2) Trgovac, u smislu ovog zakona, je fizičko lice, odnosno pravno lice u privatnoj ili državnoj svojini 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. (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.			
Član 3 1. Maloprodajna cijena i cijena po jedinici mjere se ističu kod svih proizvoda na koje se odnosi član 1, s tim da isticanje cijene po jedinici mjere podliježe odredbama člana 5. Cijena po jedinici mjere ne mora biti istaknuta ako je identična maloprodajnoj cijeni. 2. Države članice mogu da odluče da ne primenjuju stav 1 na: -proizvode koji se isporučuju u toku pružanja usluga, - aukcijsku prodaju i prodaju umjetničkih djela i antikviteta. 3. Za proizvode koji se prodaju na mjeru, samo cijena po jedinici mjere mora biti naznačena. 4. Svaka reklama koja pominje maloprodajnu cijenu proizvoda na koje upućuje član 1, takođe de isticati cijenu po jedinici mjere u skladu sa članom 5. Član 4. 1. Maloprodajna cijena i cijena po jedinici mjere moraju biti nedvosmislene, lako uočljive i čitke. Države članice mogu da ograniče maksimalan broj cijena koje se mogu istaći. 2. Cijena po jedinici mjere mora da se odnosi na količinu koja je označena u skladu sa odredbama nacionalnog prava i prava Zajednice. Tamo gde odredbe nacionalnog prava ili prava Zajednice zahtijevaju isticanje neto težine i neto težine suve materije za izvjesne ranije upakovane proizvode, biće dovoljno da se istakne cijena po jedinici mjere neto mase suve materije.	1. Isticanje cijena Isticanje cijene robe Član 12 (1) Trgovac je dužan da za robu koja se prodaje ili nudi na prodaju, čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo za potrošača, istakne prodajnu cijenu i cijenu po jedinici mjere, u skladu sa ovim zakonom, osim kod aukcijske prodaje i prodaje umjetničkih djela i antikviteta. (2) Cijenu po jedinici mjere nije potrebno isticati ako je jednaka prodajnoj cijeni robe. (3) Cijenu po jedinici mjere nije potrebno isticati ni za robu kod koje isticanje cijene nema svrhe zbog prirode ili namjene robe ili bi moglo izazvati zabunu kod potrošača. (4) Za robu u rasutom stanju ističe se samo cijena po jedinici mjere. (5) Ako se za određenu vrstu prethodno upakovane robe može izraziti neto masa i neto masa suve materije, dovoljno je istaći samo cijenu po jedinici neto mase suve materije. (6) Kada se dio složene robe prodaje ili nudi na prodaju kao posebna roba, pored cijene za cijelu robu, trgovac je dužan da istakne cijenu i za taj dio robe.	Potpuno usklađeno		

Član 5. 1. Države članice mogu da oslobode prodavca obaveze da istakne cijenu po jedinici mjere onih proizvoda kod kojih takvo isticanje cijena ne bi bilo korisno zbog prirode ili svrhe proizvoda ili zato što bi moglo da stvori zabunu. 2. U cilju implementacije pravila iz stava 1, države članice mogu, za proizvode koji nisu prehrambeni, da ustanove listu proizvoda ili kategorije proizvoda na koje se i dalje odnosi obaveza isticanja cijene po jedinici mjere;	(7) Prodajna cijena i cijena po jedinici mjere robe ističu se u eurima. (8) Osim cijena iz st. 1 i 6 ovog člana, na robi ili na prodajnom mjestu ne smiju se isticati druge cijene, osim u slučaju prodajnih pogodnosti koje se odnose na umanjenje cijene, u skladu sa ovim zakonom. (9) Listu prehrambene i neprehrambene robe, odnosno gruparobe, za koje, pored prodajne cijene, ne treba isticati cijenu po jedinici mjere, kao i uslove i način prodaje robeu skladu sa stavom 3 ovog člana, propisuje Ministarstvo. Isticanje cijene pri oglašavanju. Član 16 Trgovac je dužan da prilikom oglašavanja cijena proizvoda istakne cijene u skladu sa ovim zakonom i zakonom kojim se uređuje oglašavanje.			
Član 6. Ako bi obaveza isticanja cijene po jedinici mjere predstavljala prevelik teret za pojedine manje maloprodajne radnje zbog broja proizvoda koji su u prodaji, prodajnog prostora, prirode mesta prodaje, specifičnih uslova prodaje kada proizvod nije direktno dostupan potrošaču, ili kod pojedinih vrsta poslovanja, kao što je prodaja putem trgovačkih putnika, države članice mogu, u toku prelaznog perioda, nakon datuma na kojeg upućuje član 11(1), da propišu da prodavac nema obavezu da istakne cenu po jedinici mere ako nije reč o proizvodu koji se prodaje na meru, a sve pod uslovima iz člana 12.	2. Isticanje cijena Isticanje cijene robe Član 12 (9) Listu prehrambene i neprehrambene robe, odnosno gruparobe, za koje, pored prodajne cijene, ne treba isticati cijenu po jedinici mjere, kao i uslove i način prodaje robeu skladu sa stavom 3 ovog člana, propisuje Ministarstvo.	Potpuno usklađeno		
Član 7	Glava III INFORMISANJE I OBRAZOVANJE POTROŠAČA	Potpuno usklađeno		

Države članice preduzimaju odgovarajuće mjere kako bi se sva zainteresovana lica obavijestila o odredbama nacionalnog prava kojima se implementira ova Direktiva.	Informisanje i obrazovanje o osnovnim pravima Član 229 (1) Potrošači imaju pravo na informisanje i obrazovanje o osnovnim pravima potrošača. (2) Pravo na obrazovanje potrošača u cilju sticanja znanja o pravima, obavezama i postupku ostvarivanja prava neophodnih za pravilan i pouzdan izbor i korišćenje proizvoda, upoznavanje sa odgovornostima učesnika na tržištu i o načinu ostvarivanja potrošačkih prava i pružanje pravne pomoći za zaštitu potrošača ostvaruje se u obrazovnim ustanovama (predškolskim ustanovama, osnovnim i srednjim školama, fakultetima), organizacijama potrošača, kao i putem sredstava javnog informisanja.			
Član 8 Države članice propisuju kazne za nepoštovanje odredbi nacionalnog prava usvojenih radi implementacije ove Direktive, i preduzimaju sve neophodne mjere da osiguraju njihovu primjenu. Ove kazne moraju biti djelotvorne, primjerene i da služe svrsi prevencije.	KAZNE ODREDBE Član 242 (1) Novčanom kaznom od 3.000 eura do 20.000 eura kažniti se za prekršaj pravno lice - trgovac, ako: 1) cijenu iz člana 13 stav 1 ovog zakona ne ističe na robu, na način da potrošača ne dovodi u zabludu u pogledu robe na koju se odnosi (član 13 stav 2 tačka 1); se ne pridržava istaknutih cijena (član 17); (2) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kažniti se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 200 eura do 2.000 eura. (3) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kažniti se preduzetnik novčanom kaznom od 600 eura do 6.000 eura. Član 244 (1) Novčanom kaznom od 500,00 eura do 5.000,00 eura kažniti se za prekršaj pravno lice - trgovac, ako: 3) prodajna cijena i cijena po jedinici mjere nije istaknuta u skladu sa ovim zakonom i propisom donesenim na osnovu člana 12 ovog zakona (član 12); 4) utvrđena prodajna cijena robe ili usluge nije istaknuta na način propisan članom 13 ovog zakona (član 13 st. 1, 3, 4 i 7); 5) cijena po jedinici mjere za gorivo ili cijena usluge parkiranja, odnosno zakupa parking mjesta nije istaknuta	Potpuno usklađeno		

	ili nije dostupna na način i pod uslovima propisanim članom 14 ovog zakona (član 14); (2) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 100,00 eura do 500,00 eura. (3) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se preduzetnik novčanom kaznom od 200,00 eura do 2.000,00 eura. (4) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i fizičko lice novčanom kaznom od 100,00 eura do 500,00 eura. Član 246 (1) Novčanom kaznom od 300,00 eura do 2.000,00 eura kazniće se za prekršaj pravno lice - trgovac ako: 2) je cijena na robu istaknuta na način da oštećuje robu (član 13 stav 2 tačka 2);			
Članovi od 9-14	Nema odgovarajuće odredbe	Neprenosivo		
Direktiva 2002/65/EZ				
Član 1. Cilj i oblast primjene 1. Predmet ove direktive je približavanje zakona i drugih propisa država članica koji se odnose marketing na daljinu finansijskih usluga namijenjenih potrošačima. 2. U slučaju ugovora o finansijskim uslugama koji se sastoje od inicijalnog sporazuma o usluzi za kojim slijede uzastopni poslovi ili niz odvojenih poslova iste prirode koji se vrše tokom perioda vremena, odredbe ove direktive se primjenjuju samo na inicijalni sporazum. U slučaju da nema inicijalnog sporazuma o uslugama već su uzastopni poslovi ili odvojeni poslovi iste prirode izvršeni tokom perioda vremena između istih ugovornih strana, članovi 3 i 4 se primjenjuju samo kada je izvršen prvi posao. Ali, kada više od godinu dana nije izvršen posao iste prirode smatra se da je prvi sledeći posao prvi u nizu koji slijedi, pa shodno tome, članovi 3 i 4 važe	Predmet Član 1 Ovim zakonom uređuje se zaštita prava potrošača pri kupovini i drugim oblicima prometa proizvoda na tržištu, a naročito: zaštita ekonomskih interesa, pravna zaštita, informisanje i obrazovanje, udruživanje potrošača radi zaštite njihovih interesa i druga pitanja od značaja za zaštitu potrošača. Glava VI UGOVORI O FINANSUSKIM USLUGAMA ZAKLJUČENI NA DALJINU Zaključivanje ugovora o finansijskim uslugama na daljinu Član 120 (1) Ugovor o finansijskim uslugama zaključen na daljinu, u smislu ovog zakona, je ugovor između trgovca i potrošača, čiji je predmet pružanje finansijskih usluga u okviru organizovanog programa prodaje proizvoda na daljinu	Potpuno usklađeno		

	trgovca koji, prije i u vrijeme zaključivanja ugovora, isključivo koristi jedno ili više sredstava komunikacije na daljinu. (2) Ako se na osnovu ugovora iz stava 1 ovog člana potrošaču sukcesivno pruža određena usluga, odnosno niz odvojenih usluga iste prirode, odredbe čl. 121 do 134 ovog zakona odnose se samo na početni ugovor. (3) Ako za pružanje usluge određene vrste, odnosno niza odvojenih usluga iz stava 1 ovog člana nije zaključen početni ugovor, odredbe čl. 121 do 126 ovog zakona primjenjivace se samo kad se ta usluga pruža prvi put. (4) Ako usluga određene vrste iz stava 1 ovog člana nije pružena u periodu od godinu dana, sljedeća usluga iste vrste smatraće se prvom uslugom i na nju će se primjenjivati odredbe čl. 121 do 126 ovog zakona.			
Član 2 Pojmovi Za potrebe ove direktive: (a) „distancioni ugovor“ označava svaki ugovor o finansijskim uslugama koji je zaključen između pružaoca usluga i potrošača u okvirima organizovanog programa prodaje ili pružanja usluga na daljinu, kog vodi pružalac usluga i koji sve do momenta zaključenja ugovora koristi isključivo jedno ili više sredstava komunikacije na daljinu; (b) „finansijska usluga“ označava svaku uslugu bankarske, kreditne, osiguravajuće, lične penzione, investicione ili platne prirode;	Glava VI UGOVORI O FINANSIJSKIM USLUGAMA ZAKLJUČENI NA DALJINU Zaključivanje ugovora o finansijskim uslugama na daljinu Član 120 (1) Ugovor o finansijskim uslugama zaključen na daljinu, u smislu ovog zakona, je ugovor između trgovca i potrošača, čiji je predmet pružanje finansijskih usluga u okviru organizovanog programa prodaje proizvoda na daljinu trgovca koji, prije i u vrijeme zaključivanja ugovora, isključivo koristi jedno ili više sredstava komunikacije na daljinu. (2) Ako se na osnovu ugovora iz stava 1 ovog člana potrošaču sukcesivno pruža određena usluga, odnosno niz odvojenih usluga iste prirode, odredbe čl. 121 do 134 ovog zakona odnose se samo na početni ugovor. Značenje izraza Član 7 Izrazi upotrijebljeni u ovom zakonu imaju sljedeća značenja: 32) finansijska usluga je bankarska usluga, usluga kreditiranja, usluga osiguranja, usluga dobrovoljnog	Potpuno usklađeno		

(c) „pružalac usluga“ označava svako fizičko ili pravno lice, javno ili privatno, koje postupajući u svojstvu trgovca ili stručnjaka predstavlja ugovorom predviđenog pružaoca usluga koje su predmet distancionog ugovora; (d) „potrošač“ označava svako fizičko lice koje u distancionim ugovorima obuhvađenim ovom direktivom djela u svrhu koja je van njegove struke, posla ili poziva; (e) „sredstvo komunikacije na daljinu“ odnosi se na svako sredstvo koje se može koristiti za marketing na daljinu usluga bez istovremenog prisustva pružaoca usluga i potrošača; (f) „trajni nosač podataka“ označava svaki instrument koji omogućava potrošaču da skladišti podatke upućene lično njemu, a na način koji omogućava i budući pristup shodno svrsi podataka i koji dozvoljava neizmijenjenu reprodukciju uskladištenog podatka; (g) „operater sredstava komunikacije na daljinu“ označava svako javno ili privatno fizičko ili pravno lice čija struka, posao ili poziv uključuje stavljanje pružaocu usluga na raspolaganje jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu.	penzijskog osiguranja, investiciona usluga, usluga stambene štednje i usluga platnog prometa; Potrošač i trgovac Član 2 (1) Potrošač, u smislu ovog zakona, je fizičko lice koje zaključuje pravni posao ili djeluje na tržištu van svoje trgovinske, poslovne, zanatske ili profesionalne djelatnosti. (2) Trgovac, u smislu ovog zakona, je fizičko lice, odnosno pravno lice u privatnoj ili državnoj svojini 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. Značenje izraza Član 7 Izrazi upotrijebljeni u ovom zakonu imaju sljedeća značenja: 17) sredstva komunikacije na daljinu su sredstva koja mogu biti korišćena za zaključenje ugovora između trgovca i potrošača bez njihovog istovremenog fizičkog prisustva na jednom mjestu, kao što su: adresirani i neadresirani štampani materijali, standardna pisma i dopisnice, štampana propagandna poruka s formularom za porudžbinu, katalog, telefon sa i bez ljudskog posredovanja, radio, videofon, videotekst, telefaks uređaj, televizija, Internet, elektronska pošta i dr.; 16) trajni medij je sredstvo koje omogućava potrošaču, odnosno trgovcu da sačuva podatke za ličnu upotrebu, na način da podaci ostanu dostupni za buduću upotrebu tokom vremena primjerenog svrsi informacije i koji omogućava nepromijenjenu reprodukciju sačuvanih podataka (papir, CD i DVD diskovi, USB fleš uređaji, memorijske kartice ili hard disk računara, elektronska pošta i dr.); 18) operater sredstava komunikacije na daljinu je svako lice koje u okviru svoje djelatnosti ili zanimanja omogućava trgovcu upotrebu jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu.			
--	---	--	--	--

Član 3. Obavješćavanje potrošača pre zaključenja distancionog ugovora 1. Blagovremeno prije nego se potrošač obaveže distancionim ugovorom ili ponudom moraju mu se dostaviti sljedeći podaci o: (1) pružaocu usluga; (a) identitet i glavna djelatnost pružaoca usluga, njegova fizička adresa na kojoj je prijavljen i bilo koja druga adresa koja je bitna za vezu potrošača s pružaocem usluga; (b) identitet predstavnika pružaoca usluga u državi članici prebivališta potrošača i geografska adresa bitna za vezu potrošača sa predstavnikom, ukoliko predstavnik postoji; (c) ukoliko potrošač posluje sa bilo kojim drugim licem koje nije pružalac usluga a profesionalno učestvuje u poslu, identitet tog lica i njegova funkcija u odnosu na potrošača i geografska adresa bitna za veze potrošača sa tim licem; (d) ako je pružalac usluga registrovan u poslovnom ili sličnom javnom registru, poslovni registar u kom je upisan i broj registracije odnosno istovrsno sredstvo identifikacije u tom registru; (e) ukoliko je za djelatnost pružaoca usluga potrebno odobrenje; podaci o relevantnom nadzornom organu; finansijskoj usluzi (a) opis glavnih odlika finansijske usluge; (b) ukupna cijena koju potrošač treba da plati pružaocu usluge za finansijsku uslugu, uključujući sve povezane naknade, namete i troškove, i sve poreze koji se plaćaju preko pružaoca usluga ili, kada se tačna cijena ne može navesti, osnova za izračunavanje cijene čime se potrošaču omogućava da izvrši njenu provjeru; (c) po potrebi, odgovarajuće upozorenje da je finansijska usluga povezana sa instrumentima koji zbog svojih posebnih odlika ili poslova koji se imaju izvršiti uključuju određene	Prethodno obavještenje Član 121 (1) Trgovac je dužan da u primjerenom roku prije zaključivanja ugovora iz člana 120 ovog zakona pruži obavještenje potrošaču o sebi kao trgovcu, usluzi koja je predmet ugovora, pojedinostima ugovora, kao i načinu rješavanja sporova. (2) Obavještenje iz stava 1 ovog člana obavezno sadrži podatke iz čl. 122 do 125 ovog zakona. Obavještenje o trgovcu Član 122 (1) Obavještenje o trgovcu koji pruža finansijske usluge sadrži: ime, odnosno naziv, djelatnost, adresu njegovog prebivališta, odnosno sjedišta, drugu adresu koja je od značaja za vezu sa potrošačem, kao i njegov registracioni broj i naziv registra u koji je upisan. (2) Ako se za djelatnost trgovca koji pruža finansijske usluge izdaju određene dozvole ili saglasnosti nadležnog organa, obavještenje iz stava 1 ovog člana sadrži naziv organa koji je izdao dozvolu ili saglasnost, rok na koji je izdata, kao i sadržaj dozvole ili saglasnosti. (3) Ako trgovac koji pruža finansijske usluge u Crnoj Gori ima svog predstavnika, obavještenje iz stava 1 ovog člana sadrži i ime, odnosno naziv predstavnika, kao i drugu adresu koja je od značaja za vezu potrošača sa tim predstavnikom. (4) Ako trgovac iz stava 1 ovog člana zaključuje ugovor sa potrošačem preko lica koje nije njegov predstavnik, obavještenje iz stava 1 ovog člana sadrži i ime, odnosno naziv tog lica, svojstvo u kojem ono djeluje, kao i sjedište ili drugu adresu koja je od značaja za vezu potrošača sa tim licem. Obavještenje o finansijskoj usluzi Član 123	Potpuno usklađeno		
---	--	--------------------------	--	--

rizike ili čija je cijena zavisna od kretanja na finansijskim tržištima na koja pružalac usluga ne može da utiče kao i da njihovo dosadašnje kretanje nije pokazatelj njihovog budućeg kretanja; (d) upozorenje na mogućnost postojanja drugih poreza i/ili troškova koji nisu plaćeni preko pružaoca usluga ili nametnuti s njegove strane; (e) ograničenja roka važnosti pruženih obavještenja; (f) načini plaćanja i ispunjenja ugovora; (g) drugi posebni dodatni troškovi koje potrošač treba da plati zbog upotrebe sredstava komunikacije na daljinu, ukoliko se takvi troškovi zaračunavaju; distancionom ugovoru (a) (ne)postojanje prava na odustanak u skladu s članom 6 i, ako pravo na odustanak postoji, rok i uslovi ostvarivanja prava, uključujući podatke o iznosu kog će potrošač možda biti dužan da plati na osnovu člana 7(1), kao i posljedice neostvarivanja prava; (b) minimalno trajanje distancionog ugovora u slučaju da se finansijske usluge imaju pružati stalno ili višekratno; (c) obavještenje o pravu ugovornih strana da prijevremeno ili jednostrano raskinu ugovor na osnovu odredbi samog distancionog ugovora, uključujući i kaznene mere koje nalaže ugovor u takvim slučajevima; (d) praktična uputstva za ostvarivanje prava na odustanak koja sadrže, između ostalog, adresu na koju treba poslati obavještenje o odustanku; (e) država članica ili države članice čije je pravo pružalac usluga uzeo kao osnovu za uspostavljanje odnosa sa potrošačem prije zaključenja distancionog ugovora; (f) ugovorne klauzule o pravu mjerodavnom za distancioni ugovor i/ili nadležnom sudu; (g) jezik ili jezici na kojima se predočavaju ugovorne odredbe i prethodna obavještenja pomenuta u ovom članu, kao i jezik, odnosno jezici, na kojima pružalac usluga komunicira tokom trajanja distancionog ugovora, uz saglasnost potrošača; pravnim sredstvima	Obavještenje o finansijskoj usluzi koja je predmet ugovora sadrži: 1) osnovne karakteristike finansijske usluge; 2) ukupnu cijenu koju je potrošač dužan da plati za tu uslugu, uključujući poreze, dažbine, naknade i druge troškove, odnosno, ako iznos ukupne cijene nije moguće utvrditi, elemente za obračun ukupne cijene koji omogućavaju potrošaču da sam utvrdi cijenu; 3) naznaku da finansijska usluga uključuje finansijske instrumente povezane s posebnim rizikom koji proizlazi iz specifičnosti tog instrumenta, odnosno finansijske usluge koja se nudi, ako je to primjenljivo; 4) naznaku da cijena ili rezultati finansijske usluge zavise od promjena na finansijskom tržištu na koje trgovac koji pruža finansijske usluge nema uticaja i naznaku da dosadašnja cijena i rezultati finansijske usluge nijesu pokazatelj buduće cijene i budućih rezultata te finansijske usluge, ako je to primjenljivo; 5) informaciju o mogućnosti da potrošač bude dužan na plaćanje dodatnih poreza ili troškova, u skladu sa poreskim propisima koje ne plaća trgovcu koji pruža finansijske usluge, odnosno koje ne plaća preko trgovca koji pruža finansijske usluge; 6) bilo koje vremensko ograničenje važenja obavještenja; 7) način i uslove plaćanja i ispunjenja finansijske usluge; 8) informaciju o dodatnom trošku koji je potrošač dužan da plati za upotrebu sredstava komunikacije na daljinu. Obavještenje o pojedinostima ugovora Član 124 Obavještenje o pojedinostima ugovora sadrži: 1) informaciju o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora iz člana 127 ovog zakona i uslove i rok u kojem se to pravo može ostvariti, iznos koji bi potrošač mogao biti dužan da plati u skladu sa članom 130 stav 3 ovog zakona, kao i posljedice nekorišćenja prava na jednostrani raskid ugovora; 2) minimalno trajanje ugovora o finansijskoj usluzi, ako se usluga pruža trajno ili višekratno;			
---	--	--	--	--

(a) da li potrošaču koji je strana u distancionom ugovoru dostupan vansudski mehanizam rešavanja po prigovorima odnosno ispravljanja nepravde i, ako jeste, način pristupanja mehanizmu; (b) postojanje garantnog fonda ili drugog sistema obeštećenja koji nije obuhvaćen Direktivom 94/19/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 30. maja 1994 o sistemima osiguranja depozita odnosno Direktivom 97/9/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 3. marta 1997. o sistemima obeštećenja investitora. 2. Obavještenja iz stava 1, čija komercijalna svrha mora biti jasna, se pružaju na jasan i razumljiv način i na način primjeren upotrijebljenom sredstvu komunikacije na daljinu, pri čemu se posebna pažnja poklanja načelu poštenja i savjesnosti u poslovnim transakcijama i načelu zaštite lica koja po propisima država članica nemaju poslovnu sposobnost, kao što su maloljetna lica. 3. U slučaju usmenih saopštenja putem telefona (a) na početku bilo kakvog razgovora sa potrošačem kog je inicirao pružalac usluga, identitet pružaoca usluga i poslovna svrha njegovog poziva moraju biti jasni predstavljeni; (b) pod uslovom izričitog pristanka potrošača potrebno je pružiti samo sljedeće podatke: - identitet lica u kontaktu s potrošačem i njegova veza s pružaocem usluga, - opis glavnih odlika finansijske usluge; - ukupna cijena koju potrošač treba da plati pružaocu za finansijsku uslugu, uključujući sve poreze koji se plaćaju preko pružaoca usluga ili, kada se tačna cijena ne može navesti, osnova za izračunavanje cijene čime se potrošaču omogućava da izvrši njenu provjeru, - upozorenje na mogućnost postojanja drugih poreza i/ili troškova koji koji nisu plaćeni preko pružaoca usluga ili nametnuti s njegove strane; - (ne)postojanje prava na odustanak u skladu s članom 6 i, ako pravo na odustanak postoji, rok i uslovi za ostvarivanje prava, uključujući podatke o iznosu kog će potrošač možda biti dužan da plati na osnovu člana 7(1). Pružalac usluga je	3) informaciju o pravu ugovornih strana na jednostrani raskid ugovora ili otkaz ugovora prije isteka vremena na koje je ugovor zaključen, kao i informaciju o ugovornoj kazni ili drugom obliku obeštećenja predviđenom ugovorom za te slučajeve; 4) praktična uputstva za ostvarivanje prava potrošača na jednostrani raskid iz člana 127 ovog zakona, uključujući adresu na koju se obavještenje o raskidu dostavlja; 5) naziv države čije pravo je mjerodavno za uređenje odnosa trgovca koji pruža finansijske usluge i potrošača prije zaključivanja ugovora; 6) ugovorne odredbe o određivanju prava mjerodavnog za ugovor o finansijskoj usluzi, kao i određivanju suda nadležnog za rješavanje sporova iz tog ugovora; 7) informaciju o jeziku na kojem ili na kojima je sastavljen ugovor i prethodno obavještenje i informaciju o jeziku na kojem ili na kojima će davalac usluga uz pristanak potrošača u vrijeme trajanja ugovora komunicirati sa potrošačem. Obavještenje o načinu rješavanja sporova Član 125 Obavještenje o načinu rješavanja sporova sadrži informaciju da li je: 1) predviđeno vansudsko rješavanje sporova i naknade štete, kao i način i uslovi za njegovo korišćenje; 2) predviđen određeni garantni fond ili drugi oblik obeštećenja potrošača koji nije obuhvaćen posebnim propisima o kreditnim institucijama i tržištu kapitala. Prethodno obavještenje Član 121 (1) Trgovac je dužan da u primjerenom roku prije zaključivanja ugovora iz člana 120 ovog zakona pruži obavještenje potrošaču o sebi kao trgovcu, usluzi koja je predmet ugovora, pojedinostima ugovora, kao i načinu rješavanja sporova.			
--	--	--	--	--

dužan da obavijesti potrošača da su na njegov zahtjev dostupni i drugi podaci i da ga obavijesti o prirodi tih podataka. U svakom slučaju, pružalac usluga je dužan da pruži potpune podatke prilikom ispunjavanja svojih obaveza iz člana 5. 4. Obavještenje o ugovornim obavezama koja se moraju saopštiti potrošaču tokom faze koja prethodi sklapanju ugovora mora biti u skladu sa ugovornim obavezama koje bi nastale na osnovu prava za koje se pretpostavlja da bi bilo mjerodavno za distancioni ugovor da je ovaj sklopljen.	(2) Obavještenje iz stava 1 ovog člana obavezno sadrži podatke iz čl. 122 do 125 ovog zakona. (3) Trgovac je dužan da u obavještenju iz stava 1 ovog člana čitko, jasno, razumljivo, lako uočljivo i prilagođeno sredstvu komunikacije na daljinu koje se upotrebljava za zaključenje ugovora istakne komercijalnu namjeru. (4) U slučaju upotrebe telefona trgovac je dužan da navede svoj identitet i komercijalnu svrhu poziva prilikom započinjanja razgovora. (5) U slučaju iz stava 4 ovog člana, uz izričiti pristanak potrošača, lice koje u ime trgovca koji pruža finansijske usluge kontaktira sa potrošačem dužno je da ga obavijesti o svom identitetu, prirodi njegovog odnosa sa trgovcem koji pruža finansijske usluge, podacima iz člana 123 tač. 1, 2 i 5 i člana 124 tačka 1 ovog zakona, kao i da mu na zahtjev mogu biti dostavljena dalja obavještenja i kakva je priroda tih obavještenja. (6) Izvršenje obaveza iz člana 126 ovog zakona ne oslobađa trgovca obaveze iz st. 4 i 5 ovog člana. (7) Obavještenja o ugovornim obavezama koja su dostavljena potrošaču prije zaključivanja ugovora moraju biti saglasna sa ugovornim obavezama koje mogu nastati iz primjene prava mjerodavnog za taj ugovor, ako bude zaključen. (8) Pored podataka iz st. 1 do 7 ovog člana i čl. 122 do 125 ovog zakona, trgovac je dužan da obavijesti potrošača i o drugim podacima u skladu sa propisima kojima se uređuju pojedine finansijske usluge koje su predmet ugovora između potrošača i trgovca koji pruža te finansijske usluge.			
Član 4. Obaveze dodatnog obavješćavanja 1. Kada u pravu Zajednice postoje odredbe kojima se uređuju finansijske usluge i koje sadrže obaveze prethodnog obavješćavanja pored onih iz člana 3(1), te obaveze nastavljaju da važe.	Prethodno obavješćenje Član 121 (8) Pored podataka iz st. 1 do 7 ovog člana i čl. 122 do 125 ovog zakona, trgovac je dužan da obavijesti potrošača i o drugim podacima u skladu sa propisima kojima se uređuju pojedine finansijske usluge koje su predmet ugovora između potrošača i trgovca koji pruža finansijske usluge.	Potpuno usklađeno		

2.U očekivanju dalje harmonizacije države članice mogu da zadrže ili uvedu nove striktnije odredbe o obavezi prethodnog obavješćavanja, ako su te odredbe u skladu sa pravom Zajednice.	Nema odgovarajuće odredbe	Navedena odredba direktive ne propisuje obavezu preuzimanja već ostavlja mogućnost izbora njenog prenošenja	Opcija nije iskorišćena	
3. Države članice su dužne da Komisiji saopšte nacionalne odredbe o obavezi prethodnog obavješćavanja iz stavova 1 i 2 ovog člana, ukoliko su te obaveze pridodate onima iz člana 3(1). Prilikom izrade izveštaja iz člana 20(2), Komisija je dužna da vodi računa o nacionalnim odredbama o kojima je obavješćena.	Nema odgovarajuće odredbe	Neprenosivo		
4. Da bi se svim primerenim sredstvima ostvario visok nivo transparentnosti, Komisija se stara da su podaci o saopštenim nacionalnim odredbama dostupni potrošačima i pružiocima usluga.	Nema odgovarajuće odredbe	Neprenosivo		
Član 5. Saopštavanje ugovornih uslova i prethodnih obavješćenja 1. Blagovremeno prije nego što se potrošač obaveže distancionim ugovorom ili ponudom, pružalac usluga je dužan da potrošaču saopšti sve ugovorne uslove i podatke pomenute u članovima 3(1) i 4, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka dostupnom i pristupačnom potrošaču. 2. Ukoliko je ugovor na zahtjev potrošača zaključen upotrebom sredstava komunikacije na daljinu koja ne omogućavaju predočavanje ugovornih uslova i podataka u skladu s stavom 1, pružalac usluga je dužan da svoju obavezu iz stava 1 izvrši odmah po zaključenju ugovora. 3. Potrošač je ovlašćen da u bilo kom momentu ugovornog odnosa, na sopstveni zahtjev, dobije ugovorne uslove na	Oblik prethodnog obavješćenja Član 126 (1) Trgovac koji pruža finansijske usluge dužan je da prije zaključenja ugovora ili predugovora na papiru ili na drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju, u primjerenom roku, potrošaču dostavi sve ugovorne odredbe i uslove, kao i prethodno obavješćenje iz člana 121 ovog zakona. (2) Ako je na izričit zahtjev potrošača ugovor zaključen upotrebom sredstava komunikacije na daljinu koje ne omogućava da se ugovorne odredbe i uslovi iz stava 1 ovog člana, kao i prethodno obavješćenje iz člana 121 ovog zakona dostave potrošaču u skladu sa stavom 1 ovog člana, trgovac koji pruža finansijske usluge dužan je da			

papiru. Osim toga, potrošač je ovlašten da promijeni upotrijebljeno sredstvo komunikacije na daljinu, osim ako bi to bilo nekompatibilno sa sklopljenim ugovorom ili prirodom pružene finansijske usluge.	obavezu iz stava 1 ovog člana izvrši odmah nakon zaključenja ugovora. (3) Trgovac koji pruža finansijske usluge dužan je da na zahtjev potrošača, u toku trajanja ugovornog odnosa, dostavi primjerak zaključenog ugovora. (4) Potrošač ima pravo i da promijeni sredstvo komunikacije na daljinu koje koristi, osim ako je to nespojivo sa zaključenim ugovorom ili prirodom finansijske usluge koja mu se pruža.			
Član 6. Pravo na odustanak 1. Države članice se staraju da potrošač može da odustane od ugovora u roku od četrnaest kalendarskih dana, bez plaćanja kazne i obaveze pružanja obrazloženja. Međutim, ovaj rok se produžava na 30 kalendarskih dana u slučaju distancionih ugovora koji se odnose na životno osiguranje, obuhvaćenih Direktivom 90/619/EEZ, i ugovore vezane za raspolaganja ličnim penzijama. Rok za odustanak počinje da teče: ili od dana zaključenja distancionog ugovora, osim u slučaju već pomenutog životnog osiguranja kod kojih rok počinje da teče od momenta kada je potrošač obaviješten o zaključenju distancionog ugovora, ili od dana kada potrošač dobije ugovorne uslove i obavještenja u skladu sa članom 5(1) ili (2), ukoliko taj dan nastupi kasnije od dana iz prve alineje. Pored prava na odustanak od ugovora, države članice mogu da predvide i da	Pravo na jednostrani raskid ugovora Član 127 (1) Potrošač može bez navođenja razloga jednostrano raskinuti ugovor o finansijskim uslugama zaključen upotrebom sredstava komunikacije na daljinu, u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, odnosno ugovor o životnom osiguranju i dobrovoljnom penzijskom osiguranju, u roku od 30 dana od dana prijema obavještenja da je ugovor zaključen. (2) U slučaju iz člana 126 stav 2 ovog zakona, rok za raskid ugovora počinje da teče od dana kada su potrošaču dostavljene ugovorne odredbe, uslovi i obavještenja.	Potpuno usklađeno		

se izvršnost ugovora koji se tiču investicionih usluga odlaže na isti period koji je predviđen ovim stavom.2.				
2. Pravo na odustanak se ne primjenjuje na: (a) finansijske usluge čija cijena zavisi od kretanja na finansijskom tržištu na koje pružalac usluga ne može da utiče i do kojih može da dođe u toku roka za odustanak, kao na primer usluge koje se odnose na: - valutne poslove, - instrumente tržišta novca, - prenosive hartije od vrijednosti, - jedinice kolektivnih investicionih poduhvata, - ugovore o finansijskim terminskim poslovima, uključujući ekvivalentne instrumente s gotovinskim plaćanjem, - terminske kamatne sporazume (FRAs),	(3) Potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora iz stava 1 ovog člana, ako je: 1) zaključen ugovor o finansijskim uslugama čija cijena zavisi od promjena na finansijskom tržištu na koje trgovac koji pruža finansijske usluge ne može uticati, a do kojih može doći tokom trajanja roka za raskid ugovora iz stava 1 ovog člana, i to usluge koje se odnose na: kupoprodaju strane valute; instrumente tržišta novca; prenosive obveznice; udjele u investicionim fondovima; fjučerse, uključujući uporedive instrumente s ugovorenim gotovinskim namirenjem, kamatne terminske ugovore; kamatne, valutne i akcijske svop zamjene i opcije sticanja ili otuđenja tih instrumenata, uključujući ekvivalentne instrumente koji se namiruju gotovinskim sredstvima, a naročito opcije na valute i kamatne stope;	Potpuno usklađeno		

- ugovore o razmjeni kamata, valuta i akcija, odnosno udjela, - opcije za pribavljanje ili raspolaganje instrumentima pomenutim u ovoj tački, uključujući ekvivalentne instrumente s gotovinskim plaćanjem. Ova kategorija posebno obuhvata valutne i kamatne opcije; (b) polise putnog osiguranja i osiguranja prtljaga ili slične kratkoročne polise osiguranja u trajanju do jednog mjeseca; (c) ugovore kod kojih su ugovorne strane, na izričit zahtjev potrošača, izvršile svoje obaveze prije nego što potrošač ostvari pravo na odustanak.	2) zaključen ugovor o osiguranju putnika i prtljaga ili druga kratkoročna polisa osiguranja koja se zaključuje na rok kraći od mjesec dana; 3) ugovor u potpunosti izvršen na izričit zahtjev potrošača prije nego što je potrošač iskoristio svoje pravo na raskid ugovora iz st. 1 i 2 ovog člana;			
3. Države članice mogu da predvide da se pravo na odustanak ne primjenjuje na: (a) kredite prvenstveno namijenjene pribavljanju ili očuvanju svojinskih prava na zemljištu ili postojećoj ili projektovanoj zgradi ili renoviranju ili unaprjeđenju zgrade, ili (b) kredite obezbijeđene hipotekom na nepokretnoj stvari ili pravom vezanim za nepokretnu stvar, ili (c) deklaracije potrošača koji koriste usluge službenih lica pod uslovom da službeno lice potvrdi da su potrošaču zajamčena prava iz člana 5(1). Ovaj stav ne dovodi u pitanje pravo na vrijeme za razmišljanje ustanovljeno u korist potrošača koji prebivaju u onim državama članicama gde to pravo postoji u momentu usvajanja ove direktive. 4. Države članice koje iskoriste mogućnost datu u stavu 3 su dužne da o tome obavijeste Komisiju.	Nema odgovarajuće odredbe		Opcija nije iskorišćena	

5. Komisija je dužna da podatke koje je dobila od država članica stavi na raspolaganje Evropskom parlamentu i Savjetu i stara se da budu na raspolaganju potrošača i snabdjevača koji ih zatraže.				
6. Ukoliko potrošač iskoristi pravo na odustanak dužan je da, prije isteka odgovarajućeg roka, saopšti tu činjenicu slijedeći praktična uputstva koja je dobio u skladu s članom 3(1)(3)(d), na način koji omogućava dokazivanje u skladu s nacionalnim propisima. Smatra se da je rok ispoštovan ukoliko je obavještenje, zapisano na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka na raspolaganju i pristupačno primaocu, poslato prije isteka roka.	Oblik jednostranog raskida ugovora Član 128 (1) Ugovor se raskida dostavljanjem obavještenja u pisanoj formi na papiru ili drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju, upućenom prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz člana 127 ovog zakona. (2) Potrošač je dužan da slijedi uputstva za ostvarivanje prava na jednostrani raskid datim u obavještenju iz člana 121 stav 1 ovog zakona. (3) Ugovor se smatra raskinutim u trenutku kada je trgovac primio obavještenje o raskidu. (4) Ugovor je raskinut na vrijeme ako je obavještenje o raskidu upućeno u rokovima iz člana 127 stav 1 ovog zakona.	Potpuno usklađeno		

7.-Ovaj član se ne primenjuje na ugovore o kreditu raskinute pod uslovima iz člana 6(4) Direktive 97/7/EZ ili člana 7 Direktive 94/47/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 26. oktobra 1994. o zaštiti kupaca u pogledu pojedinih aspekata ugovora vezanih za kupovinu vremenski podijeljenog korišćenja nepokretne imovine. Ukoliko se distancionom ugovoru o datoj finansijskoj usluzi pridoda još jedan distancioni ugovor o uslugama koje pruža pružalac usluga ili treće lice po osnovu ugovora između tog lica i pružaoca usluga, dodatni ugovor se raskida bez plaćanja kazne ukoliko potrošač iskoristi svoje pravo na odustanak predviđeno u članu 6(1).	Pravo na jednostrani raskid ugovora Član 127 (3) Potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora iz stava 1 ovog člana, ako je: 4) u pitanju ugovor o kreditu koji se raskida u skladu sa članom 118 i članom 146 stav 2 ovog zakona. Utica j raskida ugovora o finansijskoj usluzi na druge ugovore Član 131 Ako potrošač iskoristi pravo na jednostrani raskid ugovora iz člana 127 ovog zakona, raskidom tog ugovora raskida se i drugi ugovor koji je na osnovu ili u vezi sa ugovorom o finansijskoj usluzi potrošač zaključio sa trgovcem koji pruža finansijske usluge ili trećim licem na osnovu sporazuma tog lica i trgovca koji pruža finansijske usluge.	Potpuno usklađeno		
---	---	--------------------------	--	--

8. Odredbe ovog člana ne dovode u pitanje zakone i druge propise država članica kojima su uređeni raskid, prestanak ili neizvršivost distancionih ugovora ili pravo potrošača da ispuní svoju ugovornu obavezu pre roka predviđenog distancionim ugovorom. Prethodno važi bez obzira na uslove i pravne posledice likvidacije ugovora	Primjena drugih propisa Član 3 (1) Odredbe ovog zakona primjenjuju se na odnose između potrošača i trgovca osim ako posebnim zakonom koji je usklađen sa pravnom tekovinom Evropske unije, nije drukčije uređeno. (2) Na obligacione odnose između potrošača i trgovca primjenjuju se odredbe zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi, ako ovim zakonom nije drukčije uređeno.	Potpuno usklađeno		
Član 7. Plaćanje usluga pruženih prije odustanka od ugovora 1. Ako potrošač iskoristi pravo na odustanak iz člana 6(1) može mu se tražiti da plati, bez neopravdanog odlaganja, samo usluge koje je pružalac usluga stvarno pružio u skladu s ugovorom. Izvršenje ugovora može da počne samo pošto je potrošač dao svoje odobrenje. Iznos koji treba da se plati ne može da:	Početak izvršenja ugovora Član 129 (1) Trgovac koji pruža finansijske usluge može početi sa izvršenjem ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz člana 127 ovog zakona samo uz izričit pristanak potrošača. (2) Trgovac koji pruža finansijske usluge nema pravo da zahtijeva izvršenje obaveze potrošača iz ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora. Posljedice jednostranog raskida ugovora Član 130 (2) U slučaju raskida ugovora iz stava 1 ovog člana ugovorne strane su dužne da jedna drugoj vrate ono što su na osnovu tog ugovora primile.	Potpuno usklađeno		

- bude veći od iznosa koji je srazmjeran obimu već pruženih usluga u poređenju sa punom vrijednošću ugovora, - u bilo kom slučaju bude takav da se može tumačiti kaznom. 2.Države članice mogu da predvide da potrošač ne mora da plati bilo šta prilikom odustanka od ugovora o osiguranju. 3.Pružalac usluga ne može da zahtijeva da potrošač plati bilo šta po osnovu stava 1 osim ako može da dokaže da je potrošač bio uredno obaviješten o iznosu koji treba da plati, u skladu s članom 3(1)(3)(a). Međutim, ni u jednom slučaju pružalac usluga ne može da zahtijeva plaćanje ukoliko je bez prethodnog zahtjeva potrošača počeo da izvršava svoje ugovorne obaveze prije isteka roka za odustanak predviđenog u članu 6(1). 4.Pružalac usluga je dužan da bez nepotrebnih odlaganja i najkasnije prije isteka 30 kalendarskih dana potrošaču vrati iznos kojeg je dobio od potrošača po osnovu distancionog ugovora, osim iznosa pomenutog u stavu 1. Pomenuti rok počinje da teče od dana kada je pružalac usluga primio obavještenje o odustanku. 5.Potrošač je dužan da, bez neopravdanog odlaganja i najkasnije prije isteka 30 kalendarskih dana, pružaocu usluga vrati iznos novca i/ili stvari koje je dobio od pružaoca usluga. Pomenuti rok počinje da teče od dana kada je potrošač odaslao obavještenje o odustanku.	(3) Ako povraćaj iz stava 1 ovog člana nije moguć, potrošač je dužan da plati cijenu dijela usluge koja mu je pružena do trenutka raskida ugovora. (4) Cijena dijela usluge iz stava 3 ovog člana mora biti proporcionalna pruženoj usluzi i ne smije biti takva da se može ocijeniti kao kazna ili naknada za raskid ugovora. (5) Trgovac koji pruža finansijske usluge nema pravo da zahtijeva od potrošača plaćanje cijene iz stava 3 ovog člana ako ne može da dokaže da je o mogućoj obavezi tog plaćanja potrošač bio prethodno obaviješten u skladu sa članom 124 tačka 1 ovog zakona. (6) Trgovac koji pruža finansijske usluge nema pravo da zahtijeva od potrošača plaćanje cijene dijela usluge koju je bez izričitog pristanka potrošača izvršio prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora u skladu sa članom 129 stav 1 ovog zakona. (7) Ako potrošač raskine ugovor, trgovac koji pruža finansijske usluge dužan je da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema obavještenja o raskidu ugovora, vrati potrošaču sve što je na osnovu tog ugovora od njega primio, umanjeno za iznos cijene iz stava 3 ovog člana. (8) Ako potrošač u skladu sa članom 127 ovog zakona raskine ugovor, dužan je da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obavještenja o raskidu, trgovcu koji pruža finansijske usluge vrati ono što je od njega primio na osnovu tog ugovora.			
Član 8. Plaćanje platnim karticama	Shodna primjena Član 134	Potpuno usklađeno		

Države članice se staraju o postojanju odgovarajućih mjera koje potrošaču omogućavaju da: - zahtijeva obustavu plaćanja ako je njegova platna kartica zloupotrijebljena u vezi sa distancionim ugovorima, - mu se obnovi kredit u visini isplaćenog iznosa ili isti vrati u slučaju pomenute zloupotrebe platne kartice.	Na ugovore, prava i obaveze iz čl. 120 do 133 ovog zakona, shodno se primjenjuju odredbe člana 90 ovog zakona koje se odnose na zabranu slanja proizvoda bez naručivanja potrošača i odredbe zakona kojim se uređuju elektronske komunikacije u dijelu koji se odnosi na neželjene komunikacije.			
Član 9 mijenja direktiva 32005L0029				
Član 10. Nenaručena saopštenja 1. Prethodna saglasnost potrošača je potrebna kada pružalac usluga koristi sljedeće tehnike komunikacije na daljinu: (a) automatizovane sisteme pozivanja bez učešća ljudi (mašina za automatsko pozivanje); (b) telefaks. 2. Države članice se staraju da sredstva komunikacije na daljinu koja omogućavaju individualnu komunikaciju, osim onih pomenutih u stavu 1: (a) nisu dozvoljena bez prethodno dobijene saglasnosti potrošača u pitanju, ili (b) mogu biti korišćena samo ukoliko potrošač nije izrazio očito protivljenje. 3. Mjere iz stavova 1 i 2 ne mogu da uzrokuju troškove po potrošača.	Shodna primjena Član 134 Na ugovore, prava i obaveze iz čl. 120 do 133 ovog zakona, shodno se primjenjuju odredbe člana 90 ovog zakona koje se odnose na zabranu slanja proizvoda bez naručivanja potrošača i odredbe zakona kojim se uređuju elektronske komunikacije u dijelu koji se odnosi na neželjene komunikacije. Dodatna plaćanja Član 91 (1) Trgovac je dužan da zahtijeva 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.	Potpuno usklađeno		

Član 11. Sankcije Države članice su dužne da predvide odgovarajuće sankcije za slučaj da pružalac usluga ne postupi po nacionalnim propisima usvojenim shodno ovoj direktivi. Za tu svrhu mogu da predvide da potrošač može da raskine ugovor u svako doba, bez troškova i kazne. Ove sankcije moraju biti djelotvorne, srazmjerne i odvraćajuće.	Posljedice jednostranog raskida ugovora Član 113 (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 zaključuje 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 110 ovog zakona, osim troškova iz člana 116 ovog zakona. Član 244 (1) Novčanom kaznom od 500 eura do 5.000 eura kazniće se za prekršaj pravno lice - trgovac, ako: 54) 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. 121 do 125); 55) 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 126); 56) započne sa izvršenjem ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid bez izričitog pristanka potrošača ili	Potpuno usklađeno		
---	---	--------------------------	--	--

	zahtijeva izvršenje obaveze potrošača prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora (član 129); 57) 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 130 stav 7);			
Član 12. Prinudna priroda određaba ove direktive 1. Potrošači se ne mogu odrediti prava koja su im priznata ovom direktivom. 2. Države članice preduzimaju potrebne mjere da obezbijede da potrošači ne izgube zaštitu dodijeljenu ovom direktivom samom činjenicom izbora prava treće države kao mjerodavnog prava za ugovor, ukoliko ugovor stoji u bliskoj vezi sa teritorijom jedne ili više država članica.	Obavezujuća priroda Član 4 (1) Potrošač se ne može odreći prava koja ima na osnovu ovog zakona. (2) Odredbe ugovora između potrošača i trgovca koje su suprotne odredbama ovog zakona i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača i na štetu su potrošača, ništave su. Izbor stranog prava Član 5 (1) Izborom stranog prava kao mjerodavnog, potrošač koji ima boravište u Crnoj Gori ne može biti lišen zaštite na koju ima pravo u skladu sa ovim zakonom.	Potpuno usklađeno		
Član 13. Sudska ili upravna zaštita 1. Države članice se staraju o primjerenim i djelotvornim sredstvima s kojima se obezbeđuje poštovanje ove direktive u interesu potrošača. 2. Sredstva iz stava 1 obuhvataju propise po kojima jedno ili više sljedećih tijela, određenih nacionalnim pravom, mogu pokrenuti postupak u skladu s nacionalnim propisima pred sudovima ili nadležnim organima uprave da bi garantovali primjenu nacionalnih propisa za sprovođenje ove direktive: (a) javni organi ili njihovi predstavnici; (b) organizacije potrošača koje imaju legitimni interes za zaštitu potrošača; (c) stručne organizacije koje imaju legitimni interes za postupanje.	Primjena drugih propisa Član 3 (3) Zaštita kolektivnih interesa potrošača ostvaruje se u skladu sa odredbama zakona kojim se uređuju kolektivne tužbe za zaštitu interesa potrošača.	Potpuno usklađeno		

3. Države članice su dužne da preduzmu neophodne mere kojima se osigurava da operateri sredstava komunikacije na daljinu, ukoliko su u poziciji da to učine, obustave praksu koja je na osnovu dostavljene im sudske odluke, upravnog akta ili odluke organa nadzora oglašena suprotno ovoj direktivi				
Član 14. Vansudska zaštita 1. Države članice podstiču uspostavljanje ili razvoj primjerenih i djelotvornih postupaka vansudskog rješavanja po pritužbama i rješavanja potrošačkih sporova povodom finansijskih usluga pruženih na daljinu. 2. Države članice posebno ohrabruju tela za vansudsko rešavanje sporova da sarađuju prilikom rešavanja prekograničnih sporova povodom finansijskih usluga pruženih na daljinu.	ODJELJAK B VANSUDSKO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA Tijela za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova Član 166 (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. (3) Postupak rješavanja vansudskog potrošačkog spora može da pokrene samo potrošač.	Potpuno usklađeno		
Član 15. Teret dokazivanja Ne dovodeći u pitanje član 7(3), države članice mogu da odrede da u pogledu ispunjavanja obaveza pružaoca usluga u vezi obavještanja potrošača i potrošačeve saglasnosti na zaključenje ugovora kao i, po potrebi, njegovog izvršenja teret dokazivanja može biti stavljen na pružaoca usluga. Svaki ugovorni uslov po kome na potrošaču leži teret dokazivanja u pogledu ispunjavanja svih ili dijela obaveza koje po ovoj direktivi padaju na pružaoca usluga se ima smatrati nepravičnim u smislu Direktive Savjeta 93/13/EEZ od 5. aprila 1993. o nepravičnim uslovima potrošačkih ugovora.	Teret dokazivanja Član 133 (1) U slučaju spora u vezi sa ugovorom o finansijskim uslugama zaključenim na daljinu trgovac je dužan da dokaže da je postupio u skladu sa članom 121 ovog zakona i da je potrošač pristao da zaključi ugovor, odnosno pristao da trgovac počne da pruža ugovorenu uslugu prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz člana 127 ovog zakona. (2) Ugovorna odredba kojom je predviđeno da je teret dokazivanja iz stava 1 ovog člana na potrošaču smatraće se nepoštenom ugovornom odredbom, u skladu sa članom 147 ovog zakona.	Potpuno usklađeno		
Član 16. Prelazne mere Države članice mogu da pružiocima usluga ustanovljenim u državi članici koja još nije prenijela ovu direktivu i čije pravo	Nema odgovarajuće odredbe	Neprenosivo		

ne sadrži obaveze koje odgovaraju onima predviđenim u ovoj direktivi nametnu nacionalne propise, koji su u skladu s ovom direktivom.				
Član 17. Uputstvo 90/619/EZ U članu 15(1) direktive 90/619/EEZ, prvi podstav se zamjenjuje sledećim: „1. Svaka država članica je dužna da propiše da nosilac polise koji zaključi individualni ugovor o životnom osiguranju može da raskine ugovor u roku od 30 kalendarskih dana od momenta kada je obavješten o zaključenju ugovora.”	Nema odgovarajuće odredbe	Neprenosivo		
Član 18. Direktiva 97/7/EZ Ovim se direktiva 97/7/EZ mijenja na sljedeći način: 1. prva alineja člana 3(1) se mijenja sljedećom: „- vezanim za finansijsku uslugu na koju se primjenjuje direktiva 2002/65/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 23. septembra 2002. o marketingu na daljinu finansijskih usluga namijenjenih potrošačima i izmenama direktive Savjeta 90/619/EEZ i direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ,“; 2. Aneks II se briše.	Izuzeci od primjene Član 85 Odredbe člana 84 i čl. 86 do 119 ovog zakona, ne primjenjuju se na ugovore: 4) o finansijskim uslugama;	Potpuno usklađeno		
Članovi od 19-23	Nema odgovarajuće odredbe	Neprenosivo		
Direktiva 2005/29/EZ				
Član 1. Svrha Svrha ove direktive je da doprinese ispravnom funkcionisanju unutrašnjeg tržišta i postigne visok stepen zaštite potrošača ujednačavanjem zakona, podzakonskih akata i upravnog prava država članica o nepoštenim poslovnim postupcima kojima se povređuju ekonomski interesi potrošača.	Nema odgovarajuće odredbe	Neprenosivo		

Član 2. Određivanje pojmova U svrhu ove direktive: (a) „potrošač” znači fizičko lice koje u poslovnim odnosima obuhvaćenim ovom direktivom djeluje u svrhu koja je van njegove djelatnosti, poslovanja ili profesije; (b) „trgovac” označava svako fizičko ili pravno lice koje je, u svojoj poslovnoj praksi obuhvaćenoj ovom direktivom, postupa u svrhu svog poslovanja, trgovine, zanata ili profesije, kao i svako drugo lice koje postupa u ime ili kao punomoćnik trgovca; (c) „proizvod” označava svaku robu ili uslugu uključujući i nepokretnu imovinu, prava i obaveze; (d) „poslovni postupci privrednih subjekata prema potrošaču” (u daljem tekstu kao „poslovni postupci”) označavaju svaki postupak, propust, način poslovanja ili predstavljanja, komercijalnu komunikaciju koja obuhvata	Potrošač i trgovac Član 2 (1) Potrošač, u smislu ovog zakona, je fizičko lice koje zaključuje pravni posao ili djeluje na tržištu van svoje trgovinske, poslovne, zanatske ili profesionalne djelatnosti. (2) Trgovac, u smislu ovog zakona, je fizičko lice, odnosno pravno lice u privatnoj ili državnoj svojini 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. Značenje izraza Član 7 Izrazi upotrijebljeni u ovom zakonu imaju sljedeća značenja: 2) proizvod je roba, uključujući nepokretnosti, usluga, digitalna usluga i digitalni sadržaj, kao i prava i obaveze 22) poslovna praksa je svaka radnja, propuštanje, način ponašanja ili predstavljanja, poslovna komunikacija, uključujući oglašavanje i stavljanje proizvoda na tržište, koju je preduzeo trgovac, a	Potpuno usklađeno		
---	--	--------------------------	--	--

oglašavanje i marketing trgovca, direktno povezane sa promocijom, prodajom ili isporukom proizvoda potrošačima; (e) "bitno poremetiti ekonomsko ponašanje potrošača" označava korišćenje poslovnih postupaka za bitnu povredu sposobnosti potrošača da donese odluku zasnovanu na svim potrebnim podacima, čime navode potrošača da donese odluku o zaključenju posla koju u drugačijim okolnostima ne bi donio. (f) "kodeks ponašanja" označava sporazum ili skup pravila koji nisu predviđeni zakonima, podzakonskim aktima ili upravnim aktima države članice koji definiše ponašanje trgovaca koji svojevolično prihvataju obaveze iz kodeksa u vezi sa jednim ili više posebnih poslovnih postupaka ili poslovnih grana; (g) "tvorac kodeksa" označava svaki subjekat, uključujući i trgovca ili grupu trgovaca, koji je odgovoran za formulisane i reviziju kodeksa ponašanja i/ili za praćenje promjena u kodeksu od strane onih koji su se svojevolično njime obavezali; h) "profesionalna pažnja" označava standard posebne vještine i pažnje koja se razumno može očekivati od trgovca u odnosima prema potrošačima i izjednačava se sa časnom tržišnom praksom i/ili opštim principom dobre vjere u djelatnosti trgovca; (i) "poziv na kupovinu" označava trgovačku komunikaciju koja navodi karakteristike proizvoda i cijenu na način koji odgovara upotrijebljenim sredstvima trgovačke	neposredno je povezana sa promocijom, prodajom ili isporukom proizvoda potrošaču. 27) bitan uticaj je djelovanje poslovne prakse na ekonomsko ponašanje potrošača na način na koji se umanjuje sposobnost potrošača da donese odluku zasnovanu na potpunoj obaviještenosti, iz kog razloga potrošač može da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio; 24) kodeks je sporazum, pravilo ili skup pravila koja nijesu uređena zakonom, drugim propisom ili aktom organa državne uprave ili lokalne samouprave kojim se uređuje način postupanja trgovaca koji su se obavezali da poštuju taj kodeks u vezi sa jednom ili više poslovnih praksi ili poslovnih sektora; 25) nosilac kodeksa je svaki subjekat, uključujući trgovca ili grupu trgovaca koji je ovlašten za sastavljanje i izmjenu kodeksa i/ili nadzor nad njegovim sprovođenjem; 26) profesionalna pažnja je povećana pažnja koja se u pravnom prometu osnovano očekuje od trgovca u ponašanju prema potrošačima, u skladu sa dobrim poslovnim običajima i načelom savjesnosti i poštenja; 29) poziv za kupovinu je svaka poslovna komunikacija kojom se navode osnovne karakteristike proizvoda njegova cijena i to na način koji odgovara sredstvu			
---	--	--	--	--

komunikacije i zato omogućava potrošaču da obavi kupovinu; (j) "nedopušteni uticaj" označava iskorišćavanje položaja jače strane prema potrošaču radi primjene pritiska, čak i bez upotrebe ili prijetnje upotrebom fizičke sile na način koji bitno ograničava sposobnost potrošača da donese racionalnu odluku; (k) "odluka o pravnom poslu" označava svaku odluku koju donese potrošač u vezi toga kako i pod kojim uslovima da obavi kupovinu, da li da plaćanje izvrši u cjelini ili djelimično, zadrži ili vrati proizvod ili da se koristi ugovornim pravima u vezi proizvoda, bez obzira da li potrošač odluči da preduzme bilo koju od navedenih radnji ili se uzdrži od reakcije; (l) "regulisano zanimanje" označava profesionalnu djelatnost ili grupu profesionalnih djelatnosti čije obavljanje, pristup toj djelatnosti ili neki od načina obavljanja je direktno ili posredno zavisno od posjedovanja posebnih profesionalnih kvalifikacija u skladu sa zakonima, podzakonskim aktima ili upravnim propisima.	poslovne komunikacije koje se koristi, čime se potrošaču daje mogućnost kupovine proizvoda; 28) nedozvoljeni uticaj je iskorišćavanje nadmoći u odnosu na potrošača upotrebom pritiska, na način kojim se u znatnoj mjeri ograničava njegova sposobnost da donese odluku zasnovanu na potpunoj obavještenosti, bez obzira da li je primijenjena sila ili prijetnja; 30) odluka o poslu je svaka odluka potrošača koja se odnosi na to da li će, kako i pod kojim uslovima zaključiti posao, platiti cijenu u cjelosti ili u obrocima, zadržati proizvod ili će dalje raspolagati sa proizvodom, koristiti prava koja ima na osnovu ugovora, bez obzira da li je potrošač odlučio da djeluje ili da se uzdrži od djelovanja; 31) uređena profesija je profesionalna djelatnost ili skup profesionalnih djelatnosti čije počinjanje, obavljanje ili način obavljanja, neposredno ili posredno, zavisi od posjedovanja posebnih profesionalnih kvalifikacija, u skladu sa zakonom;			
Član 3. Polje primjene 1. Ova direktiva primenjuje se na nepoštene poslovne postupke privrednih subjekata prema potrošačima onako	Glava III NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA Primjena nepoštene poslovne prakse Član 154 Član 154 (1) Odredbe čl. 155 do 162 ovog zakona primjenjuju se na nepoštenu poslovnu praksu trgovca u odnosu prema potrošaču prije, za vrijeme i nakon zaključenja pravnog posla u vezi sa određenim proizvodom.	Potpuno usklađeno		

kako je to propisano u članu 5, prije, za vrijeme i poslije poslovne transakcije povodom proizvoda. 2. Ova direktiva ne utiče na materijalno pravo, a posebno na propise o punovažnosti, sačinjavanju ili stupanju na snagu ugovora. 3. Ova direktiva ne utiče na Zajednicu ili nacionalne propise u vezi zdravstvenih i sigurnosnih aspekata proizvoda. 4. U slučaju sukoba odredbi ove direktive i drugih propisa Zajednice koji regulišu pojedina pitanja nepoštenih poslovnih postupaka, prvenstvo u primjeni na te specifične aspekte imaju propisi Zajednice. 10. Ova direktiva se ne odnosi na primjenu zakona, podzakonskih akata i upravnih propisa država članica u vezi sa sertifikacijom i utvrđivanjem standarda finoće predmeta od dragocjenih metala. 7. Ova direktiva ne dovodi u pitanje propise kojim se određuje nadležnost sudova. 8. Ova direktiva ne dovodi u pitanje uslove osnivanja, sisteme izdavanja dozvola, deontološke poslovne kodekse ili druga posebna pravila kojima se regulišu profesije u cilju zadržavanja visokih etičkih standarda na strani stručnjaka, koje države članice mogu nametnuti stručnim licima u skladu sa pravom Zajednice.	(2) Odredbe čl. 155 do 162 ovog zakona ne utiču na primjenu pravila i propisa: 1) ugovornog prava, naročito pravila o punovažnosti, sačinjavanju ili pravnim posljedicama ugovora; 2) kojima se uređuju zdravstveni i zahtjevi bezbjednosti za proizvode; 3) kojima se određuje nadležnost sudova; 4) kojima se određuju uslovi zasnivanja ili sistem odobravanja uređenih profesija, kao i primjena deontoloških kodeksa ponašanja ili druga posebna pravila, a čija je svrha da održe visok stepen profesionalnog integriteta tih profesija. (3) Odredbe čl. 155 do 162 ovog zakona ne primjenjuju se na izdavanje sertifikata i utvrđivanje stepena finoće predmeta od dragocjenih metala. (4) Ako su pojedini aspekti nepoštenih poslovnih praksi uređeni posebnim propisima, odredbe čl. 155 do 162 ovog zakona ne primjenjuju se na te aspekte.			
5. Za period od šest godina, počevši od 12. juna 2007, države članice će nastaviti sa primjenom nacionalnih propisa u oblasti koju ova direktiva ujednačava, a koji su restriktivniji ili precizniji od ove direktive i koji primenjuju direktive koja sadrži minimalne klauzule o harmonizaciji. Ove mjere su od suštinske važnosti za postizanje adekvatne zaštite potrošača od nepoštenih poslovnih postupaka i moraju biti srazmjerne	Nema odgovarajuće odredbe	Neprenosivo		

postizanju ovog cilja. Razmatranje iz čl. 18 može, ako se smatra neophodnim, obuhvatiti i predlog za produženje ovog odstupanja na dodatni ograničeni rok. 6. Države-članice će bez odlaganja obavijestiti Komisiju o svojim nacionalnim propisima koji se primjenjuju na osnovu stava 5 ovog člana. 9. U vezi sa "finansijskim uslugama" definisanim u Direktivi 2002/65/EZ, uključujući tu i nepokretnu imovinu, države-članice mogu namećuti zahtjeve koji su restriktivniji ili precizniji od ove direktive u oblasti koju ona ujednačava				
Član 4 Unutrašnje tržište Države-članice neće ograničavati slobodu pružanja usluga, niti slobodno kretanje roba iz razloga koji se nalaze u domenu koji ujednačava ova direktiva.	Nema odgovarajuće odredbe	Neprenosivo		
Član 5. Zabrana nepoštenih poslovnih postupaka 1. Zabranjuju se nepošteni poslovni postupci. 2. Poslovni postupak se smatra nepoštenim ako: (a) je suprotan zahtjevima profesionalne pažnje, i (b) bitno remeti ili je vjerovatno da će bitno poremetiti ekonomsko ponašanje prosječnog potrošača u vezi proizvoda do kojeg takav postupak dopire, ili kome je namijenjen ili će poremetiti prosječnog člana grupe kada je poslovni postupak usmjeren na posebnu grupu potrošača.	Zabrana nepoštene poslovne prakse Član 156 (1) Nepoštena poslovna praksa je zabranjena. Pojam nepoštene poslovne prakse Član 155 (1) Nepoštenom poslovnom praksom, u smislu ovog zakona, smatra se praksa koja: 1) je suprotna zahtjevima profesionalne pažnje, i 2) u pogledu određenog proizvoda bitno utiče ili je vjerovatno da će bitno uticati na ekonomsko ponašanje prosječnog potrošača koji je tom djelovanju izložen ili kome je namijenjena ili prosječnog člana grupe potrošača kada je poslovna praksa usmjerena na posebnu grupu potrošača.	Potpuno usklađeno		

3. Poslovni postupci koji bi vjerovatno bitno poremetili ekonomsko ponašanje samo ako je jasno utvrđiva grupa potrošača koja je posebno ranjiva na praksu ili osnovni proizvod zbog svoje mentalne ili fizičke slabosti, starosti ili naivnosti na način koji bi trgovac razumno mogao da predvidi, bude analizirana iz ugla prosječnog člana te grupe. Ovo ne dovodi u pitanje opštu i legitimnu praksu oglašavanja, davanja pretjeranih izjava ili navoda koji nisu bili planirani da se doslovno shvate. 4. Posebno će se nepoštenim poslovnim postupcima smatrati: (a) oni koji su obmanjujući i kao takvi navedeni u čl. 6 i 7, ili (b) oni koji su agresivni i kao takvi navedeni u čl. 8 i 9. 5. Aneks I sadrži listu onih poslovnih postupaka koji se u svim okolnostima smatraju nepoštenim. Ista jedinstvena lista primjenjuje se u svim državama članicama i može biti izmijenjena samo izmjenom ove direktive.	(2) Nepoštenom poslovnom praksom iz stava 1 ovog člana naročito se smatra: 1) obmanjujuća poslovna praksa iz čl. 157, 158 i 159 ovog zakona; i 2) agresivna poslovna praksa iz člana 43 stav 5, člana 90 stav 1 i čl. 160, 161 i 162 ovog zakona. (3) Poslovna praksa koja će vjerovatno bitno uticati na ekonomsko ponašanje jasno određive grupe potrošača koji su zbog tjelesnih ili duševnih nedostataka, starosne dobi ili lakomislenosti posebno osjetljivi na određenu poslovnu praksu ili određeni proizvod, na način koji je trgovac mogao razumno predvidjeti, procjenjivaće se prema prosječnom članu te grupe potrošača. (4) Odredba stava 3 ovog člana ne primjenjuje se na slučajeve uobičajenog i dopuštenog oglašavanja koje podrazumijeva i davanje pretjeranih izjava ili izjava koje ne treba uzimati doslovno.			
Član 6. Obmanjujuće radnje 1. Smatra se da je poslovni postupak obmanjujući ako sadrži lažnu informaciju što ga čini neistinitim ili na bilo koji drugi način, uključujući opšti utisak, dovodi u zabludu ili će vjerovatno prevariti prosječnog potrošača, čak i onda kada je informacija činjenično tačna, u vezi jednog ili više od sljedećih elemenata i u bilo kojem slučaju izaziva potrošača ili će ga vjerovatno navesti da se odluči na zaključenje posla koji u drugačijim okolnostima ne bi zaključio: (a) postojanje ili priroda proizvoda; (b) glavne karakteristike proizvoda kao što su raspoloživost, koristi, rizici, izvršenje, sastav, pomoćna oprema, postprodajna podrška i rešavanje reklamacija, način i datum proizvodnje ili pripreme, isporuka, ispravnost za upotrebu, upotreba, količina, specifikacija, geografsko ili trgovačko poreklo, rezultati koji se mogu očekivati od njegove	Pojam obmanjujuće poslovne prakse Član 157 (1) Poslovna praksa smatra se obmanjujućom ako sadrži informacije koje je čine neistinitom, ili na bilo koji način, uključujući i cjelokupno predstavljanje, obmanjuje ili je vjerovatno da će obmanuti prosječnog potrošača, čak i ako su te informacije tačne u pogledu neke od okolnosti iz stava 2 ovog člana, i u svakom slučaju ga navodi ili je vjerovatno da će da ga navede da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio. (2) Postojanje obmanjujuće poslovne prakse može da se odnosi na sljedeće okolnosti: postojanje ili prirodu proizvoda;	Potpuno usklađeno		

upotrebe ili rezultati i bitne karakteristike testova ili provjera izvedenih na proizvodu; (c) obim obaveza trgovca, motivi za poslovne postupke i priroda postupka prodaje, svaka izjava ili simbol u vezi sa neposrednim ili posrednim sponzorstvom ili saglasnošću trgovca ili proizvodom; (d) cijena ili način na koji je cijena obračunata ili postojanje posebne cjenovne prednosti; (e) potreba za servisom, dijelom, zamjenom ili popravkom; (f) priroda, svojstva i prava trgovca ili njegovog agenta, kao što je identitet i imovina, kvalifikacije trgovca, njegov status, dozvola, filijala ili veza i vlasnička prava nad industrijskom, trgovačkom ili intelektualnom imovinom ili njegove nagrade ili priznanja; (g) prava potrošača, uključujući pravo zamjene ili povraćaja plaćenog iznosa po Direktivi 1999/44/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 25. maja 1999. o izvjesnim aspektima prodaje robe široke potrošnje i povezanim garancijama ili rizika sa kojim se može susresti. 2. Smatra se da poslovni postupak dovodi u zabludu ako prema svom činjeničnom stanju, uzimajući u obzir sve okolnosti i specifičnosti slučaja, navodi ili vjerovatno može da navede prosječnog potrošača da donese odluku o zaključenju posla koju u drugačijim okolnostima ne bi doneo i odnosi se na: (a) marketing proizvoda, koji takođe obuhvata upoređujuće oglašavanje, koji dovodi do zabune u vezi sa proizvodima, trgovačkim markama, trgovačkim imenima ili drugim razlikujućim svojstvima konkurenta; (b) neispunjavanje obaveza trgovca iz kodeksa ponašanja na koje se obavezao u sledećim slučajevima: (i) obaveza nije fakultativna, već je žvrsta i moguće ju je provjeriti, i (ii) trgovac u svom poslovnom postupanju pokaže da je obavezan kodeksom.	2) osnovne karakteristike proizvoda koje se odnose na dostupnost, korist, rizike, način izrade, sastav, dodatke koji prate proizvod, pomoć koja se pruža potrošačima poslije prodaje i postupanje po njihovim prigovorima, način i datum proizvodnje ili nabavke, isporuku, podobnost za ostvarivanje cilja, način korišćenja, količina, specifikacija, geografsko ili tržišno porijeklo, rezultati koji se očekuju od njegove upotrebe ili rezultati i bitni pokazatelji ispitivanja ili provjera sprovedenih na proizvodu; 3) obim obaveza trgovca, razloge za određeno postupanje trgovca, kao i prirodu postupka prodaje, izjavu ili simbol koji se odnosi na direktno ili indirektno sponzorstvo ili preporučivanje trgovca ili proizvoda; 4) cijenu proizvoda ili način na koji je cijena obračunata ili obećanje prodajne pogodnosti u pogledu cijene; 5) potrebu servisiranja, rezervnih dijelova, zamjenu ili popravku; 6) prirodu, obilježja i prava trgovca ili njegovog zastupnika, kao što su identitet, imovina, kvalifikacije, status, odobrenja, članstvo u određenim udruženjima ili povezanost sa drugim subjektima, industrijska, komercijalna ili intelektualna svojina, nagrade i priznanja; 7) prava potrošača, uključujući pravo zamjene ili povraćaja plaćenog iznosa, u skladu sa odredbama ovog zakona kojima se uređuje saobraznost ugovoru i komercijalna garancija, kao i rizicima kojima potrošač može biti izložen. (3) Poslovna praksa smatra se obmanjujućom i ako, u određenom slučaju, uzimajući u obzir sva obilježja i okolnosti slučaja, prosječnog potrošača navede ili je vjerovatno da će da ga navede da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio, a obuhvata: 1) bilo koji oblik stavljanja proizvoda na tržište, uključujući i komparativno oglašavanje koje otežava razlikovanje tog			
---	---	--	--	--

	proizvoda od drugih proizvoda, žigova, trgovačkih naziva ili drugih znakova raspoznavanja konkurenata na tržištu; 2) nepoštovanje obaveza od strane trgovca, koje proizilaze iz kodeksa koji ga obavezuje, pod uslovom da ta obaveza ne predstavlja samo namjeru već utvrđenu obavezu koju je moguće provjeriti, a pod uslovom da je trgovac u okviru poslovne prakse naznačio da je vezan tim kodeksom;			
Član 7. Obmanjujuća propuštanja 1. Smatraće se da poslovni postupak dovodi u zabludu ako prema svom činjeničnom stanju, uzimajući u obzir sve okolnosti, specifičnosti i ograničenja sredstva za komunikaciju, trgovac propusti da pruži bitnu informaciju koja je prosječnom potrošaču neophodna u datom kontekstu za donošenje adekvatne odluke o zaključenju posla, pa to navede ili vjerovatno može da navede prosječnog potrošača da donese odluku o zaključenju posla koju u drugačijim okolnostima ne bi donio. 2. Takođe se smatra obmanjujućim propuštanjem propust kada, uzimajući u obzir elemente opisane u st. 1, trgovac bitne informacije skriva ili daje nejasne, djelimične, dvosmislene ili neblagovremene informacije iz istog stava ili propusti da identifikuje trgovačku namjeru datog poslovnog postupka, ukoliko ona nije očigledna iz konteksta, kao i tamo gdje u bilo kojem slučaju ovo navodi ili je vjerovatno da će navesti prosječnog potrošača da donese odluku o zaključenju posla koju u drugačijim okolnostima ne bi donio. 3. Kada se koristi neko tehničko sredstvo za komunikaciju poslovnog postupka koje nameće ograničenja u prostoru i vremenu, ova ograničenja i sve mjere koje preduzme trgovac radi stavljanja informacije na raspolaganje potrošaču bilo kojim drugim sredstvima uzeće se u obzir prilikom odlučivanja da li je informacija izostala. 4. U slučaju upućivanja poziva na kupovinu, pod uslovom da to iz okolnosti slučaja nije očigledno, sljedeće informacije se smatraju bitnim: (a) glavne karakteristike proizvoda u obimu koji odgovara sredstvu komunikacije i proizvodu;	Obmanjujuća propuštanja Član 158 (1) Poslovna praksa smatra se obmanjujućom ako u određenom slučaju, uzimajući u obzir sva obilježja i okolnosti slučaja, kao i ograničenja sredstva komunikacije, ne sadrži važna obavještenja koja su potrebna prosječnom potrošaču za donošenje odluke o pravnom poslu zasnovane na potpunoj informisanosti i time ga navede ili je vjerovatno da će da ga navede da donese odluku o pravnom poslu koju inače ne bi donio, kao i: 1) skrivanje važnih obavještenja ili pružanje nejasnih, nerazumljivih, dvosmislenih ili nepravovremenih obavještenja; 2) nenavođenje svrhe poslovne prakse koja nije očigledna iz okolnosti slučaja. (2) Kada trgovac koristi sredstvo komunikacije koje je prostorno ili vremenski ograničeno, a prilikom ocjene da li je određeno važno obavještenje izostavljeno uzimaju se u obzir ta ograničenja i druge mjere koje je trgovac preduzeo radi dostavljanja tih obavještenja potrošaču na neki drugi način. (3) U slučaju poziva na kupovinu, ako nije očigledno iz okolnosti slučaja, bitnim će se smatrati informacije o: 1) osnovnim obilježjima proizvoda u mjeri koja je prikladna proizvodu i sredstvu komunikacije koje se koristi;	Potpuno usklađeno		

(b) puna adresa i identitet trgovca, kao što je njegovo trgovačko ime i tamo gde postoji, puna adresa i identitet trgovca u čije ime postupa; (c) cijena koja uključuje i porez ili tamo gde priroda proizvoda znači da se cijena uobičajeno ne može izračunati unaprijed, način na koji je cijena izračunata, kao i tamo gde postoji, sva dodatna vozarina, troškovi isporuke i poštarine ili, ako se ovi troškovi ne mogu uobičajeno unaprijed izračunati, činjenica da se takve dodatne dažbine moraju platiti; (d) sporazumi o plaćanju, isporuci, izvršenju i načinu rješavanja reklamacija, ako odstupaju od zahtijeva profesionalne pažnje; (e) za proizvode i transakcije koje podrazumijevaju pravo istupanja ili otkaza, postojanje takvog prava. 5. U pogledu zahtjeva u vezi sa informacijama ustanovljenim pravom Zajednice za trgovačke komunikacije, uključujući oglašavanje ili marketing, bitnim se smatra nezaključena lista zahtjeva sadržana u Aneksu II.	2) geografskoj lokaciji i identitetu trgovca, kao što su naziv ili ime i, ako je to potrebno, adresa i identitet lica u čije ime nastupa; 3) prodajnoj cijeni proizvoda ili, kad priroda proizvoda ne omogućava da cijena bude izračunata unaprijed, načinu na koji će cijena biti izračunata, kao i o, kad je vjerovatno da će iziskivati dodatne troškove, poštanskim troškovima i troškovima prevoza i dostave, a ako ti troškovi ne mogu biti izračunati unaprijed, naznaku da se plaćaju i ti dodatni troškovi; 5) postojanju prava na raskid ili otkaz ugovora, ako je riječ o proizvodima ili pravnim poslovima za koje su predviđena i ta prava (6) Bitnim informacijama iz st. 1 do 4 ovog člana smatraju se i informacije koje je trgovac dužan da pruži potrošaču prilikom poslovne komunikacije, uključujući oglašavanje i stavljanje proizvoda na tržište, u skladu sa ovim ili drugim zakonom koji sadrži odredbe o zaštiti potrošača.			
Član 8 Agresivni poslovni postupci Smatra se da je poslovni postupak agresivan ako prema svom činjeničnom stanju, uzimajući u obzir sve okolnosti i specifičnosti slučaja, putem uznemiravanja, pritiskom, uključujući i fizičku silu ili nedozvoljeni uticaj, značajno umanjuje ili je vjerovatno da će značajno umanjiti slobodu izbora ili ponašanja potrošača u vezi sa proizvodom i time ga navesti ili vjerovatno navesti da zaključi posao koji u drugačijim okolnostima ne bi zaključio.	Pojam agresivne poslovne prakse Član 160 Poslovna praksa smatra se agresivnom, u smislu ovog zakona, ako se u određenom slučaju, uzimajući u obzir sva obilježja i okolnosti slučaja, vrši uznemiravanje, prinuda, uključujući fizičku silu ili prijetnju, kao i nedopušten uticaj, koji u bitnoj mjeri umanjuju ili je vjerovatno da će umanjiti slobodu izbora ili postupanja prosječnog potrošača u odnosu na proizvode, čime se navodi ili je vjerovatno da će se navesti da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio.	Potpuno usklađeno		
Član 9. Upotreba uznemiravanja, pritiska ili nedozvoljenog uticaja Prilikom određivanja da li neki poslovni postupak koristi uznemiravanje, pritisak, uključujući fizičku silu ili nedozvoljeni uticaj, uzima se u obzir sledeće:	Uznemiravanje, prinuda i nedopušteni uticaj Član 161			

(a) trenutak, mjesto, priroda ili trajanje; (b) upotreba prijetnje, uvredljivih izraza ili ponašanja; (c) korišćenje situacije od strane trgovca u smislu nesrećnog slučaja ili okolnosti takve težine kada je smanjena mod prosuđivanja potrošača čega je trgovac svjestan, a radi uticaja na njegovu odluku u vezi sa proizvodom; (d) svaka teška ili nesrazmjerna vanugovorna prepreka koju nameće trgovac i kada potrošač želi da vrši svoja prava po ugovoru, uključujući i pravo otkaza ugovora, zamjene proizvoda ili traženja drugog trgovca; (e) svaka prijetnja preduzimanjem pravne radnje koja po zakonu ne može biti preduzeta.	Prilikom odlučivanja da li je u poslovnoj praksi korišćeno uznemiravanje, prinuda, uključujući fizičku silu ili prijetnju ili nedopušteni uticaj, cijeni se: 1) vrijeme, mjesto odnosno priroda i trajanje poslovne prakse i upornosti koju je trgovac pokazao; da li je trgovac koristio prijeteci ili uvredljiv govor ili ponašanje; da li je trgovac iskorištavao nesrećne ili druge okolnosti u kojima se potrošač nalazio, a koje su bile tolikog značaja da su umanjile sposobnost potrošača da razumno rasuđuje, a trgovac je bio svjestan da će te okolnosti uticati na odluku potrošača u pogledu proizvoda; otežavajuća ili nesrazmjerna vanugovorna prepreka koju trgovac postavlja potrošaču koji želi da ostvari svoje ugovorno pravo, uključujući pravo da raskine ugovor ili izabere drugi proizvod ili drugog trgovca; 5) korišćenje prijetnje o preduzimanju radnje koja se po zakonu ne može preduzeti.	Potpuno usklađeno		
Član 10. Kodeks ponašanja Ova direktiva ne isključuje, a države-članice mogu da ohrabre, kontrolu nepoštenih poslovnih postupaka od strane tvorca kodeksa i obraćanje tim tijelima od strane lica ili organizacija navedenih u članu 11, ako se postupci pred tim tijelima vode pored sudskih ili upravnih postupaka pomenutih u tom članu. Obraćanje kontrolnim organima se nikada ne mogu smatrati jednakim prethodno navedenim sredstvima sudske ili upravne zaštite iz čl. 11.	Primjena drugih propisa Član 3 (3) Zaštita kolektivnih interesa potrošača ostvaruje se u skladu sa odredbama zakona kojim se uređuju kolektivne tužbe za zaštitu interesa potrošača.	Potpuno usklađeno		
Član 11. Izvršavanje				

1. Države članice će utvrditi odgovarajuća i efikasna sredstva za borbu protiv nepoštenih poslovnih postupaka u cilju povinovanja odredbama ove direktive u interesu potrošača. Pomenuta sredstva obuhvataju zakonske propise po kojima lica ili organizacije kojima je po nacionalnom pravu priznato postojanje legitimnog interesa u borbi protiv nepoštenih poslovnih postupaka, uključujući i konkurente, može: (a) podići tužbu povodom takvog nepoštenog poslovnog postupka; i/ili (b) iznijeti predmet nepoštenog poslovnog postupka pred organ uprave nadležan bilo za odlučivanje po žalbama ili za pokretanje odgovarajućeg pravnog postupka. Svaka država članica će odlučiti koje od pomenutih rješenja će propisati i da li će sudovima ili organima uprave dati pravo da zahtijevaju traženje preliminarne zaštite prije pokretanja postupka rješavanja po pritužbama, uključujući i one navedene u čl. 10. Ova sredstva stajace na raspolaganju, bez obzira na to da li se oštećeni potrošač nalazi na teritoriji države članice gde trgovac ima sjedište ili u drugoj državi članici. Države članice će odlučiti o sljedećem: (a) da li se propisani pravni postupci mogu voditi prema pojedinom trgovcu odvojeno ili grupi trgovaca iz iste privredne grane istovremeno; i (b) da li se propisani pravni postupci mogu voditi protiv tvorca kodeksa ponašanja u slučaju kada relevantni kodeks promoviše neispunjavanje zakonom propisanih uslova. 2. Prema zakonskim odredbama iz st. 1, države članice će sudovima ili organima uprave povjeriti ovlaštenja	Primjena drugih propisa Član 3 (3) Zaštita kolektivnih interesa potrošača ostvaruje se u skladu sa odredbama zakona kojim se ureduju kolektivne tužbe za zaštitu interesa potrošača. Upravne mjere Član 250 (5) Nadležni inspektor će rješenjem trgovcu zabraniti poslovnu praksu prema potrošaču koja se smatra nepoštenom iz člana 43 stav 5, člana 90 st. 1 i 4 i čl. 154 do 162 ovog zakona.	Potpuno usklađeno		
--	--	--------------------------	--	--

za postupanje u svim slučajevima u kojima oni budu smatrali da je to neophodno, sudeći prema svim umiješanim interesima, a posebno uzimajući u obzir javni interes:

(a) da donesu rješenja o prestanku nepoštenog poslovnog postupanja ili da pokrenu odgovarajući pravni postupak za donošenje rješenja o prestanku nepoštenog poslovnog postupanja; ili

(b) ako nepošteni poslovni postupak još nije izvršen, ali njegovo nastupanje neposredno predstoji, da donese rješenje o zabrani tog postupka ili pokrene odgovarajući pravni postupak za donošenje rješenja o zabrani tog postupka, čak i bez obaveze dokazivanja da je stvarno nastupio gubitak, šteta, namjera ili nepažnja na strani trgovca.

Države-članice će donijeti propise da se mjere navedene u prvom podstavu preduzimaju po ubrzanom postupku: - sa privremenim dejstvom, ili - konačnim dejstvom, s tim da svaka država-članica sama odluči koju od dvije navedene opcije će izabrati. Štaviše, države-članice mogu prenijeti ovlašćenja na sudove ili organe uprave da, u cilju uklanjanja trajnih posljedica nepoštenog poslovnog postupka, rješenjem o njegovim prestanku koje je sadržano u konačnog odluci narede:

(a) objavljivanje te odluke u cjelini ili djelimično u obliku koji taj organ bude smatrao prikladnim;

(b) pored objavljivanja predmetne odluke, objavljivanje korektivne izreke.

3. Organi uprave iz st. 1 moraju: (a) biti sastavljeni tako da ne dovode u sumnju svoju neutralnost; (b) imati adekvatna ovlašćenja kada odlučuju o pritužbama, praćenju i efikasnom sprovođenju svojih odluka; (c) normalno dati obrazloženje svojih odluka. Kada isključivo organ uprave vrši ovlašćenja iz st. 2, uvek je obavezno davanje obrazloženja

odluka. Pored toga, u tom slučaju mora se omogućiti sudska zaštita od postupaka u kojima je on pogrešno ili na neodgovarajući način vršio, odnosno nije vršio svoja ovlaštenja.				
Član 12 Sudovi i organi uprave: dokazivanje reklamacija Države-članice će na sudove ili organe uprave prenijeti ovlaštenja za postupanje u građanskim ili upravnim postupcima propisanim u čl. 11: (a) da zahtevaju od trgovca da pruži dokaz u vezi činjenične ispravnosti reklamacije u vezi poslovnog postupka ako, uzimajući u obzir legitimni interes trgovca i druge strane u postupku, takav zahtev izgleda prikladan zbog okolnosti datog slučaja; i (b) da smatra podnijetu reklamaciju netačnom ako traženi dokaz u skladu sa st. (a) ne bude dat na uvid ili ga sud ili organ uprave bude smatrao nedovoljnim.	Zakon o parničnom postupku ("Službeni list Republike Crne Gore" br. 22/04, 28/05, 76/06; "Službeni list Crne Gore" br. 73/10, 47/15, 48/15, 51/17, 75/17, 62/18, 34/19, 42/19, 76/20, i 108/21) Član 229 Kad se jedna stranka poziva na ispravu i tvrdi da se ona nalazi kod druge stranke, sud će ovu stranku pozvati da podnese ispravu, ostavljajući joj za to određeni rok. Stranka ne može da uskrati podnošenje isprave, ako se ona sama u parnici pozvala na tu ispravu za dokaz svojih navoda ili ako je riječ o ispravi koju je po zakonu dužna da preda ili pokaže ili ako se isprava s obzirom na njenu sadržinu smatra zajedničkom za obje stranke. U pogledu prava stranke da uskrati podnošenje drugih isprava shodno će se primjenjivati odredbe čl. 233 i 234 ovog zakona. Kad stranka koja je pozvana da podnese ispravu poriče da se isprava kod nje nalazi, sud može radi utvrđivanja ove činjenice da izvodi dokaze. Sud će, s obzirom na sve okolnosti, po svom uvjerenju cijeniti od kakvog je značaja što stranka koja drži ispravu neće da postupi po rješenju suda kojim joj se nalaže da podnese ispravu ili protivno uvjerenju suda poriče da se isprava kod nje nalazi. Protiv odluke suda iz stava 1 ovog člana nije dozvoljena posebna žalba. Član 230 Sud može, na predlog stranke, narediti trećem licu da podnese ispravu koja služi kao dokaz za utvrđivanje neke odlučne činjenice. Treće lice može da uskrati podnošenje isprave shodno odredbama čl. 233 i 234 ovog zakona.	Potpuno usklađeno		

	Prije nego što donese odluku kojom trećem licu nalaže da podnese ispravu, sud će pozvati treće lice da se o tome izjasni. Kad treće lice osporava svoju dužnost da podnese ispravu koja se kod njega nalazi, sud će odlučiti da li je treće lice dužno da podnese ispravu. Kad treće lice poriče da se isprava nalazi kod njega, sud može radi utvrđivanja ove činjenice da izvodi dokaze. Pravosnažno rješenje o dužnosti trećeg lica da podnese ispravu može se izvršiti preko nadležnog suda po pravilima izvršnog postupka. Treće lice ima pravo na naknadu troškova koje je imalo u vezi sa podnošenjem isprava. Odredbe člana 242 ovog zakona shodno će se primjenjivati i u ovom slučaju. Zakon o upravnom postupku (Službeni list Crne Gore" br. 56/14, 20/15, 40/16, i 37/17) Dokazna sredstva Član 107 U upravnom postupku kao dokazna sredstva mogu se koristiti sva sredstva pogodna za utvrđivanje činjeničnog stanja, a koja odgovaraju pojedinom slučaju, kao što su isprave, iskazi svjedoka, izjave stranaka, nalazi i mišljenja vještaka, tumača i uviđaj. Opštepoznate činjenice, činjenice koje su poznate javnopravnom organu i zakonske pretpostavke ne treba dokazivati. Na pitanja koja se odnose na dokazna sredstva, a koja nijesu uređena ovim zakonom, shodno se primjenjuju pravila o dokaznim sredstvima u parničnom postupku.			
Član 13 Kazne Države-članice propisuju kazne za nepoštovanje odredbi nacionalnog prava usvojenih radi primjene ove direktive i preduzimaju sve neophodne mjere da osiguraju njihovu primjenu. Ove kazne moraju biti efikasne, srazmjerne i odgovarajuće.	DIO OSMI KAZNE NE ODREDBE Član 242 (1) Novčanom kaznom od 3.000,00 eura do 20.000,00 eura kazniće se za prekršaj pravno lice - trgovac, ako: 1) cijenu iz člana 13 stav 1 ovog zakona ne ističe na robu, na način da potrošača ne dovodi u zabludu u pogledu robe na koju se odnosi (član 13 stav 2 tačka 1);			

	2) u cjenovniku ili tarifi koji uključuju provizije ili naknade i troškove koji se mogu potraživati, uključujući i savjetodavne finansijske usluge, nije naveo slučajeve u kojima se te provizije ili naknade i troškovi, uključujući i finansijske savjetodavne usluge, naplaćuju i, ako je primjenjivo, učestalost njihove naplate, ili provizije ili naknade ili troškovi koji padaju na teret potrošača ne odgovaraju stvarno pruženim uslugama ili nastalim troškovima (član 13 st. 5 i 6); 3) se ne pridržava istaknutih prodajnih cijena (član 17); 4) za kupljeni proizvod potrošaču ne izda račun (član 20 stav 1); 5) je vršio oglašavanje roba i usluga suprotno članu 30 ovog zakona (član 30 st. 1 do 5); 6) se ne pridržava utvrđenih i istaknutih uslova prodajnih pogodnosti (član 31 stav 2); 7) sniženje i rasprodaju proizvoda ne vrši u skladu sa članom 32 ovog zakona (član 32 st. 3, 4 i 6); 8) proizvod iz člana 33 st. 1 i 2 ovog zakona nije čitko, jasno razumljivo i lako uočljivo označen riječima "akcija" ili "akcijska prodaja", odnosno "promocija" ili "promotivna prodaja", i ako se isticanje cijena proizvoda na akcijskoj, odnosno promotivnoj prodaji ne vrši se u skladu sa čl. 12, 13, 15, 16 i 17 ovog zakona. (član 33 st. 3 i 4); 9) potrošaču nije omogućio pristup i korišćenje usluge od javnog interesa i nije izdao račun u skladu sa članom 37 ovog zakona (član 37); 10) bez diskriminacije i pod jednakim uslovima, nije omogućio potrošaču priključak na distributivnu mrežu i upotrebu priključka i mreže pod unaprijed poznatim i uslovima ugovorenim u skladu sa zakonom. (član 39 stav 2); 11) je potrošaču uračunao u cijenu usluge od javnog interesa troškove izgradnje, rekonstrukcije i modernizacije distributivne mreže suprotno ovom zakonu (član 41); 12) u ponudi ili oglasu nije jasno istakao cijenu po jedinici mjere, cijene drugih pratećih elemenata u skladu	Potpuno usklađeno		
--	---	-------------------	--	--

	sa posebnim pravilima, a koje se ne računaju prema potrošenoj količini, kao i cijenu za priključenje na distributivnu mrežu (član 42); 13) je potrošaču ograničio pružanje javne usluge ili ga je isključio sa distributivne mreže prije okončanja sudskog, vansudskog, upravnog postupka, postupka prinudne naplate ili drugog postupka u kome se račun osporava, a potrošač redovno plaća nesporne iznose računa (član 43 st. 1, 6 i 7); 14) 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 43 st. 2, 6 i 7); 15) pružanje, odnosno nastavak pružanja usluge i ponovno priključenje na distributivnu mrežu, uslovljava plaćanjem dugova potrošača starijih od dvije godine (član 43 stav 3); 16) pokrene postupak prinudne naplate prije okončanja sudskog, vansudskog ili upravnog postupka u kojem potrošač osporava neplaćena dospjela potraživanja (član 43 stav 4); 17) nije omogućio potrošaču ostvarivanje prava po osnovu nesaobraznosti, na način i u rokovima u skladu sa ovim zakonom (čl. 50 do 56, člana 57 st. 3 do 6, člana 58, člana 60 stav 3 i čl. 61 i 65); 18) nije ispunio komercijalnu garanciju pod uslovima sadržanim u izjavi o komercijalnoj garanciji i povezanom reklamnom materijalu dostupnom u trenutku ili prije zaključenja ugovora (čl. 62 i 65); 19) nije omogućio potrošaču ostvarivanje prava u slučaju neisporuke ili u slučaju nesaobraznosti, na način i u rokovima utvrđenim ovim zakonom (član 68, čl. 73 do 79, član 80 stav 3 i čl. 81 i 82); 20) 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 90 st. 3 i 4);			
--	--	--	--	--

	21) koristi nepošteno ugovorne odredbe (čl. 149 i 151, a u vezi sa članom 147); 22) koristi poslovnu praksu prema potrošaču koja se smatra nepoštenom u skladu sa ovim zakonom (član 43 stav 5, član 90 st. 1 i 4, čl. 155, 157, 158, 160 i 161, a u vezi sa članom 154); 23) nepoštenom poslovnom praksom prouzrokuje štetu potrošaču, a ne omogući mu pravo na umanjeње cijene ili raskid ugovora uz povraćaj plaćenog iznosa u roku i na način iz člana 57 ovog zakona ili mu naplati troškove uobičajene upotrebe robe tokom perioda prije njenog povraćaja (član 156 st. 2, 3 i 4); 24) neistinito tvrdi da je potpisnik određenog kodeksa (član 159 stav 1 tačka 1); 25) ističe zaštitne znakove, znakove kvaliteta ili slične znakove bez propisanog odobrenja (član 159 stav 1 tačka 2); 26) neistinito tvrdi da je kodeks koji taj trgovac primjenjuje odobrila ovlašćena organizacija (član 159 stav 1 tačka 3); 27) 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 159 stav 1 tačka 4); 28) poziva na kupovinu proizvoda po određenoj cijeni, bez obavješćavanja 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 toj cijeni, u roku i u količini koji su razumni s obzirom na taj proizvod, obim oglašavanja proizvoda i ponuđenu cijenu (član 159 stav 1 tačka 5); 29) 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 sa namjerom promovisanja nekog drugog proizvoda (član 159 stav 1 tačka 6);			
--	---	--	--	--

	30) 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 bez odlaganja donese odluku o kupovini, čime mu se uskraćuje mogućnost ili vrijeme potrebno da donese odluku zasnovanu na saznanju o svim relevantnim okolnostima (član 159 stav 1 tačka 7); 31) 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 omogući 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 159 stav 1 tačka 8); 32) neistinito tvrdio ili na drugi način stvarao utisak da se proizvod može legalno prodati (član 159 stav 1 tačka 9); 33) ističe potrošaču prava koja mu po zakonu inače pripadaju kao posebnost ponude trgovca (član 159 stav 1 tačka 10); 34) 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 159 stav 1 tačka 11); 35) je pružao rezultate pretraživanja kao odgovor na online pretragu potrošača bez jasnog navođenja bilo kakvog plaćenog oglašavanja ili plaćanja naročito radi boljeg rangiranja proizvoda u rezultatima pretrage (član 159 stav 1 tačka 12); 36) je iznosio neistinite tvrdnje o prirodi i obimu rizika za ličnu bezbjednost potrošača ili članova njegove porodice, ako potrošač ne kupi proizvod (član 159 stav 1 tačka 13); (2) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 200,00 eura do 2.000,00 eura.			
--	--	--	--	--

	(3) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se preduzetnik novčanom kaznom od 600,00 eura do 6.000,00 eura.			
Član 14. Izmjene direktive 84/450/EEZ Direktiva 84/450/EEZ se ovim putem mijenja na sljedeći način: 1. Član 1 se mijenja sledećim: „Član 1. Svrha ove direktive je da zaštiti trgovce od obmanjujućeg oglašavanja i njegovih neprihvatljivih posledica, kao i da propiše uslove po kojima je dozvoljeno upoređujuće reklamiranje.”	Nema odgovarajuće odredbe	Neprenosivo		
2. U članu 2: - tačka 3 se menja sledećom: “3. “trgovac” označava svako fizičko ili pravno lice koje postupa u svrhu svoje trgovinske aktivnosti, zanata, poslovanja ili zanimanja, kao i svako ko istupa u ime ili za račun trgovca.”; - i dodaje se sledeća tačka: “4. “tvorac kodeksa” označava svako lice, uključujući trgovca ili grupu trgovaca, koji je odgovoran za donošenje i izmenu kodeksa i/ili praćenje njegovog poštovanja od strane onih koji su ga prihvatili.”	Potrošač i trgovac Član 2 (2) Trgovac, u smislu ovog zakona, je fizičko lice, odnosno pravno lice u privatnoj ili državnoj svojini 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. Značenje izraza Član 7 25) nosilac kodeksa je svaki subjekat, uključujući trgovca ili grupu trgovaca koji je ovlašćen za sastavljanje i izmenu kodeksa i/ili nadzor nad njegovim sprovođenjem;	Potpuno usklađeno		

3. Član 3a se menja sledećim: „Član 3a 1. Kada se radi o poređenju, upoređujuće reklamiranje će biti dozvoljeno ako budu ispunjeni sledeći uslovi: (a) ako reklamiranje nije obmanjujuće u smislu članova 2(2), 3 i 7(1) ove direktive ili članova 6 i 7 direktive 2005/29/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 11. maja 2005. u vezi sa nepoštenim poslovnim postupcima privrednih subjekata prema potrošačima na unutrašnjem tržištu; (b) ako se reklamiranje odnosi na upoređivanje roba ili usluga koje zadovoljavaju iste potrebe ili su namenjene za istu svrhu; (c) ako reklamiranje objektivno upoređuje jednu ili više bitnih, relevantnih, proverivih i reprezentativnih odlika roba i usluga, uključujući i cijenu; (d) ako reklamiranje ne diskredituje ili ne omalovažava trgovačke marke, trgovačke nazive ili druge znake razlikovanja roba, usluga, aktivnosti ili okolnosti konkurenta; (e) ako se za proizvode sa oznakom porijekla reklamiranje u svakom slučaju odnosi na proizvode sa istim oznakama; (f) ako reklamiranje ne koristi nepoštenu prednost u vezi sa reputacijom trgovačke marke, trgovačkog naziva ili drugih znakova razlikovanja od konkurenta ili oznaka porekla konkurentskog proizvoda; (g) ako reklamiranje ne predstavlja robu i usluge kao imitacije ili replike roba ili usluga koje nose zaštićenu trgovačku marku ili trgovački naziv; (h) ako reklamiranje ne stvara zabunu kod trgovaca, između oglašivača i konkurenta ili između trgovačke marke, trgovačkog naziva ili drugih znakova razlikovanja oglašivača u vezi sa njegovom robom ili uslugama i roba i usluga konkurenta.“	Zakon o nedozvoljenom oglašavanju („Službeni list Crne Gore“ br. 30/17) Uslovi za upoređujuće oglašavanje Član 7 Upoređujuće oglašavanje dozvoljeno je ako: - nije obmanjujuće u smislu člana 2 stav 3 ovog zakona i zakona kojim se uređuje zaštita potrošača; - se upoređuje roba ili usluga kojom se zadovoljava ista potreba ili koja služi istoj namjeni; - je roba ili usluga objektivno upoređena u pogledu jedne ili više materijalnih, bitnih, reprezentativnih i provjerljivih karakteristika, uključujući i cijenu; - ne obezvrjeđuje ili omalovažava žig, trgovački naziv ili drugi znak raspoznavanja, robe, usluge, aktivnosti ili odnose konkurenata na tržištu; - se kod proizvoda sa geografskom oznakom porijekla upoređuju proizvodi sa istom oznakom; - ne vrši nepošteno iskorišćavanje ugleda žiga, trgovačkog naziva ili drugog znaka raspoznavanja konkurenta, ili oznake geografskog porijekla proizvoda konkurenta; - roba ili usluga koja se oglašava ne predstavlja kao imitacija robe ili usluge koje su zaštićene žigom ili trgovačkim nazivom; i - oglašavanje ne stvara zabunu u pogledu trgovaca, trgovca koji se oglašava i konkurenta ili između žiga, trgovačkog naziva ili drugog znaka raspoznavanja, robe ili usluge trgovca koji se oglašava i konkurenta.	Potpuno usklađeno		
---	--	--------------------------	--	--

4. Član 4(1) se menja sledećim: "1. Države članice će utvrditi odgovarajuća i efikasna sredstva za borbu protiv obmanjujućih oglašavanja u cilju obezbeđenja počinovanja odredbama o upoređujućem oglašavanju u interesu trgovaca i konkurenata. Pomenuta sredstva obuhvataju zakonske propise po kojima lica ili organizacije kojima je po nacionalnom pravu priznato postojanje legitimnog interesa u borbi protiv obmanjujućeg oglašavanja ili interesa za regulisanje upoređujućeg oglašavanja, mogu: (a) pokrenu pravni postupak povodom takvog reklamiranja; ili (b) iznijeti predmet takvog oglašavanja pred organ uprave nadležan bilo za odlučivanje po žalbama ili za pokretanje odgovarajućeg pravnog postupka. Svaka država članica ima pravo da odluči koje od navedenih rešenja će predvidjeti i da li će ovlastiti sudove ili organe uprave da zahtevaju prethodno korišćenje drugih utvrđenih sredstava rešavanja pritužbi, uključujući i one navedene u čl. 5. Svaka država članica će odlučiti o sledećem: (a) da li se propisani pravni postupci mogu voditi prema pojedinom trgovcu odvojeno ili grupi trgovaca iz iste privredne grane istovremeno; i (b) da li se propisani pravni postupci mogu voditi protiv tvorca kodeksa ponašanja u slučaju kada relevantni kodeks promoviše neispunjavanje zakonom propisanih uslova." 5. Član 7(1) se mijenja sledećim: "1. Ova direktiva ne dovodi u pitanje pravo država članica da zadrže ili donese propise	Zakon o nedozvoljenom oglašavanju („Službeni list Crne Gore" br. 30/17) Zahtjev za prekid ili zabranu oglašavanja Član 8 (1) Lica iz člana 9 st. 1 i 2 ovog zakona, koja imaju pravni interes za kolektivnu zaštitu trgovaca (u daljem tekstu: ovlašćena lica) mogu sudu podnijeti tužbu za prestanak obmanjujućeg, odnosno nedozvoljenog upoređujućeg oglašavanja. (2) Tužba iz stava 1 ovog člana može se podnijeti protiv određenog trgovca ili grupe trgovaca iz istog privrednog sektora koji koriste ili podstiču isto ili slično obmanjujuće, odnosno nedozvoljeno upoređujuće oglašavanje, ili nosioca kodeksa čija pravila podstiču takvo oglašavanje. Aktivna legitimacija Član 9 (1) Tužbu iz člana 8 stav 1 ovog zakona mogu da podnesu komorska i interesna udruženja trgovaca po sopstvenoj inicijativi ili na osnovu prijave pojedinog trgovca ili grupe trgovaca. (2) Tužbu iz člana 8 stav 1 ovog zakona mogu da podnesu i organizacije za zaštitu potrošača koje su, zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača, ovlašćene za podnošenje tužbe za zaštitu kolektivnih interesa potrošača. (3) Ako obmanjujuće, odnosno nedozvoljeno upoređujuće oglašavanje trgovca, grupe trgovaca ili nosioca kodeksa ponašanja sa sjedištem u Crnoj Gori utiče ili može uticati na trgovce u drugoj državi članici	Potpuno usklađeno		
---	--	--------------------------	--	--

radi postizanja veće zaštite trgovaca i konkurenata od obmanjujućeg reklamiranja."	Evropske unije, postupak iz člana 8 ovog zakona može pokrenuti i ovlašćeno lice te države. (4) Lica iz stava 3 ovog člana ovlašćena su da pokrenu postupak iz člana 8 ovog zakona, ako su uvrštena na listu lica ovlašćenih za pokretanje postupka kolektivne zaštite trgovaca od obmanjujućeg, odnosno nedozvoljenog upoređujućeg oglašavanja. (5) U slučaju iz stava 3 ovog člana ovlašćeno lice će uz tužbu ili najkasnije na prvom ročištu za glavnu raspravu dostaviti sudu dokaz da je u državi članici Evropske unije u kojoj ima sjedište ovlašćen za pokretanje postupka kolektivne zaštite trgovaca od obmanjujućeg, odnosno nedozvoljenog upoređujućeg oglašavanja.			
Član 15. Izmjene direktiva 97/7/EZ i 2002/65/EZ 1. Član 9 Direktive 97/7/EZ se zamenjuje sljedećim: „Član 9. Prodaja bez prethodnog naručivanja Imajući u vidu zabranu prakse prodaje nenaručenih dobara i usluga predviđenu Direktivom 2005/29/EZ od 11. maja 2005. Evropskog parlamenta i Savjeta u vezi sa nepoštenom poslovnom praksom privrednih subjekata prema potrošačima na unutrašnjem tržištu, države članice će predvidjeti izuzeće potrošača od bilo kakve obaveze plaćanja u slučaju dobijanja nenaručenih dobara ili usluga pri čemu izostanak bilo kakvog odgovora potrošača na ponudu ne može predstavljati njegovu saglasnost." 2. Član 9 Direktive 2002/65/EZ se zamjenjuje sljedećim: „Član 9 Imajući u vidu zabranu prakse prodaje nenaručenih dobara i usluga predviđenu direktivom 2005/29/EZ od 11. maja 2005. Evropskog parlamenta i Savjeta u vezi sa nepoštenom poslovnom praksom privrednih subjekata prema potrošačima na unutrašnjem tržištu, i ne dovodeći u pitanje odredbe propisa država članica o prečutnom obnavljanju ugovora sklopljenih na daljinu kada ti propisi dozvoljavaju prečutno obnavljanje, države članice će preduzeti mjere da izuzmu potrošača od bilo kakve obaveze u slučaju dobijanja nenaručenih dobara ili usluga pri čemu izostanak bilo kakvog	Slanje proizvoda bez naručivanja potrošača Član 90 (1) Isporučka robe ili pružanje usluge koju potrošač nije naručio, a za koju trgovac zahtijeva plaćanje je nepoštena poslovna praksa u smislu ovog zakona. (2) Ako trgovac u promotivne ili druge svrhe potrošaču pošalje određenu nenaručenu robu ili izvrši određenu nenaručenu uslugu potrošač nije dužan da izvrši bilo kakvo plaćanje. (3) Odredba opštih uslova trgovca, ponude, narudžbenice ili druga dokumenta koje je trgovac dostavio potrošaču uz nenaručenu robu ili uslugu kojom je predviđeno da čutanje 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 prečutno obnavljanje ugovora. Shodna primjena Član 134 Na ugovore, prava i obaveze iz čl. 120 do 133 ovog zakona, shodno se primjenjuju odredbe člana 90 ovog zakona koje se odnose na zabranu slanja proizvoda bez	Potpuno usklađeno		

odgovora potrošača na ponudu ne može predstavljati njegovu saglasnost."	naručivanja potrošača i odredbe zakona kojim se uređuju elektronske komunikacije u dijelu koji se odnosi na neželjene komunikacije.			
Član 16. Izmjene direktive 98/27/EZ i Regulative (EZ) broj 2006/2004 1. U Aneksu direktive 98/27/EZ, tačka 1 se zamjenjuje sljedećom: "1. direktiva 2005/29/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 11. maja 2005 u vezi sa nepoštenom poslovnom praksom privrednih subjekata prema potrošačima na unutrašnjem tržištu (Službeni list broj L 149, 11.06.2005, str. 22)." 2. U Aneksu Regulative (EZ) broj 2006/2004 Evropskog parlamenta i Savjeta od 27. oktobra 2004 o saradnji nacionalnih organa nadležnih za sprovođenje propisa o zaštiti potrošača (Uredba o saradnji u oblasti zaštite potrošača) dodaje se sljedeća tačka: "16. Direktiva 2005/29/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 11. maja 2005 u vezi sa nepoštenom poslovnom praksom privrednih subjekata prema potrošačima na unutrašnjem tržištu (Službeni list broj L 149, 11.06.2005, str. 22)."	Nema odgovarajuće odredbe	Neprenosivo		
Član 17 Obavješćavanje Države članice preduzimaju odgovarajuće mjere da obavijeste potrošače o nacionalnim propisima kojima se u nacionalno pravo prenosi ovo uputstvo i, po potrebi, ohrabruju trgovce i tvorce kodeksa ponašanja da obavješćavaju potrošače o svojim kodeksima.	2. Zaštita potrošača na državnom nivou Nadležnost Ministarstva Član 213 (1) Ministarstvo je dužno da, u saradnji sa drugim nosiocima zaštite potrošača, štiti prava i interese potrošača. (2) Ministarstvo je nadležno da: 1) prati sprovođenje propisa kojima se štite interesi potrošača; 2) daje predloge za unaprjeđenje i razvoj politike zaštite potrošača; 3) predlaže Nacionalni program, prati njegovu realizaciju, razmatra i objedinjava izvještaje nosilaca zaštite potrošača i podnosi Vladi godišnji izvještaj o sprovođenju Nacionalnog programa;	Potpuno usklađeno		

	Savjet za zaštitu potrošača Član 232 (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). III. INFORMISANJE I OBRAZOVANJE POTROŠAČA Informisanje i obrazovanje o osnovnim pravima Član 229 (1) Potrošači imaju pravo na informisanje i obrazovanje o osnovnim pravima potrošača. (2) Pravo na obrazovanje potrošača radi sticanja znanja o pravima, obavezama i postupku ostvarivanja prava neophodnih za pravilan i pouzdan izbor i korišćenje proizvoda, upoznavanje sa odgovornostima učesnika na tržištu i o načinu ostvarivanja potrošačkih prava i pružanje pravne pomoći za zaštitu potrošača ostvaruje se u obrazovnim ustanovama (predškolskim ustanovama, osnovnim i srednjim školama, fakultetima), organizacijama potrošača, kao i putem sredstava javnog informisanja.			
Članovi od 18-21	Nema odgovarajuće odredbe	Neprenosivo		
ANEKS I POSLOVNE PRAKSE KOJE SE SMATRAJU NEPOŠTENIM U SVIM OKOLNOSTIMA Obmanjujuće poslovne prakse 1. Tvrdnja da je trgovac potpisnik kodeksa ponašanja, a da zapravo nije. 2. Isticanje oznake povjerenja, oznake kvaliteta ili ekvivalenta bez prethodnog dobijanja neophodne dozvole. 3. Tvrdnja da je kodeks ponašanja odobrio državni ili drugi organ, a da u stvari to nije slučaj. 4. Tvrdnja da je trgovac (uključujući i njegove poslovne postupke) ili njegov proizvod dobio saglasnost, podršku ili dozvolu državnog ili privatnog organa, iako nije tačno, ili	Obmanjujuća poslovna praksa Član 159 Obmanjujućom poslovnom praksom u svim okolnostima smatra se: 1) neistinita tvrdnja trgovca da je potpisnik određenog kodeksa; 2) isticanje zaštitnih znakova, znakova kvaliteta ili sličnih znakova bez propisanog odobrenja; 3) neistinita tvrdnja da je kodeks koji trgovac primjenjuje odobrila ovlaštena organizacija; 4) neistinita tvrdnja trgovca da je njegovu djelatnost, poslovnu praksu ili proizvod odobrio, preporučio ili	Potpuno usklađeno		

kada iznosi takve tvrdnje pri čemu ne ispunjava uslove potrebne za dobijanje saglasnosti, pokroviteljstva ili dozvole. 5. Upućivanje poziva na kupovinu proizvoda sa tačno određenom cijenom bez prijavljivanja postojanja razumnih osnova zbog kojih bi trgovac mogao očekivati da neće moći da ponudi ili od drugog trgovca nabavi one proizvode ili njima ekvivalentne proizvode po oglašenoj cijeni u roku i količinama koje su razumne imajući u vidu proizvod, obim oglašavanja proizvoda i ponuđenu cijenu 6. Upućivanje poziva na kupovinu proizvoda po tačno određenoj ceni i onda: a) odbijanje da se potrošaču pokaže reklamirana roba; ili b) odbijanje da se prihvate porudžbine ili odbijanje isporuke u razumnom roku; ili c) prikazivanje neispravnog uzorka proizvoda u namjeri promovisanja drugog proizvoda. 7. Lažno navođenje da se proizvod može kupiti u ograničenom roku ili da se može nabaviti pod posebnim uslovima u ograničenom vremenu, kako bi se isprovociralo donošenje momentalne odluke i potrošačima uskratila dovoljna mogućnost ili vrijeme da donesu adekvatnu odluku. 8. Preuzimanje obaveze da se pruži postprodajna usluga potrošaču sa kojim je trgovac komunicirao pre zaključenja posla na jeziku koji nije službeni jezik države-članice na čijoj se teritoriji nalazi trgovac, kao i pružanje pomenute usluge isključivo na drugom jeziku, a da o tome nije bilo jasno otkriveno potrošaču pre nego se obavezao zaključenim poslom. 9. Navođenje ili na drugi način stvaranje utiska da se proizvod može zakonito prodavati, a zapravo ne može. 10. Predstavljanje prava koja potrošači imaju po zakonu kao posebnu karakteristiku ponude trgovca. 11. Korišćenje publikovanih sadržaja u medijima u cilju promovisanja proizvoda, bez jasnog navođenja u sadržaju informacije, slikama ili zvuku za potrošača da je trgovac platio tu promociju. Ovo ne dovodi u pitanje Direktivu Savjeta 89/552/EEZ.	dopustio nadležni organ ili imenovana, odnosno ovlašćena organizacija, odnosno da njegova poslovna praksa ili proizvod ispunjava zahtjeve za izdavanje tog odobrenja, preporuke ili dozvole; 5) pozivanje na kupovinu proizvoda po određenoj cijeni, bez obavještenja o razumnim osnovima zbog kojih bi trgovac mogao očekivati da neće biti u mogućnosti da isporuči, odnosno osigura da drugi trgovac isporuči taj ili sličan proizvod po toj cijeni, u roku i u količini koji su razumni s obzirom na taj proizvod, obim oglašavanja proizvoda i ponuđenu cijenu; 6) pozivanje na kupovinu proizvoda po određenoj cijeni, uz odbijanje trgovca da potrošaču pokaže oglašeni proizvod ili da prihvati narudžbinu potrošača ili odbijanje da dostavi proizvod u razumnom roku, kao i pokazivanje neispravnog primjerka proizvoda, sa namjerom promovisanja nekog drugog proizvoda; 7) neistinita tvrdnja da će proizvod biti dostupan samo u kratkom roku, odnosno da će biti dostupan samo pod posebnim uslovima u kratkom roku, da bi se potrošač naveo da odmah donese odluku o kupovini, čime mu se uskraćuje mogućnost ili vrijeme potrebno da donese odluku zasnovanu na saznanju o svim relevantnim okolnostima; 8) obavezivanje na postprodajne usluge potrošaču, sa kojim je trgovac ostvario komunikaciju prije njegove odluke o kupovini, na jeziku koji nije službeni jezik države u kojoj se trgovac nalazi, a nakon toga omogućio pružanje tih usluga na nekom drugom jeziku, na kojem nije ostvarena komunikacija prije odlučivanja o kupovini, o čemu potrošač nije bio jasno upozoren prije zaključivanja ugovora; 9) neistinita tvrdnja ili stvaranje utiska na drugi način da se proizvod može legalno prodati; 10) isticanje kao prednosti ponude prava potrošača koja mu po zakonu pripadaju; 11) korišćenje uredničkih sadržaja u medijima radi promocije proizvoda, bez jasne i nedvosmislene informacije izražene riječima, znakovima ili zvucima, na osnovu kojih potrošač može jasno prepoznati da se radi o			
--	---	--	--	--

12. Postavljanje suštinski netačne tvrdnje u vezi sa prirodom i obimom rizika za ličnu bezbjednost potrošača ili njegove porodice ako potrošač ne kupi proizvod. 13. Promovisanje proizvoda sličnog proizvoda kojeg izrađuje neki drugi proizvođač na način koji namjerno dovodi u zabludu potrošača da povjeruje da je proizvod proizveo taj drugi proizvođač. 14. Ustanovljavanje, upravljanje ili promocija piramidalnih promotivnih programa kada potrošač ima mogućnost da dobije nagradu koja prvenstveno potiče od uvođenja drugih potrošača u piramidalni program prije nego od prodaje ili potrošnje proizvoda. 15. Tvrdnja da trgovac ubrzo prestaje sa radom ili se preseljava, iako to nije tačno. 16. Tvrdnja da su proizvodi sposobni da obezbede dobitak u igrama na sreću. 17. Lažna tvrdnja da proizvod može da izliječi bolest, disfunkciju ili deformacije. 18. Davanje bitno netačne informacije o uslovima na tržištu ili mogućnosti pronalaženja proizvoda u namjeri navođenja potrošača da nabavi proizvod pod uslovima manje povoljnim od normalnih tržišnih uslova. 19. Tvrdnja trgovca da nudi promotivnu igru ili nagradu, bez dodjeljivanja opisanih nagrada ili drugog odgovarajućeg ekvivalenta. 20. Opisivanje proizvoda riječima "gratis", "besplatno", "bez troška" ili slično, ako potrošač ne treba da plati ništa drugo do neizbježnih troškova odgovora na poslovni postupak, naplatu ili plaćanje isporuke proizvoda. 21. Unošenje u marketinški materijal fakture ili sličnog dokumenta na osnovu kojeg se traži plaćanje koje potrošaču daje iluziju da je već naručio reklamirani proizvod, iako to nije slučaj. 22. Lažna tvrdnja ili stvaranje utiska da trgovac ne postupa u svrhu koja se tiče njegovog poslovanja, trgovine, zanata ili profesije ili njegovo lažno predstavljanje u svojstvu potrošača. 23. Stvaranje lažnog utiska da je postprodajnu uslugu u vezi sa proizvodom moguće dobiti i u drugoj državi-članici pored one u kojoj se prodaje proizvod.	plaćenju promociji, čime se ne dovodi u pitanje primjena zakona kojim se uređuju elektronski mediji; 12) pružanje rezultata pretraživanja kao odgovor na online pretragu potrošača bez jasnog navođenja bilo kakvog plaćenog oglašavanja ili plaćanja naročito radi boljeg rangiranja proizvoda u rezultatima pretrage; 13) neistinita tvrdnja o prirodi i obimu rizika za ličnu bezbjednost potrošača ili članova njegove porodice, ako potrošač ne kupi proizvod; 14) oglašavanje proizvoda koji je sličan proizvodu koji je proizveo neki drugi proizvođač, na način da se potrošač namjerno navodi na pogrešan zaključak da je oglašavani proizvod proizveo taj drugi proizvođač; 15) uspostavljanje, vođenje ili promocija piramidalnih promotivnih programa, u kojima potrošač određenim činjenjem stiče mogućnost da dobije naknadu koja prvenstveno potiče od uvođenja drugih potrošača u piramidalni program, a ne od kupovine ili korišćenja proizvoda; 16) neistinita tvrdnja da će trgovac uskoro prestati sa svojom djelatnošću ili da će se preseliti u drugi poslovni prostor; 17) tvrdnja da proizvod povećava šansu za dobitak u igrama na sreću; 18) neistinita tvrdnja da proizvod može da izliječi bolest, disfunkcionalnost ili malformaciju; 19) prenošenje netačnih obavještenja u odnosu na stanja na tržištu ili dostupnost proizvoda, sa namjerom da se potrošač navede da kupi proizvod pod uslovima koji su nepovoljniji od uobičajenih tržišnih uslova; 20) tvrdnja trgovca da u okviru poslovne prakse nudi učešće u promotivnoj nagradnoj igri ili nagradu, bez dodjeljivanja tih nagrada ili odgovarajuće zamjene; 21) opisivanje proizvoda oznakama "gratis", "besplatno", "bez naknade" ili sličnim oznakama ako je potrošač dužan da za taj proizvod plati iznos različit od nužnih troškova odgovora na ponudu, troškova dostave ili primanje proizvoda;			
--	---	--	--	--

24. Stvaranje utiska da potrošač ne može napustiti poslovne prostorije pre zaključenja ugovora. 25. Vršenje ličnih poseta u prebivalište potrošača ignorirajući zahtjev potrošača da se udalji ili da se ne vrada izuzev u opravdanim okolnostima i obimu koji je, prema propisima nacionalnog prava, neophodan za izvršenje ugovornih obaveza. 26. Uporno i nepoželjno obrađanje putem telefona, telefaksa, elektronske pošte ili drugih telekomunikacionih sredstava, izuzev u opravdanim okolnostima i u obimu koji je, po nacionalnim propisima, neophodan za izvršenje ugovornih obaveza. Ovo ne dovodi u pitanje član 10 Direktive 97/7/EZ i Direktiva 95/46/EZ i 2002/58/EZ. 27. Zahtijevanje od potrošača koji želi da postavi odštetni zahtjev po polisi osiguranja da dostavi dokumenta koja se razumno ne mogu smatrati relevantnim u pogledu punovažnosti štete, ili sistematsko izbjegavanje da se odgovori na ponovljeno obrađanje potrošača, a u cilju njegovog odvratanja od vršenja svojih ugovornih prava. 28. Ubacivanje u reklamu direktnog obrađanja djeci da kupuju reklamirane proizvode ili ubeđivanje njihovih roditelja ili drugih punoljetnih lica da kupuju reklamirane proizvode za njih. Ova odredba ne dovodi u pitanje član 16 Direktive 89/552/EEZ o televizijskom emitovanju. 29. Zahtijevanje momentalnog plaćanja ili plaćanja u ratama za proizvod, njegov povrađaj ili čuvanje, kojeg potrošač nije tražio, izuzev onda kada je proizvod zamjena koja se isporučuje u skladu sa članom 7(3) iz Direktive 97/7/EZ (prodaja nenaručenih dobara ili usluga). 30. Izričito upozorenje potrošaču da de, ako ne kupi proizvod ili uslugu, posao trgovca ili egzistencija biti ugroženi. 31. Stvaranje lažnog utiska da je potrošač već dobio nagradu, da de je dobiti ili da de osvojiti dobitak, dobiti nagradu ili neki drugi ekvivalent po izvršenju neke radnje, a da u stvari: - ne postoji nikakva nagrada, niti njoj ekvivalenta korist, ili - preduzimanje bilo kakve radnje u vezi sa dobijanjem nagrade ili druge ekvivalentne koristi podliježe obavezi potrošača da plati izvjesnu novčanu sumu ili učini neki trošak.	22) uvrščivanje u promotivne materijale računa ili drugog zahtjeva za plaćanje da bi potrošač stekao utisak da je već naručio oglašavani proizvod koji se nudi; 23) lažna tvrdnja ili stvaranje utiska da trgovac ne djeluje u okviru svoje trgovinske, poslovne, zanatske ili profesionalne djelatnosti ili lažno predstavljanje trgovca kao potrošača; 24) stvaranje pogrešnog utiska kod potrošača da su usluge koje se nude poslije prodaje određenog proizvoda dostupne i na teritoriji druge države; 25) preprodaja ulaznica za događaje potrošačima koje je trgovac nabavio upotrebom automatizovanih sredstava za zaobilazjenje ograničenja u pogledu broja ulaznica koje jedno lice može da kupi ili drugih pravila koja se primjenjuju na kupovinu ulaznica; 26) navođenje da su recenzije proizvoda dali potrošači koji su stvarno koristili ili kupili proizvod bez preduzimanja razumnih i proporcionalnih mjera kako bi se provjerila istinitost tih navoda; 27) podnošenje ili angažovanje drugog lica za podnošenje lažnih recenzija ili preporuka potrošača ili pogrešno predstavljanje potrošača ili društvenih preporuka radi promovisanja proizvoda. Agresivna poslovna praksa Član 162 Agresivnom poslovnom praksom u svim okolnostima smatra se: 1) stvaranje utiska da potrošač ne može da napusti poslovni prostor trgovca prije zaključenja ugovora; 2) posjećivanje potrošača u njegovom domu, suprotno zahtjevu potrošača da se napusti njegov dom ili da se više ne čine posjete, osim u slučaju i u mjeri u kojoj je to potrebno radi prinudnog ispunjenja u skladu sa propisima; 3) uporno i protiv volje potrošača obraćanje preko telefona, telefaks-uređaja, elektronske pošte ili drugog sredstva komunikacije na daljinu, osim u slučajevima i u mjeri u kojoj je to opravdano zbog prinudnog izvršenja ugovorne obaveze u skladu sa zakonom, čime se ne dovodi u pitanje primjena zakona kojim se uređuju			
--	--	--	--	--

	elektronske komunikacije u dijelu koji se odnosi na neželjene komunikacije i odredaba zakona kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti; 4) zahtijevanje od potrošača koji želi da podnese odštetni zahtjev na osnovu polise osiguranja da dostavi određene dokumente koji, po razumnoj ocjeni, nijesu od značaja za ocjenu opravdanosti tog zahtjeva ili izbjegavanje odgovora na dopise potrošača, sa namjerom da se odvрати od ostvarivanja prava koja mu pripadaju na osnovu ugovora; 5) oglašavanje kojim se direktno obraća djeci da kupuju ili da nagovore svoje roditelje ili druga punoljetna lica da im kupe oglašavani proizvod, čime se ne dovodi u pitanje primjena zakona kojim se uređuju elektronski mediji u dijelu koji se odnosi na zaštitu maloljetnika; 6) zahtijevanje plaćanja proizvoda, bez odlaganja, plaćanja na rate, vraćanja ili čuvanja proizvoda koji potrošač nije naručio; 7) direktno obavješćavanje potrošača da će posao ili opstanak trgovca biti ugroženi ako potrošač ne kupi proizvod; 8) lažno predstavljanje da je potrošač osvojio ili da će osvojiti, bezuslovno ili uz ispunjenje određenog uslova, određenu nagradu ili neku drugu korist, ako ta nagrada ili druga korist nije predviđena, odnosno kada je u stvarnosti preduzimanje bilo kakve radnje usmjerene na ostvarivanje te nagrade ili druge koristi uslovljeno određenim plaćanjem od strane potrošača ili potrošaču prouzrokuje troškove.			
ANEKS II ODREDBE PRAVA ZAJEDNICE KOJIMA SE PROPISUJU PRAVILA ZA OGLAŠAVANJE I TRGOVAČKE KOMUNIKACIJE Članovi 4 i 5 direktive 97/7/EZ Član 3 direktive Savjeta 90/314/EEZ od 13. juna 1990. o paket putovanjima, paket odmorima i paket aranžmanima. Član 3(3) direktive 94/47/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 26. oktobra 1994. o zaštiti kupaca u vezi sa izvesnim	Nema odgovarajuće odredbe	Neprenosivo		

aspektima ugovora i kupovini prava na upotrebu nepokretne imovine na tajmšer osnovi. Član 3(4) direktive 98/6/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 16. februara 1998. o zaštiti potrošača u vezi sa prikazivanjem cijena proizvoda koji se nude potrošačima. Članovi 86. do 100. direktive 2001/83/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 6. novembra 2001. o Zakoniku Zajednice u vezi sa medicinskim proizvodima za ljudsku upotrebu. Članovi 5 i 6 direktive 2000/31/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 8. juna 2000. o izvjesnim pravnim aspektima usluga informatičkog društva, a posebno u vezi elektronske trgovine na unutrašnjem tržištu (Uputstvo o elektronskoj trgovini). Član 1(d) direktive 98/7/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 16. februara 1998. kojim je dopunjena direktiva Savjeta 87/102/EEZ o ujednačavanju zakona, podzakonskih akata i upravnih akata država-članica u vezi potrošačkih kredita. Članovi 3 i 4 direktive 2002/65/EZ. Član 1(9) direktive 2001/107/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 21. januara 2002. kojim je dopunjena direktiva Savjeta 85/611/EEZ o ujednačavanju zakona, podzakonskih akata i upravnih akata u vezi sa pravnim licima koja se bave kolektivnim investiranjem u prenosive hartije od vrijednosti, uz osvrt na regulisanje uprave firmi i pojednostavljivanje prospekata. Članovi 12 i 13 direktive 2002/92/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 9. decembra 2002. o posredovanju u osiguranju. Član 36 direktive 2002/83/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 5. novembra 2002. o osiguranju života. Član 19 direktive 2004/39/EZ. Evropskog parlamenta i Savjeta od 21. aprila 2004. o osiguranju života. Članovi 31 i 43 direktive Savjeta 92/49/EEZ od 18. juna 1992. o ujednačavanju zakona, podzakonskih akata i upravnih akata koji se tiču pravila o direktnom osiguranju, izuzev osiguranja života (Treda direktiva o osiguranju života). Članovi 5, 7 i 8 direktive 2003/71/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 4. novembra 2003. o prospektima koji se objavljuju kada se javnosti nude hartije od vrijednosti ili se prihvata njihovo stavljanje u promet.				
---	--	--	--	--

Direktiva 2008/122/EZ				
Član 1. Svrha i polje primjene Ova direktiva ne dovodi u pitanje nacionalne propise koji: - uređuju opšta pravna sredstva zaštite u obligacionom pravu; - se odnose na knjiženje nepokretne i pokretne imovine i prenos nepokretne imovine; - se odnose na uslove za osnivanje ili režim davanja ovlaštenja ili uslove za davanje dozvola; i - se odnose na određivanje pravne prirode prava koja su predmet ugovora obuhvaćenih ovom direktivom.	Glava VII UGOVORI O TURISTIČKIM USLUGAMA Pojam Član 135 (5) Odredbe st. 1, 2, 3 i 4 ovog člana i čl. 136 do 146 ovog zakona ne utiču na primjenu pravila: 1) opšteg ugovornog prava, uključujući i pravo na pravnu zaštitu; 2) o registraciji nepokretnosti ili pokretnosti ili prenosu nepokretnosti; 3) koja se odnose na uslove osnivanja, odobrenja ili licenciranja; 4) kojima se utvrđuje pravna priroda prava koja su predmet ugovora obuhvaćenih ovim članom.	Potpuno usklađeno		
Član 2. Pojmovi 1. Za potrebe ove direktive primjenjuju se sledeći pojmovi: (a) „ugovor o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti“ označava ugovor koji traje duže od jedne godine i kojim potrošač stiče, uz naknadu, pravo da koristi jedan ili više smještaja za noćenje u količini vedoj od jednog perioda zauzeda; (b) „ugovor o dugoročnom proizvodu za odmor“ označava ugovor koji traje duže od jedne godine i kojim potrošač prvenstveno, uz naknadu, stiče pravo da dobije popust ili	Glava VII UGOVORI O TURISTIČKIM USLUGAMA Pojam Član 135 (1) Ugovor o vremenski podijeljenom korišćenju je ugovor zaključen na period duži od jedne godine, kojim potrošač uz naknadu stiče pravo na jedan ili više smještaja za noćenje kroz više perioda korišćenja, pri čemu se prilikom izračunavanja vremena trajanja ugovora uzima u obzir svaka ugovorna odredba kojom se dopušta prećutno obnavljanje ugovora ili neki drugi vid produženja trajanja ugovora. (2) Ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu je ugovor zaključen na period duži od jedne godine, kojim potrošač uz naknadu stiče pravo da ostvari popuste ili druge pogodnosti u pogledu smještaja, odvojeno ili zajedno sa putovanjem ili ostalim uslugama i prilikom izračunavanja vremena trajanja ugovora uzima se u obzir bilo koja ugovorna odredba kojom se dopušta prećutno	Potpuno usklađeno		

drugu pogodnost u vezi smještaja, odvojeno ili zajedno sa putovanjem ili drugim uslugama; (c) „ugovor o preprodaji” označava ugovor kojim trgovac, uz naknadu, pomaže potrošaču da proda ili kupi vremenski podijeljeno korišćenje nepokretnosti ili dugoročni proizvod za odmor; (d) „ugovor o razmjeni” označava ugovor kojim se potrošač, uz naknadu, priključuje sistemu razmjene koji mu dozvoljava pristup smještaju za noćenje ili drugim uslugama u zamjenu za dopuštanje drugima da vremenski ograničeno uživaju u pogodnostima koje izviru iz njegovog ugovora o vremenski podijeljenom korišćenju nepokretnosti; (e) ”trgovac” označava fizičko ili pravno lice koje postupa u svrhu svoje struke, privredne djelatnosti, zanata ili zanimanja, kao i bilo koga ko istupa u ime ili za račun trgovca; (f) „potrošač” označava svako fizičko lice koje postupa van okvira svoje struke, poslovne djelatnosti, zanata ili profesije; (g) „sporedni ugovor” označava ugovor kojim potrošač pribavlja usluge vezane za ugovor o vremenski podijeljenom korišćenju nepokretnosti ili ugovor o dugoročnom proizvodu za odmor, a koje pruža trgovac ili treće lice po osnovu aranžmana između pomenutog trećeg lica i trgovca.	obnavljanje ugovora ili neki drugi vid produženja trajanja ugovora. (3) Ugovor o preprodaji je ugovor na osnovu kojeg trgovac uz naknadu pomaže potrošaču u prodaji ili kupovini vremenski podijeljenog korišćenja ili dugotrajnog turističkog proizvoda. (4) Ugovor o razmjeni je ugovor na osnovu kojeg se potrošač uz naknadu priključuje sistemu razmjene koji mu omogućava pristup smještaju za noćenje ili drugim uslugama pod uslovom da potrošač omogući drugim licima u sistemu razmjene privremeni pristup pravu koje ima na osnovu ugovora o vremenski podijeljenom korišćenju. Potrošač i trgovac Član 2 (2) Trgovac, u smislu ovog zakona, je fizičko lice, odnosno pravno lice u privatnoj ili državnoj svojini 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. (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. Značenje izraza Član 7 Izrazi upotrijebljeni u ovom zakonu imaju sljedeća značenja: 36) 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; - o dugotrajnom turističkom proizvodu; - zaključenim na daljinu; ili - zaključenim van poslovnih prostorija;			
--	---	--	--	--

(h) „trajni nosač podataka“ označava svaki instrument koji omogućava potrošaču ili trgovcu da podatke upudene njemu lično skladišti na način koji omogućava kasniji pristup dokle god svrha podataka to nalaže i koji dozvoljava neizmijenjenu reprodukciju uskladištenog podatka; (i) "kodeks ponašanja" označava sporazum ili skup pravila koji nisu nametnuti zakonom, podzakonskim aktom ili upravnim aktom države članice i koji uređuje ponašanje trgovaca koji svojevóljno prihvataju obaveze iz kodeksa u vezi sa jednim ili više posebnih poslovnih postupaka ili poslovnih djelatnosti; j) "tvorac kodeksa" označava svako lice, uključujući trgovca ili grupu trgovaca, koje je odgovorno za donošenje i izmjenu kodeksa ponašanja i/ili praćenje njegovog poštovanja od strane onih koji su ga prihvatili. 2. U cilju izračunavanja trajanja ugovora, određenog tačkama (a) i (b) stava 1, ima se uzeti u obzir svaka odredba ugovora koja dozvoljava predutnu obnovu ili produženje ugovora.	16) trajni medij je sredstvo koje omogućava potrošaču, odnosno trgovcu da sačuva podatke za ličnu upotrebu, na način da podaci ostanu dostupni za buduću upotrebu tokom vremena primjerenog svrsi informacije i koji omogućava nepromijenjenu reprodukciju sačuvanih podataka (papir, CD i DVD diskovi, USB fleš uređaji, memorijske kartice ili hard disk računara, elektronska pošta i dr.); 24) kodeks je pravilo ili skup pravila koja nijesu uređena zakonom ili aktom organa državne uprave ili lokalne samouprave kojim se uređuje način postupanja trgovaca koji su se obavezali da poštuju taj kodeks u vezi sa jednom ili više poslovnih praksi ili poslovnih sektora; 25) nosilac kodeksa je svaki subjekat, uključujući trgovca ili grupu trgovaca koji je ovlašćen za sastavljanje i izmjenu kodeksa i/ili nadzor nad njegovim sprovođenjem;			
Član 3. Oglašavanje 1. Države članice se staraju da je u svakom oglasu napomenuta mogućnost dobijanja informacija u skladu sa članom 4 i gdje se informacije mogu dobiti. 2. Ako je namjera da se ugovor o vremenski podijeljenom korišćenju nekretnina, dugoročnom proizvodu za odmor, preprodaji ili razmjeni lično ponudi potrošaču na promociji ili prodajnom događaju, trgovac je dužan da jasno naznači u pozivnici komercijalnu svrhu i prirodu događaja.	Oglašavanje i obavještenje Član 136 (1) Trgovac je dužan da prilikom oglašavanja ugovora iz člana 135 ovog zakona navede mogućnost dobijanja prethodnog obavještenja iz člana 137 ovog zakona i mjesto na kojem se to obavještenje može dobiti. (2) Ako se zaključenje ugovora iz člana 135 ovog zakona potrošaču nudi lično, na promotivnom ili prodajnom događaju, trgovac je dužan da u pozivu na taj događaj jasno istakne komercijalnu svrhu i prirodu događaja. (3) Obavještenje iz stava 2 ovog člana mora biti dostupno potrošaču tokom čitavog trajanja događaja iz stava 2 ovog člana.	Potpuno usklađeno		

3. Informacija iz člana 4(1) mora da bude dostupna potrošaču u svako doba tokom događaja. 4. Vremenski podijeljeno korišćenje nepokretnosti ili dugoročni proizvod za odmor se ne mogu reklamirati ili prodavati kao investicija.	(4) Vremenski podijeljeno korišćenje ili dugotrajni turistički proizvod ne smiju se promovisati, ni nuditi na tržištu kao investicija.			
Član 4. Informacije prije sklapanja ugovora 1. Blagovremeno pre nego se potrošač obaveže ugovorom ili ponudom, trgovac je dužan da potrošaču pruži tačne i kompletne informacije na jasan i razumljiv način: (a) u slučaju ugovora o vremenski podijeljenom korišćenju nepokretnosti: informacije koji se pružaju putem standardnog obrasca izloženog u Aneksu I i podatke pobrojane u Dijelu 3 istog obrasca; (b) u slučaju ugovora o dugoročnom proizvodu za odmor: informacije koje se pružaju putem standardnog obrasca izloženog u Aneksu II i podatke nabrojane u Dijelu 3 tog obrasca; (c) u slučaju ugovora o preprodaji: informacije koje se pružaju putem standardnog obrasca izloženog u Aneksu III i podatke nabrojane u Dijelu 3 tog obrasca; (d) u slučaju ugovora o razmjeni: informacije koje se pružaju putem standardnog obrasca izloženog u Aneksu IV i podatke nabrojane u Dijelu 3 tog obrasca; 2. Informacije pomenute u stavu 1, trgovac dostavlja bez naknade na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka pristupačnom potrošaču. 3. Države članice se staraju da su informacije pomenute u stavu 1 ispisane, po izboru potrošača, na jeziku ili jednom od jezika države članice u kojoj potrošač prebiva ili na jeziku ili jednom od jezika države članice čiji je državljanin pod uslovom da je u pitanju službeni jezik Zajednice.	Prethodno obavještenje Član 137 (1) Trgovac je dužan da na jasan i razumljiv način potrošaču pruži tačno i potpuno obavještenje na standardnom informacionom obrascu za ugovore o: 1) vremenski podijeljenom korišćenju; 2) dugotrajnom turističkom proizvodu; 3) preprodaji; 4) razmjeni. (2) Obavještenje iz stava 1 ovog člana trgovac je dužan da dostavi potrošaču u razumnom roku prije nego što ugovor ili ponuda za zaključenje ugovora postanu obavezujući za potrošača. (3) Obavještenje putem informacionog obrasca iz stava 1 ovog člana potrošaču se, bez naknade, dostavlja u pisanoj formi, na papiru ili nekom drugom, potrošaču lako dostupnom, trajnom mediju. (4) Trgovac je dužan da obavještenje iz stava 1 ovog člana sastavi na crnogorskom jeziku ili jednom od službenih jezika države u kojoj potrošač ima prebivalište ili čiji je državljanin, po izboru potrošača, a ako ima prebivalište ili je državljanin države članice Evropske unije, i na službenom jeziku te države ako je taj jezik službeni jezik Evropske unije. (5) Standardni informacioni obrazac iz stava 1 ovog člana i podatke koje sadrži propisuje organ državne uprave nadležan za poslove turizma.	Djelimično usklađeno	Potpuna usklađenost će se postići donošenjem podzakonskog akta koji se odnosi na sadržinu standardnog informacionog obrasca	6 mjeseci od dana stupanja zakona na snagu ovog zakona
Član 5.	Forma ugovora Član 138			

Ugovor o vremenski podijeljenom korišćenju nepokretnosti, dugoročnom proizvodu za odmor, preprodaji ili razmjeni 1. Države članice se staraju da je ugovor u pisanoj formi, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, i ispisan, po izboru potrošača, na jeziku ili jednom od jezika države članice u kojoj potrošač ima prebivalište ili na jeziku ili jednom od jezika države članice čiji je državljanin pod uslovom da je u pitanju službeni jezik Zajednice. Međutim, države članice u kojima potrošač ima prebivalište mogu zahtijevati i: (a) da je ugovor koji se daje potrošaču u svakom slučaju ispisan i na jeziku ili jednom od jezika te države pod uslovom da je u pitanju službeni jezik Zajednice; (b) da u slučaju ugovora o vremenski podijeljenom korišćenju određene nepokretnosti, trgovac obezbijedi potrošaču ovjereni prevod ugovora na jeziku ili jednom od jezika države članice gde se nepokretnost nalazi, pod uslovom da je u pitanju službeni jezik Zajednice. Država članica na čijoj teritoriji trgovac obavlja svoje prodajne aktivnosti može da zahtijeva da ugovor koji se daje potrošaču bude u svakom slučaju na jeziku ili jednom od jezika dotične države, pod uslovom da je u pitanju službeni jezik Zajednice; 2. Informacije pomenute u članu 4(1) čine integralni dio ugovora i ne mogu se mijenjati osim ako se strane o tome izričito saglase ili ako su izmjene proizvod neuobičajenih i nepredvidivih okolnosti van kontrole trgovca čije posljedice nisu mogle biti izbjegnute čak i da je pokazan odgovarajući stepen pažnje. Pomenute izmjene se moraju predložiti potrošaču prije zaključenja ugovora, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka pristupačnom potrošaču. Te izmjene moraju biti izričito spomenute u ugovoru.	Ugovori iz člana 135 ovog zakona zaključuju se u pisanoj formi, na papiru ili drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju. Jezik ugovora Član 139 (1) Ugovori iz člana 135 ovog zakona moraju biti sastavljeni na crnogorskom jeziku ili jednom od službenih jezika države u kojoj potrošač ima prebivalište ili čiji je državljanin, po izboru potrošača, a ako ima prebivalište ili je državljanin države članice Evropske unije, i na službenom jeziku te države ako je taj jezik službeni jezik Evropske unije. (2) Ako potrošač boravi u Crnoj Gori ili trgovac obavlja svoju djelatnost na teritoriji Crne Gore, ugovori iz člana 135 ovog zakona sastavljaju se na službenom jeziku ili na jeziku koji je u službenoj upotrebi. (3) Ako se ugovor o vremenski podijeljenom korišćenju odnosi na određenu nepokretnost, trgovac je dužan da dostavi potrošaču ovjereni prevod tog ugovora na crnogorskom jeziku ili na službenom jeziku države u kojoj se nepokretnost nalazi. (4) Ako se nepokretnost nalazi u nekoj državi članici Evropske unije, ugovor mora biti preveden na službeni jezik ili jedan od službenih jezika te države, ako je taj jezik i službeni jezik Evropske unije. Sadržaj ugovora Član 140 (1) Sastavni dio ugovora iz člana 135 ovog zakona je obavještenje iz člana 137 ovog zakona koje ne može biti izmijenjeno, osim ako su se ugovorne strane izričito drukčije sporazumjele ili su izmjene rezultat neuobičajenih ili nepredvidivih okolnosti koje su van kontrole trgovca, a čije se posljedice nijesu mogle izbjeći ni uz upotrebu dužne pažnje. (2) Izmjene obavještenja iz člana 137 ovog zakona trgovac je dužan da dostavi potrošaču u pisanoj formi, na papiru	Djelimično usklađeno	Potpuna usklađenost da se postiči donošenjem podzakonskog akta koji se odnosi na sadržinu standardnog obrasca za jednostrani raskid ugovora	6 mjeseci od dana stupanja zakona na snagu
--	---	-----------------------------	--	---

3. Pored informacija pomenutih u članu 4(1) ugovor sadrži i: (a) identitet, prebivalište/sjedište i potpise strana; i (b) datum i mjesto zaključenja ugovora. 4. Prije zaključenja ugovora, trgovac je dužan da izričito skrene pažnju potrošača na činjenicu postojanja prava potrošača na odustanak od ugovora, dužinu roka za odustajanje iz člana 6 i zabranu avansnih isplata tokom roka za odustanak iz člana 9. Potrošač posebno potpisuje odgovarajuće stavke ugovora. Ugovor mora da sadrži poseban standardni obrazac o odustanku, izložen u Aneksu V, čija je svrha da olakša vršenje prava na odustanak u skladu sa članom 6. 5. Potrošač mora da dobije kopiju ili kopije ugovora prilikom njegovog sklapanja.	ili nekom drugom, potrošaču lako dostupnom, trajnom mediju prije zaključenja ugovora. (3) Izmjene obavještenja iz člana 137 ovog zakona moraju biti izričito navedene u ugovoru. (4) Pored podataka iz obavještenja iz člana 137 ovog zakona, ugovor iz člana 135 ovog zakona obavezno sadrži: 1) podatke o identitetu i o prebivalištu ugovornih strana; 2) podatke o mjestu i vremenu zaključenja ugovora; 3) potpis ugovornih strana, 4) obrazac za jednostrani raskid ugovora iz člana 141 ovog zakona. (5) Trgovac je dužan da, prije zaključenja ugovora iz člana 135 ovog zakona upozna potrošača o pravu na jednostrani raskid ugovora iz člana 141 ovog zakona, trajanju roka za raskid i zabranu plaćanja unaprijed za vrijeme trajanja roka za raskid iz člana 144 ovog zakona. (6) Ugovorne odredbe o pravu na jednostrani raskid ugovora, roku za raskid i zabranu plaćanja unaprijed za vrijeme trajanja roka za raskid, potrošač mora posebno potpisati. (7) Sastavni dio ugovora iz člana 135 ovog zakona je standardni obrazac za jednostrani raskid ugovora iz člana 141 ovog zakona. (8) Trgovac je dužan da prilikom zaključenja preda potrošaču dva primjerka ugovora. (9) Sadržaj standardnog obrasca za jednostrani raskid ugovora iz stava 7 ovog člana propisuje organ državne uprave nadležan za poslove turizma, vrijeme trajanja roka za raskid, potrošač mora posebno potpisati.			
Član 6. Pravo na odustanak 1. Pored pravnih sredstava kojima, po nacionalnim propisima, raspolaze potrošač u slučaju kršenja odredbi ove direktive države članice se staraju da potrošač ima rok od četrnaest kalendarskih dana da bez obrazloženja odustane od ugovora o vremenski podijeljenom korišćenju	Pravo na jednostrani raskid ugovora Član 141 (1) Potrošač ima pravo da bez navođenja razloga raskine ugovor iz člana 135 ovog zakona u roku od 14 dana od dana: 1) zaključenja ugovora ili obavezujućeg predugovora, ili 2) kada je potrošač primio kopiju ugovora ili obavezujućeg predugovora, ako taj rok nastupa nakon dana zaključenja ugovora ili obavezujućeg predugovora. (2) Rok iz stava 1 ovog člana ističe nakon:	Potpuno usklađeno		

nepokretnosti, dugoročnom proizvodu za odmor, preprodaji ili razmjeni. Rok za odustanak se računa: (a) od dana zaključenja ugovora ili obavezujućeg predugovora; ili (b) od dana kad potrošač dobije ugovor ili obavezujući predugovor, ukoliko je taj dan kasniji u odnosu na datum iz tačke (a). 2.Ukoliko potrošač nije napismeno dobio popunjeni standardni obrazac za odustanak, saglasno članu 5(4), na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, rok za odustanak ističe posle jedne jedne godine i četrnaest dana od dana pomenutog u stavu 1. Ukoliko potrošač nije napismeno dobio informacije pomenute u članu 4, uključujući i standardni obrazac izložen u aneksima I do IV, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, rok za odustanak ističe posle tri mjeseca i četrnaest kalendarskih dana od dana pomenutog u stavu 1. Pored toga, države članice su dužne da predvide odgovarajuće kazne u skladu sa članom 15, naročito za slučaj da, po isteku roka za odustanak, trgovac ne ispuní zahteve za informacijama ustanovljene ovom direktivom. 3.Ukoliko su informacije iz stava 2 obezbeđene u roku od jedne godine odnosno tri mjeseca, rok za odustajanje počinje od dana kada potrošač primi podatke. 4.U slučaju kada se potrošaču nudi ugovor o razmjeni zajedno i istovremeno sa ugovorom o vremenski podijeljenom korišćenju nepokretnosti na oba ugovora se primenjuje samo jedan rok za odustajanje u skladu sa stavom 1. Rok za odustanak od oba ugovora se izračunava u skladu sa odredbama stava 1, onako kako se primenjuje na ugovor o vremenski podijeljenom korišćenju nepokretnosti.	1) godinu i 14 dana od dana iz stava 1 ovog člana, ako trgovac obavještenje i obrazac iz člana 137 ovog zakona nije popunio i dostavio potrošaču u pisanoj formi, na papiru ili drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju. 2) tri mjeseca i 14 dana od dana iz stava 1 ovog člana, ako obavještenje i standardni obrazac iz člana 137 ovog zakona nisu dostavljeni potrošaču u pisanoj formi, na papiru ili drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju. (3) Ako je trgovac ispunio i predao potrošaču u pisanoj formi, na papiru ili drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju standardni obrazac za jednostrani raskid ugovora u roku od godinu dana od dana iz stava 1 ovog člana, rok za jednostrani raskid ugovora iz člana 135 ovog zakona počinje da teče od dana kad je potrošač primio taj obrazac. (4) Ako je obavještenje, uključujući standardni informacioni obrazac iz člana 137 ovog zakona dostavljeno potrošaču u pisanoj formi, na papiru ili drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju u roku od tri mjeseca od dana iz stava 1 ovog člana, rok za jednostrani raskid ugovora počinje da teče od dana kada je potrošač primio to obavještenje. (5) Ako se potrošaču ugovor o razmjeni nudi zajedno i istovremeno kada i ugovor o vremenski podijeljenom korišćenju, na oba ugovora primjenjuje se rok za jednostrani raskid predviđen ugovorom o vremenski podijeljenom korišćenju. Član 244 (1) Novčanom kaznom od 500 eura do 5.000 eura kazniće se za prekršaj pravno lice - trgovac, ako: 58)oglašava ugovore iz člana 135 ovog zakona i obavještava potrošača, u roku, pod uslovima i na način suprotan ovom zakonu (čl. 136 i 137); Član 244 (1) Novčanom kaznom od 500,00 eura do 5.000,00 eura kazniće se za prekršaj pravno lice - trgovac, ako:			
---	--	--	--	--

	1) u pogledu ugovora o preprodaji, zahtijeva od potrošača da izvrši plaćanje unaprijed, pruži jamstvo, izvrši rezervaciju novčanih sredstava na računu, izričito prizna dug ili izvrši drugu finansijsku transakciju u korist trgovca ili trećeg lica prije izvršene preprodaje prava, odnosno prestanka ugovora o preprodaji iz člana 135 stav 3 ovog zakona na drugi način (član 144 stav 2); 2) zahtijeva plaćanje na osnovu ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu suprotno uslovima i načinu koji je propisan članom 145 ovog zakona (član 145); 3) u slučaju jednostranog raskida ugovora o razmjeni odnosno drugog sporednog ugovora povezanog sa ugovorom o vremenski podijeljenom korišćenju i ugovorom o dugotrajnom turističkom proizvodu ne vrati potrošaču sve što je na osnovu tog sporednog ugovora platio i to u roku od 30 dana od dana prijema obavještenja iz člana 142 ovog zakona. (član 146 stav 1 i 6);			
Član 7. Modaliteti vršenja prava na odustanak Ukoliko potrošač namjerava da iskoristi pravo na odustanak dužan je da obavijesti trgovca o svojoj odluci o odustajanju, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, prije isteka roka za odustanak. Potrošač može da koristi standardni obrazac za odustanak iz Aneksa V kojeg mu trgovac dostavlja u skladu s članom 5(4). Rok je ispoštovan ukoliko se obavještenje o odustanku pošalje prije isteka roka za odustanak.	Način ostvarivanja prava na jednostrani raskid ugovora Član 142 (1) Potrošač je dužan da jednostrani raskid ugovora iz člana 135 ovog zakona izvrši obavještenjem u pisanoj formi, na papiru ili na drugom trajnom mediju, upućenom trgovcu prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora, pri čemu može da koristi standardni obrazac za jednostrani raskid ugovora iz člana 140 stav 7 ovog zakona. (2) Ugovor se smatra raskinutim na vrijeme ako je obavještenje iz stava 1 ovog člana poslato prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora.	Djelimično usklađeno	Potpuna usklađenost će se postići donošenjem podzakonskog akta koji se odnosi na sadržinu standardnog obrasca za jednostrani raskid ugovora	6 mjeseci od dana stupanja zakona na snagu
Član 8. Posljedice vršenja prava na odustanak 1. Kada potrošač iskoristi pravo na odustanak obaveza strana da ispune ugovor prestaje.	Prava potrošača u slučaju jednostranog raskida ugovora Član 143 Potrošač nije dužan da plati troškove, ni drugu vrijednost za usluge koje su mu na osnovu ugovora pružene prije korišćenja prava na jednostrani raskid ugovora iz člana 141 ovog zakona i nije odgovoran za štetu koja trgovcu nastane zbog jednostranog raskida ugovora.	Potpuno usklađeno	Stav 1 je u potpunosti usklađen u članu 127 stav 1 Zakona o obligacionim odnosima	

2. Ukoliko potrošač iskoristi svoje pravo na odustanak, ne može niti snositi bilo kakav trošak niti biti odgovoran za vrijednost usluge koja je eventualno izvršena prije odustanka.				
Član 9. Avansno plaćanje 1. Države članice se staraju da je svaka avansna isplata, davanje garancija, administrativna zabrana novca na računima, izričito priznanje duga ili bilo koja druga naknada potrošača trgovcu ili trećem licu data prije isteka roka za vršenje prava na odustanak u skladu sa članom 6, stavovi (1) do (4), zabranjena kod ugovora o vremenski podijeljenom korištenju nepokretnosti, dugoročnom proizvodu za odmor i razmjeni. 2. Svaka avansna isplata, davanje garancija, blokada novca na računima, izričito priznanje duga ili bilo koja druga naknada potrošača trgovcu ili trećem licu u vezi preprodaje je zabranjena prije nego što se prodaja stvarno izvrši ili se ugovor o preprodaji raskine na drugi način.	Plaćanje unaprijed Član 144 Zabranjeno je zahtijevati od potrošača da: 1) prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz člana 141 ovog zakona, izvrši plaćanje unaprijed, položi jemstvo, izvrši rezervaciju novčanih sredstava na računu, izričito prizna dug ili izvrši drugu finansijsku transakciju u korist trgovca ili trećeg lica, 2) kod ugovora o preprodaji, izvrši plaćanje unaprijed, pruži jemstvo, izvrši rezervaciju novčanih sredstava na računu, izričito prizna dug ili izvrši drugu finansijsku transakciju u korist trgovca ili trećeg lica prije izvršene preprodaje prava, odnosno prestanka ugovora o preprodaji iz člana 135 stav 3 ovog zakona na drugi način.	Potpuno usklađeno		
Član 10. Posebne odredbe vezane za ugovore o dugoročnim proizvodima za odmor 1. Kod ugovora o dugoročnim proizvodima za odmor plaćanje se vrši po planu obročne otplate. Isplata cijene navedene u ugovoru koje nije u skladu sa planom obročne otplate je zabranjena. Plaćanja, uključujući i članarine, se dijele na godišnje rate podjednake vrijednosti. Trgovac je dužan da pošalje pisani zahtjev za plaćanje, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, najmanje četrnaest kalendarskih dana prije dana dospijeda rate.	Posebna pravila o ugovorima o dugotrajnim turističkim proizvodima Član 145 (1) Plaćanje ugovorene cijene dugotrajnog turističkog proizvoda trgovac može da zahtijeva isključivo na osnovu plana obročnog plaćanja predviđenog ugovorom. (2) Sva plaćanja na osnovu ugovora iz stava 1 ovog člana, uključujući i plaćanje članske naknade moraju biti podijeljena na godišnje obroke jednake vrijednosti. (3) Za svaku isplatu na osnovu ugovora iz stava 1 ovog člana trgovac je dužan da uputi potrošaču zahtjev za plaćanje u pisanoj formi, na papiru ili nekom drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju, najkasnije 14 dana prije dana dospijeda obroka. (4) Zabranjeno je plaćanje na osnovu ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu koje nije zasnovano na planu obročnog plaćanja.	Potpuno usklađeno		

2. Počevši od isplate druge rate potrošač može, bez kazne, raskinuti ugovor tako što trgovcu dostavi izjavu o raskidu u roku od četrnaest kalendarskih dana od prijema zahtjeva za plaćanje rate. Ovo pravo ne utiče na pravo na raskid ugovora predviđenog nacionalnim propisima.	(5) Od drugog obroka nadalje potrošač može otkazati ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu bez naknade ili kazne i to obavještenjem upućenim trgovcu u roku od 14 dana od dana prijema zahtjeva za plaćanje pojedinog obroka. (6) Pravo iz stava 5 ovog člana ne utiče na prava koja u pogledu prestanka ugovora potrošač ima na osnovu ovog ili drugih zakona.			
Član 11. Prestanak sporednih ugovora 1. Države članice se staraju da je, ukoliko potrošač koristi svoje pravo na odustanak od ugovora o vremenski podijeljenom korišćenju nepokretnosti ili dugoročnom proizvodu za odmor, svaki sporedni ugovor o razmjeni ili drugi sporedni ugovor automatski raskinut bez troškova po potrošača. 2. Ukoliko potrošač iskoristi svoje pravo na odustanak od ugovora o vremenski podijeljenom korišćenju nepokretnosti, dugoročnom proizvodu za odmor, preprodaji ili razmjeni i ako je cijena u potpunosti ili djelimično pokrivena kreditom kojeg je potrošaču odobrio trgovac, ili treće lice po osnovu aranžmana trećeg lica i trgovca, kreditni sporazum se raskida bez troškova za potrošača ne dovodeći u pitanje član 15 Direktive 2008/48/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 23. aprila 2008. o kreditnim sporazumima sa potrošačima. 3. Države članice su dužne da ustanove podrobna pravila o raskidu takvih ugovora.	Prestanak sporednog ugovora Član 146 (1) Jednostranim raskidom ugovora o vremenski podijeljenom korišćenju i ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu raskida se i sa njima povezani ugovor o razmjeni, odnosno drugi sporedni ugovor, bez troškova za potrošača. (2) Ako je radi potpune ili djelimične isplate cijene iz nekog ugovora iz člana 135 ovog zakona potrošaču odobren kredit od trgovca ili od trećeg lica na osnovu sporazuma tog lica i trgovca, raskidom nekog od tih ugovora raskida se i ugovor o kreditu. (3) U slučaju raskida ugovora o kreditu iz stava 2 ovog člana potrošač nije dužan da plati kreditoru naknadu štete, ni drugu naknadu, troškove, kamatu ili kaznu. (4) Sporedni ugovor raskida se u trenutku kada trgovac primi obavještenje iz člana 142 ovog zakona, bez obzira da li je sporedni ugovor zaključen sa trgovcem ili sa trećim licem na osnovu sporazuma tog lica i trgovca. (5) Ako je sporedni ugovor zaključen sa trećim licem, trgovac je dužan da obavijesti to lice o raskidu ugovora. (6) Trgovac ili treće lice sa kojim je potrošač zaključio sporedni ugovor dužni su da potrošaču vrate sve što je na osnovu sporednog ugovora platio i to u roku od 30 dana od dana prijema obavještenje iz člana 142 ovog zakona.	Potpuno usklađeno		
Član 12. Imperativna priroda Direktive i primjena međunarodnih slučajeva	Obavezujuća priroda Član 4	Potpuno usklađeno		

1. Ukoliko je pravo države članice mjerodavno za ugovor, države članice se staraju da se potrošač ne može odredi prava koja su mu priznata ovom 2. Ukoliko je mjerodavno pravo treće zemlje, potrošač se ne može lišiti zaštite koju mu pruža ova direktiva, u formi u kojoj se Direktiva primjenjuje u državi članici suda: - ukoliko se bilo koja od nepokretnosti u pitanju nalazi unutar teritorije države članice; ili - ukoliko, u slučaju ugovora koji nije neposredno vezan za nepokretnu imovinu, trgovac obavlja svoje komercijalne ili profesionalne aktivnosti u državi članici odnosno drugim sredstvima usmjerava te aktivnosti prema državi članici, a ugovor potpada u okvir takvih aktivnosti.	(1) Potrošač se ne može odreći prava koja ima na osnovu ovog zakona. (2) Odredbe ugovora između potrošača i trgovca koje su suprotne odredbama ovog zakona i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača i na štetu su potrošača, ništave su. Izbor stranog prava Član 5 (1) Izborom stranog prava kao mjerodavnog, potrošač koji ima boravište u Crnoj Gori ne može biti lišen zaštite na koju ima pravo u skladu sa ovim zakonom. (2) Na zaštitu prava potrošača kod ugovora o turističkim uslugama iz člana 135 ovog zakona za koje je mjerodavno strano pravo primjenjuju se odredbe ovog zakona, ako je predmet ugovora nepokretnost koja se nalazi na teritoriji Crne Gore. (3) Odredba stava 2 ovog člana primjenjuje se i na ugovor koji se ne odnosi neposredno na nepokretnost, ako trgovac vrši djelatnost u Crnoj Gori ili na drugi način usmjerava tu djelatnost ka Crnoj Gori, a ugovor je zaključen u okviru te djelatnosti.			
Član 13. Sudska ili upravna zaštita 1. Države članice se staraju o odgovarajućim i djelotvornom sredstvima kojima se garantuje da će trgovci postupati po ovoj direktivi u interesu potrošača. 2. Sredstva iz stava 1 obuhvataju propise po kojima su jedno ili više sledećih tijela, određenih nacionalnim pravom, ovlašćena da postupaju u skladu s nacionalnim propisima pred sudovima ili nadležnim organima uprave da bi obezbijedili primjenu nacionalnih propisa za sprovođenje ove direktive: (a) javna tijela i organi ili njihovi predstavnici;	Primjena drugih propisa Član 3 (3) Zaštita kolektivnih interesa potrošača ostvaruje se u skladu sa odredbama zakona kojim se uređuju kolektivne tužbe za zaštitu interesa potrošača.	Potpuno usklađeno		

(b) organizacije potrošača koje imaju legitimni interes za zaštitu potrošača; (c) stručne organizacije koje imaju legitimni interes za postupanje.				
Član 14. Obavješćavanje potrošača i vansudska zaštita 1.Države članice preduzimaju odgovarajuće mjere da obavijeste potrošače o nacionalnim propisima kojima se u nacionalno pravo prenosi ova direktiva i, po potrebi, ohrabruju trgovce i tvorce kodeksa ponašanja da obaveštavaju potrošače o svojim kodeksima. Komisija treba da ohrabri da, posebno stručna tijela, organizacije i udruženja, izrade kodekse ponašanja na nivou Zajednice namijenjene olakšavanju sprovođenja ove direktive u skladu sa pravom Zajednice. Komisija treba i da ohrabri trgovce i njihovne granske organizacije da obavješćavaju potrošače o kodeksima ponašanja, po potrebi i putem posebnog označavanja. 2.Države članice treba da ohrabre uspostavljanje ili razvoj odgovarajućeg i djelotvornog vansudskog postupka za pritužbe i zaštitu kojim bi se rešavali potrošački sporovi iz ove direktive, kao i da ohrabre, ako je potrebno, trgovce i njihove granske organizacije da obavješćavaju potrošače o takvim vansudskim postupcima za pritužbe i zaštitu.	3. Odbor za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova Funkcionalna nezavisnost Član 189 (1) U oblastima u kojima nijesu osnovana tijela za rješavanje sporova ovlaštena 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 Komora. (3) Prostorije i druge tehničke uslove za potrebe Odbora obezbjeđuje Komora. (4) Na poslove Odbora, postupak pred Odborom i nadležnosti Ministarstva koje se odnose na rad Odbora primjenjuju se odredbe čl. 166 do 181 i čl. 183, 184 i 185 ovog zakona, ako odredbama čl. 190 do 207 ovog zakona nije drukčije uređeno. Savjet za zaštitu potrošača Član 221 (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). Glava III INFORMISANJE I OBRAZOVANJE POTROŠAČA Informisanje i obrazovanje o osnovnim pravima Član 229	Potpuno usklađeno		

	(1) Potrošači imaju pravo na informisanje i obrazovanje o osnovnim pravima potrošača. (2) Pravo na obrazovanje potrošača u cilju sticanja znanja o pravima, obavezama i postupku ostvarivanja prava neophodnih za pravilan i pouzdan izbor i korišćenje proizvoda, upoznavanje sa odgovornostima učesnika na tržištu i o načinu ostvarivanja potrošačkih prava i pružanje pravne pomoći za zaštitu potrošača ostvaruje se u obrazovnim ustanovama (predškolskim ustanovama, osnovnim i srednjim školama, fakultetima), organizacijama potrošača, kao i putem sredstava javnog informisanja.			
Član 15. Kazne 1. Države članice su dužne da predvide odgovarajuće kazne za slučaj da trgovac ne postupi po nacionalnim propisima usvojenim shodno ovom uputstvu.	Član 244 (1) Novčanom kaznom od 500 eura do 5.000,00 eura kazniće se za prekršaj pravno lice - trgovac, ako: 58) oglašava ugovore iz člana 135 ovog zakona i obavještava potrošača, u roku, pod uslovima i na način suprotan ovom zakonu (čl. 136 i 137); 59) ugovor iz člana 135 ovog zakona ne zaključi u pisanoj formi, na papiru ili nekom drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju (član 138); 60) ugovor iz člana 135 ovog zakona ne zaključi na jeziku u skladu sa članom 139 ovog zakona (član 139); 61) u pogledu sadržine ugovora, izmjene ugovora i obavještenja, obaveznog upozorenja potrošača, odredbi o jednostranom raskidu ugovora i predaji primjerka ugovora potrošaču postupa suprotno članu 140 ovog zakona (član 140); (2) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 100,00 eura do 500,00 eura.	Potpuno usklađeno		

	(3) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se preduzetnik novčanom kaznom od 200,00 eura do 2.000,00 eura. (4) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i fizičko lice novčanom kaznom od 100,00 eura do 500,00 eura.			
Članovi od 16-20	Nema odgovarajuće odredbe	Neprenosivo		
Aneks I STANDARDNI OBRAZAC S INFORMACIJAMA ZA UGOVORE O PRAVU NA VREMENSKI OGRANIČENO KORIŠĆENJE NEKRETNINE	Prethodno obavještanje Član 137 (1) Trgovac je dužan da na standardnom informacionom obrascu, na jasan i razumljiv način, potrošaču pruži tačno i potpuno obavještenje za ugovore o: 1) vremenski podijeljenom korišćenju; 2) dugotrajnom turističkom proizvodu; 3) preprodaji; 4) razmjeni. (5) Bliži sadržaj obrasca iz stava 1 ovog člana propisuje organ državne uprave nadležan za poslove turizma.	Djelimično usklađeno	Potpuna usklađenost će se postići donošenjem podzakonskog akta, odnosno Pravilnika o sadržaju standardnog informacionog obrasca za ugovore o turističkim uslugama.	6 mjeseci od dana stupanja na snagu zakona
Aneks II STANDARDNI OBRAZAC S INFORMACIJAMA ZA UGOVORE O DUGOROČNIM PROIZVODIMA ZA ODMOR	Prethodno obavještanje Član 137 (1) Trgovac je dužan da na standardnom informacionom obrascu, na jasan i razumljiv način, potrošaču pruži tačno i potpuno obavještenje za ugovore o: 1) vremenski podijeljenom korišćenju; 2) dugotrajnom turističkom proizvodu; 3) preprodaji; 4) razmjeni. (5) Bliži sadržaj obrasca iz stava 1 ovog člana propisuje organ državne uprave nadležan za poslove turizma.	Djelimično usklađeno	Potpuna usklađenost će se postići donošenjem podzakonskog akta odnosno Pravilnika o sadržaju standardnog informacionog obrasca za ugovore o turističkim uslugama.	6 mjeseci od dana stupanja na snagu zakona

Aneks III STANDARDNI OBRAZAC S INFORMACIJAMA ZA UGOVORE O PREPRODAJI	Prethodno obavještanje Član 137 (1) Trgovac je dužan da na standardnom informacionom obrascu, na jasan i razumljiv način, potrošaču pruži tačno i potpuno obavještanje za ugovore o: 1) vremenski podijeljenom korišćenju; 2) dugotrajnom turističkom proizvodu; 3) preprodaji; 4) razmjeni. (5) Bliži sadržaj obrasca iz stava 1 ovog člana propisuje organ državne uprave nadležan za poslove turizma.	Djelimično usklađeno	Potpuna usklađenost će se postići donošenjem podzakonskog akta odnosno Pravilnika o sadržaju standardnog informacionog obrasca za ugovore o turističkim uslugama	6 mjeseci od dana stupanja na snagu zakona
Aneks IV STANDARDNI OBRAZAC S INFORMACIJAMA ZA UGOVORE O ZAMJENI	Prethodno obavještanje Član 137 (1) Trgovac je dužan da na standardnom informacionom obrascu, na jasan i razumljiv način, potrošaču pruži tačno i potpuno obavještanje za ugovore o: 1) vremenski podijeljenom korišćenju; 2) dugotrajnom turističkom proizvodu; 3) preprodaji; 4) razmjeni. (5) Bliži sadržaj obrasca iz stava 1 ovog člana propisuje organ državne uprave nadležan za poslove turizma.	Djelimično usklađeno	Potpuna usklađenost će se postići donošenjem podzakonskog akta odnosno Pravilnika o sadržaju standardnog informacionog obrasca za ugovore o turističkim uslugama	6 mjeseci od dana stupanja na snagu zakona
Aneks V STANDARDNI OBRAZAC ZA ODUSTAJANJE KOJI OLAKŠAVA KORIŠTENJE PRAVA NA ODUSTAJANJE	Sadržaj ugovora Član 140 (9) Sadržaj standardnog obrasca za jednostrani raskid ugovora iz stava 7 ovog člana propisuje organ državne uprave nadležan za poslove turizma.	Djelimično usklađeno	Potpuna usklađenost će se postići donošenjem podzakonskog akta, odnosno Pravilnika o sadržaju standardnog obrasca za	6 mjeseci od dana stupanja na snagu zakona

			jednstrani raskid ugovora o turističkim uslugama	
Aneks VI KORELACIJSKA TABELA IZMEĐU ODREĐABA OVE DIREKTIVE I DIREKTIVE 94/47/EZ	Nema odgovarajuće odredbe	Neprimjenjivo		
Direktiva 2011/83/EU				
Član 1 Predmet Svrha ove direktive je da doprinese pravilnom funkcionisanju unutrašnjeg tržišta usklađivanjem određenih aspekata zakona i drugih propisa u državama članicama o ugovorima koji se zaključuju između potrošača i trgovaca, postižući visok stepen zaštite potrošača.	Nema odgovarajuće odredbe	Neprenosivo		
Član 2 Značenja izraza Za svrhe ove direktive podrazumijeva se da je: (1) potrošač - svako fizičko ili pravno lice koje u ugovorima obuhvaćenim ovom direktivom djeluje u svrhe koje ne ulaze u okvir njegove trgovačke, poslovne, zanatske ili profesionalne djelatnosti; (2) trgovac – svako fizičko ili pravno lice, bez obzira na to da li je u privatnom ili javnom vlasništvu, koje djeluje u vezi s ugovorima obuhvaćenim ovom direktivom, uključujući i preko drugih lica koja djeluju u njegovo ime ili za njegov račun, u svrhe povezane s njegovom trgovačkom, poslovnom, zanatskom ili profesionalnom djelatnošću;	Potrošač i trgovac Član 2 (1) Potrošač, u smislu ovog zakona, je fizičko lice koje zaključuje pravni posao ili djeluje na tržištu van svoje trgovinske, poslovne, zanatske ili profesionalne djelatnosti. (2) Trgovac, u smislu ovog zakona, je fizičko lice, odnosno pravno lice u privatnoj ili državnoj svojini 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. Značenje izraza	Potpuno usklađeno		

(3) roba - sve materijalne pokretne stvari, s izuzetkom predmeta prodanih putem izvršenja ili na drugi način od strane organa zakona; voda, gas i struja smatraju se robom u smislu ove direktive, kada se nude na prodaju u ograničenom obimu ili određenoj količini; (4) roba izrađena prema specifikacijama potrošača - roba koja nije gotova roba nego je izrađena na osnovu pojedinačnog izbora ili odluke potrošača; (5) kupoprodajni ugovor - svaki ugovor prema kojem trgovac prenosi ili se obavezuje da prenese vlasništvo nad robom potrošaču, a potrošač plaća ili se obavezuje da plati cijenu robe, uključujući svaki ugovor čiji su predmet i roba i usluge; (6) ugovor o uslugama - svaki ugovor osim kupoprodajnog ugovora, prema kojem trgovac isporučuje ili se obavezuje da isporuči uslugu potrošaču, a potrošač plaća ili se obavezuje da plati njenu cijenu; (7) ugovor zaključen na daljinu - ugovor zaključen između trgovca i potrošača na osnovu organizovanog sistema prodaje ili pružanja usluga na daljinu bez istovremenog fizičkog prisustva trgovca i potrošača, isključivo uz korišćenje jednog ili više sredstava daljinske komunikacije do i uključujući trenutak u kojem se zaključuje ugovor; (8) ugovor zaključen izvan poslovnih prostorija - ugovor između trgovca i potrošača; a) zaključen u istovremenom fizičkom prisustvu trgovca i potrošača, na mjestu koje nije poslovna prostorija trgovca; b) za koji je potrošač dao ponudu u istim okolnostima kao što su okolnosti tačke a;	Član 7 Izrazi upotrijebljeni u ovom zakonu imaju sljedeća značenja: 1) roba je materijalna pokretna stvar, uključujući vodu, gas, toplotnu i električnu energiju ako se prodaju u ograničenom obimu ili ograničenoj količini, kao i roba sa digitalnim elementima; 2) 37) roba izrađena po specifikaciji potrošača je roba koja nije unaprijed proizvedena, već je izrađena na osnovu individualnog izbora ili odluke potrošača; 34) ugovor o kupoprodaji je ugovor kojim trgovac prenosi ili se obavezuje da će prenijeti potrošaču robu u svojinu, a potrošač plaća ili se obavezuje da će platiti ugovorenu cijenu, uključujući ugovor koji za predmet istovremeno ima robu i uslugu; 35) ugovor o pružanju usluga je svaki ugovor, osim ugovora o kupoprodaji, kojim trgovac pruža ili se obavezuje da će pružiti uslugu potrošaču, uključujući digitalnu Predugovorna obavještenja Član 93 (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;			
---	--	--	--	--

c) zaključen u poslovnim prostorijama trgovca ili sredstvom daljinske komunikacije odmah nakon ličnog i pojedinačnog stupanja u vezu s potrošačem na mjestu koje nije poslovna prostorija trgovca uz istovremeno fizičko prisustvo trgovca i potrošača; ili d) zaključen tokom izleta koji organizuje trgovac s ciljem ili dejstvom promovisanja i prodaje roba ili usluga potrošaču; (9) poslovna prostorija a) svaki nepokretni maloprodajni objekat u kojoj trgovac obavlja svoju djelatnost na trajnoj osnovi; ili b) svaki pokretni maloprodajni objekat u kojem trgovac obavlja svoju djelatnost na uobičajenoj osnovi; (10) trajni nosač podataka – svako sredstvo koje potrošaču ili trgovcu omogućava skladištenje podataka koji su mu lično upućeni tako da im može naknadno pristupiti tokom određenog vremenskog perioda u svrhe informisanja i koje omogućava nepromijenjenu reprodukciju skladištenih podataka; (11) digitalni sadržaj – podaci koji se proizvode i isporučuju u digitalnom obliku; (12) finansijska usluga – svaka usluga bankarske i kreditne prirode, osiguranja, lične penzije, investicije ili plaćanja; 13) javna aukcija – metod prodaje kada trgovac nudi robu ili usluge potrošačima koji učestvuju ili imaju mogućnost da učestvuju na aukciji lično, kroz transparentan, konkurentan postupak ponude na tržišnoj osnovi koji vodi voditelj aukcije i gdje se uspješan ponuđač obavezuje da kupi robu ili usluge; (14) komercijalna garancija – svaka obaveza koju trgovac ili proizvođač (garant) preuzima prema potrošaču, pored njegove pravne obaveze koja se odnosi na garanciju usklađenosti, da nadoknadi plaćenu cijenu ili zamijeni, popravi ili servisira robu na bilo koji način ako	2) u slučaju kada je potrošač dao ponudu pod okolnostima iz tačke 1. ovog stava; 3) u poslovnim prostorijama trgovca ili putem sredstava komunikacije na daljinu neposredno nakon što je trgovac pristupio potrošaču lično na mjestu van poslovnih prostorija; 4) za vrijeme izleta koji je organizovao trgovac čiji je cilj ili rezultat promocija ili prodaja robe ili usluga potrošaču. 37) poslovna prostorija je nepokretni prodajni prostor u kojem trgovac trajno obavlja svoju djelatnost ili pokretni prodajni prostor u kojem trgovac obavlja svoju djelatnost; 16) trajni medij je sredstvo koje omogućava potrošaču, odnosno trgovcu da sačuva podatke za ličnu upotrebu, na način da podaci ostanu dostupni za buduću upotrebu tokom vremena primjerenog svrsi informacije i koji omogućava nepromijenjenu reprodukciju sačuvanih podataka (papir, CD i DVD diskovi, USB fleš uređaji, memorijske kartice ili hard disk računara, elektronska pošta i dr.); 6) digitalni sadržaj su podaci koji se proizvode i isporučuju u digitalnom obliku; 31) finansijska usluga je bankarska usluga, usluga kreditiranja, usluga osiguranja, usluga dobrovoljnog penzijskog osiguranja, investiciona usluga, usluga stambene štednje i usluga platnog prometa; 40) javna aukcija je metoda prodaje kod koje trgovac nudi robu ili usluge potrošačima koji učestvuju ili im je data mogućnost da lično učestvuju na aukciji, javnim nadmetanjem po tržišnim uslovima, koju sprovodi aukcionar i u kojem je uspješni ponuđač dužan da kupi robu ili usluge; Komercijalna garancija Član 62 (1) Komercijalna garancija obuhvata obavezu trgovca ili proizvođača (u daljem tekstu: davalac garancije) prema potrošaču, osim zakonom utvrđene			
---	---	--	--	--

ona ne zadovoljava specifikacije ili druge zahtjeve koji nijesu u vezi s usklađenošću utvrđenom u izjavi o garanciji ili u relevantnom reklamnom materijalu koji je dostupan u trenutku ili prije zaključivanja ugovora; (15) prateći ugovor - ugovor kojim potrošač stiče robu ili usluge koje se odnose na ugovor na daljinu ili ugovor zaključen izvan poslovnih prostorija i u kojem tu robu isporučuje ili te usluge pruža trgovac ili treća strana na osnovu dogovora između te treće strane i trgovca.	odgovornosti trgovca za saobraznost robe, da će vratiti plaćenu cijenu ili zamijeniti, popraviti ili servisirati robu na bilo koji način, ako roba ne ispunjava specifikacije ili druge zahtjeve koji nijesu povezani sa saobraznošću, a navedeni su u izjavi o komercijalnoj garanciji ili u reklamnom materijalu koji je dostupan u trenutku ili prije zaključenja ugovora. 3 Značenje izraza Član 7 36) 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; - o dugotrajnom turističkom proizvodu; - zaključenim na daljinu; ili - zaključenim van poslovnih prostorija;			
Član 3 Područje primjene 1. Ova direktiva primjenjuje se, pod uslovima i u mjeri određenoj u njenim odredbama, na svaki ugovor zaključen između trgovca i potrošača. Ona se primjenjuje i na ugovore za isporuku vode, gasa, električne energije ili daljinskog grijanja, uključujući i kada ih isporučuju javni davaoci usluga, u mjeri u kojoj se te robe isporučuju na ugovornoj osnovi. 2. Ako je bilo koja odredba ove direktive u suprotnosti s odredbom drugog akta Unije kojom se uređuju posebni sektori, odredba tog drugog akta Unije ima prednost i primjenjuje se na te posebne sektore. 3. Ova direktiva ne primjenjuje se na ugovore: (a) za socijalne usluge, uključujući socijalno stanovanje, dječiju zaštitu i podršku porodicama i licima koje imaju trajne ili privremene potrebe, uključujući dugoročnu zaštitu;	Primjena drugih propisa Član 3 (1) Odredbe ovog zakona primjenjuju se na odnose između potrošača i trgovca osim ako je posebnim zakonom koji je usklađen sa pravnom tekovinom Evropske unije, drukčije uređeno. (2) Na obligacione odnose između potrošača i trgovca primjenjuju se odredbe zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi, ako ovim zakonom nije drukčije uređeno. Primjena na potrošačke ugovorne odnose Član 84 Odredbe čl. 85 do 119 ovog zakona primjenjuju se: 1) na ugovore zaključene između trgovca i potrošača, ako potrošač plaća ili se obavezuje da će platiti cijenu, kao i na ugovore za isporuku vode, gasa, električne energije i toplotne energije, i u slučaju kada ih	Potpuno usklađeno		

(b) za zdravstvenu zaštitu kako je definirana u članu 3. točka Direktive 2011/24/EU, bez obzira na to da li se pruža preko zdravstvenih ustanova; (c) za kockanje, koje obuhvata kladenje na uloge koji imaju novčanu vrijednost u igrama na sreću, uključujući foto, igre u kockarnicama i poslove kladenja; (d) za finansijske usluge; (e) za stvaranje, sticanje ili prenos nepokretne imovine ili prava na nepokretnu imovinu; (f) za izgradnju novih objekata, značajnu prenamjenu postojećih objekata i za iznajmljivanje stambenih prostora u smještajne svrhe; (g) koji su obuhvaćeni područjem primjene Direktive Savjeta 90/314/EEZ od 13. juna 1990. godine o paket putovanjima, paket odmorima i paket turama; (h) koji su obuhvaćeni područjem primjene Direktive Evropskog parlamenta i Savjeta 2008/122/EZ od 14. januara 2009. godine o zaštiti potrošača u vezi s određenim aspektima ugovora o pravu na vremenski ograničenu upotrebu nekretnine, dugoročnih ugovora o proizvodima za odmor, ugovora o preprodaji i ugovora o razmjeni; (i) koje, u skladu sa zakonima države članice, sastavlja nosilac javne funkcije koji ima zakonsku obavezu da bude nezavisan i nepristrasan i koji mora da osigura, pružajući sveobuhvatne pravne informacije, da potrošač zaključuje ugovor tek kada je pažljivo razmotrio njegove pravne aspekte i poznaje njegovo pravno područje primjene; (j) za isporuku hrane, pića i druge robe za tekuću potrošnju u domaćinstvu, a koju trgovac često i redovno fizički isporučuje u dom, stan ili na radno mjesto potrošača; (k) za usluge prevoza putnika, s izuzetkom člana 8. stav 2 i čl. 19. 22; (l) zaključene putem prodajnih automata ili automatizovanih trgovačkih objekata; (m) zaključene s telekomunikacionim operatorima putem javnih govornica za njihovo korišćenje ili za korišćenje samo jednog priključka koji potrošač uspostavlja putem telefona, interneta ili telefaksa.	isporučuju pružaoci u državnoj svojini, u mjeri u kojoj se te usluge pružaju na osnovu ugovora; 2) kada trgovac potrošaču isporučuje ili se obavezuje da će isporučiti digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na trajnom nosaču podataka ili digitalnu uslugu, a potrošač dostavlja ili se obavezuje da će dostaviti lične podatke trgovcu, osim ako trgovac te lične podatke obrađuje isključivo radi isporuke digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na trajnom nosaču podataka ili digitalne usluge u skladu sa ovim zakonom ili radi usklađivanja sa pravnim zahtjevima koji se odnose na tog trgovca, a trgovac te podatke ne obrađuje u druge svrhe. Izuzeci od primjene Član 85 Odredbe člana 84 i čl. 86 do 119 ovog zakona, ne primjenjuju se na ugovore: 1) o pružanju socijalnih usluga, uključujući usluge socijalnog stanovanja, dječje zaštite, podrške 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			
---	---	--	--	--

4. Države članice mogu da odluče da ne primjenjuju ovu direktivu ili da ne održavaju i ne uvode odgovarajuće domaće odredbe u ugovore zaključene izvan poslovnih prostorija za koje plaćanje koje treba da izvrši kupac ne prelazi 50 eura. Države članice u svom domaćem zakonodavstvu mogu da utvrde neku nižu vrijednost. 5. Ova direktiva nema uticaj na opšte odredbe domaćeg ugovornog prava, na primjer pravila o valjanosti, sastavljanju ili važenju ugovora u mjeri u kojoj opšti aspekti ugovornog prava nijesu uređeni ovom direktivom. 6. Ova direktiva ne sprečava trgovce da potrošačima ponude ugovorna rješenja izvan okvira zaštite predviđenog u ovoj direktivi.	putem prodaje na malo isporučuju u pravilnim vremenskim razmacima u stan ili na radno mjesto potrošača; 10) o pružanju usluga putničkog prevoza, osim čl. 87, 91, 92 i 105 ovog zakona; 11) zaključene putem automata za prodaju ili automatizovanih prodajnih prostora; 12) koji se odnose na robu koja se prodaje u izvršnom ili drugom prinudnom postupku u skladu sa zakonom.			
Član 4 Stepen usklađenosti Države članice ne smiju da zadrže ili uvedu u svoje domaće pravo odredbe koje odstupaju od odredaba predviđenih ovom direktivom, uključujući i strožije ili manje stroge odredbe za osiguranje različitog nivoa zaštite potrošača, osim ako je drugačije predviđeno ovom direktivom.	Nema odgovarajuće odredbe.	Neprenosivo		
Član 5 Obaveze informisanja kod ugovora koji nijesu ni ugovori zaključeni na daljinu ni ugovori zaključeni izvan poslovnih prostorija 1. Prije nego što ugovor koji nije ugovor zaključen na daljinu ili ugovor zaključen izvan poslovnih prostorija ili bilo koja odgovarajuća ponuda postanu obavezujući za potrošača, ako te informacije već nijesu očigledne iz konteksta, trgovac na jasan i razumljiv način pruža kupcu sljedeće informacije: (a) glavne karakteristike robe ili usluga u mjeri u kojoj je to prikladno u odnosu na nosač podataka i na robu ili usluge;	Obaveza obavještanja Član 86 (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, ili 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	Potpuno usklađeno		

(b) identitet trgovca, kao i primjer njegov trgovački naziv, geografsku adresu na kojoj ima sjedište i njegov broj telefona; (c) ukupnu cijenu roba ili usluga takve prirode da cijenu opravdano nije moguće izračunati unaprijed, način izračunavanja cijene, kao i, kad je to primjenljivo, sve dodatne troškove prevoza, isporuke ili poštanske troškove ili, kad te troškove opravdano nije moguće izračunati unaprijed, činjenicu da bi se ti dodatni troškovi mogli naplaćivati; (d) kad je to primjenljivo, načine plaćanja, isporuke i izvršenja, rok do kojeg se trgovac obavezuje da isporuči robu ili izvrši uslugu i postupak koji trgovac primjenjuje za rješavanje reklamacija; (e) pored podsjećanja na postojanje zakonske garancije o usklađenosti robe, postojanje i uslovi usluga i komercijalnih garancija poslije prodaje, kada je to primjenljivo; (f) kada je to primjenljivo, trajanje ugovora ili, ako je ugovor zaključen na neodređeno vrijeme ili se automatski produžava, uslove raskida ugovora; (g) kada je to primjenljivo, funkcionalnost digitalnog sadržaja, uključujući i primjenjive mjere tehničke zaštite; (h) kada je to primjenljivo, relevantnu interoperabilnost digitalnog sadržaja s kompjuterskom opremom i programskom podrškom, s kojom je trgovac upoznat ili se opravdano može očekivati da je trebao biti upoznat. 2. Stav 1 primjenjuje se i na ugovore za isporuku vode, gasa ili električne energije koji se ne nude za prodaju u ograničenom obimu ili određenoj količini, daljinskog grijanja ili digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka. 3. Države članice nijesu obavezne da primjenjuju stav 1 na ugovore koji obuhvataju svakodnevne transakcije i koji se izdavaju odmah čim su zaključeni. 4. Države članice mogu da prilagode ili zadrže dodatne zahtjeve u pogledu predugovornih informacija za ugovore na koje se primjenjuje ovaj član.	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) ako je primjereno, i pored napomene o zakonom utvrđenoj odgovornosti za saobraznost robe, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, postojanju i uslovima postprodajnih usluga i komercijalnoj garanciji; 6) uputstvima i ispravama iz člana 9. 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 robe sa digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalne usluge, uključujući primjenjive mjere tehničke zaštite; 10) ako je primjereno, odgovarajućoj kompatibilnosti i interoperabilnosti robe sa digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga za koju je trgovac znao ili se opravdano može očekivati da je morao znati. (2) Odredba stava 1 ovog člana odnosi se i na ugovore koji imaju za predmet digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na trajnom mediju. (3) Odredba stava 1 ovog člana ne odnosi se na poslove na dnevnoj osnovi između trgovca i potrošača koji se izvršavaju u trenutku njihovog zaključenja.			
--	---	--	--	--

Član 6 Obaveze informisanja kod ugovora zaključenih na daljinu u i ugovora zaključenih izvan poslovnih prostorija 1. Prije nego što ugovor zaključen na daljinu ili ugovor zaključen izvan poslovnih prostorija ili bilo koja odgovarajuća ponuda postanu obavezujući za potrošača, trgovac na jasan i razumljiv način pruža kupcu sljedeće informacije: (a) glavne karakteristike robe ili usluga u mjeri u kojoj je to prikladno u odnosu na nosač podataka i na robu ili usluge; (b) identitet trgovca, kao na primjer njegov trgovački naziv; (c) geografsku adresu na kojoj trgovac ima sjedište, kada su dostupni, broj telefona, broj telefaksa i adresu elektronske pošte trgovca kako bi omogućio potrošaču da brzo stupi u vezu s trgovcem i da s njim djelotvorno komunicira i, kada je to primjenljivo, geografsku adresu i identitet trgovca u čije ime on djeluje; (d) ako je različita od adrese navedene u skladu s tačkom c, geografsku adresu mjesta u kojem trgovac posluje i, kad je primjenljivo, geografsku adresu trgovca u čije ime on djeluje, na koju potrošač može uputiti eventualne reklamacije; (e) ukupnu cijenu roba ili usluga uključujući poreze ili, kad su roba ili usluge takve prirode da cijenu opravdano nije moguće izračunati unaprijed, način izračunavanja cijene, kao i, kad je to primjenljivo, sve dodatne troškove prevoza, troškove isporuke ili poštanske troškove ili, kad te troškove opravdano nije moguće izračunati unaprijed, činjenicu da se ti dodatni troškovi naplaćuju. U slučaju ugovora koji se zaključuje na neodređeno vrijeme ili ugovora o pretplati, ukupna cijena uključuje ukupne troškove po obračunskom period. Kad se takvi ugovori naplaćuju po fiksnoj stopi, ukupna cijena znači i ukupne mjesečne troškove. Kad se ukupni troškovi opravdano ne mogu izračunati unaprijed, predviđa se način izračunavanja cijene; (f) trošak upotrebe sredstava daljinske komunikacije za zaključenje ugovora kad se taj trošak izračunava na neki drugi način, a ne po osnovnoj stopi; (g) načine plaćanja, isporuke i izvršenja, rok do kojeg se trgovac obavezuje da isporuči robu ili izvrši usluge i, kad je to	Predugovorna obavještenja Član 93 (3) Prije zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, odnosno ugovora na daljinu ili prihvatanja odgovarajuće ponude od strane potrošača, trgovac je dužan da na jasan i razumljiv način obavijesti potrošača 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 geografskoj adresi na kojoj ima sjedište i, ako je primjenljivo, nazivu i geografskoj adresi sjedišta trgovca u čije ime i/ili za čiji račun nastupa; 3) geografskoj adresi mjesta poslovanja trgovca i, ako je primjenljivo, trgovca u čije ime i/ili za čiji račun nastupa, na koju potrošač može da izjavi žalbu, ako se ta adresa razlikuje od adrese iz tačke 2 ovog stava; 4) broju telefona kao i adresi elektronske pošte i o drugim sredstvima online komunikacije, ako ih trgovac stavlja na raspolaganje potrošaču, a koja garantuju da potrošač može da sačuva komunikaciju sa trgovcem na trajnom mediju, uključujući datum i vrijeme te komunikacije; 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 se ne mogu izračunati unaprijed i kada je to primjereno, o tome da je cijena personalizovana na osnovu automatizovanog donošenja odluka; 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 112 stav 1 ovog zakona;	Potpuno usklađeno		
--	--	--------------------------	--	--

primjenljivo, postupak koji trgovac primjenjuje za rješavanje reklamacija; (h) kada postoji pravo na odustajanje, uslove, isticanje roka i postupke za ostvarivanje toga prava u skladu s članom 11 stav 1 kao i standardni obrazac za odustajanje utvrđen u Aneksu I(B); (i) kada je to primjenljivo, da potrošač mora da snosi troškove povraćaja robe u slučaju odustajanja i, za ugovore zaključene na daljinu, ako se roba po svojoj prirodi ne može redovno vraćati poštom, troškove povraćaja robe; (j) da, ako potrošač ostvaruje pravo na odustajanje nakon što je dao zahtjev u skladu s članom 7 stav 3 ili članom 8 stav 8, potrošač ima obavezu da plati trgovcu opravdane troškove u skladu s članom 14 stav 3; (k) kada pravo odustajanja nije predviđeno u skladu s članom 16, informaciju da potrošač neće moći da iskoristi pravo na odustajanje ili, kada je to primjenljivo, okolnosti pod kojim potrošač gubi pravo na odustajanje; (l) podsjećanje da postoji zakonska garancija o usklađenosti robe; (m) kada je to primjenljivo, postojanje i uslove pružanja pomoći potrošaču nakon prodaje, usluga i komercijalnih garancija poslije prodaje; (n) postojanje relevantnih kodeksa ponašanja, kako su definisani u članu 2 tačka f Direktive 2005/29/EZ i kad je to primjenljivo, kako se mogu dobiti primjerci tih kodeksa; (o) kada je to primjenljivo, trajanje ugovora ili, ako je ugovor zaključen na neodređeno vrijeme ili se automatski produžava, uslove raskida ugovora; (p) kada je to primjenljivo, minimalno trajanje obaveze potrošača na osnovu ugovora; (q) kada je to primjenljivo, postojanje i uslove davanja depozita ili drugih finansijskih garancija koje plaća ili osigurava potrošač na zahtjev trgovca; (r) kada je to primjenljivo, funkcionalnost digitalnost sadržaja, uključujući i primjenljive mjere tehničke zaštite; (s) kada je to primjenljivo, relevantnu interoperabilnost digitalnog sadržaja s kompjuterskom opremom i programskom podrškom, s kojom je trgovac upoznat ili se opravdano može očekivati da je trebao biti upoznat;	9) obavezi potrošača da snosi troškove vraćanja robe u slučaju jednostranog raskida ugovora iz člana 112 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 započeto u skladu sa članom 101 ovog zakona; 11) uslovima pod kojima potrošač gubi pravo na jednostrani raskid ugovora iz člana 112 ovog zakona, u slučajevima u kojima je na osnovu člana 119 ovog zakona, to pravo isključeno, odnosno o pretpostavkama pod kojima potrošač gubi pravo na jednostrani raskid ugovora; 12) zakonom utvrđenoj odgovornosti za saobraznost robe, digitalnog sadržaja i digitalne usluge; 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 komercijalnim 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 primjenljivo, funkcionalnosti robe sa digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalne usluge, uključujući primjenljive mjere tehničke zaštite; 19) ako je primjenljivo, odgovarajućoj kompatibilnosti i interoperabilnosti robe sa digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga za koju je trgovac znao ili se opravdano može očekivati da je morao znati;			
---	---	--	--	--

(t) kada je to primjenljivo, mogućnost korišćenja mehanizma vansudskog rješavanja reklamacija i obeštećenja, kojem trgovac podliježe, i načine pristupa tom mehanizmu. 2. Stav 1 primjenjuje se i na ugovore za isporuku vode, gasa ili električne energije koji se ne nude za prodaju u ograničenom obimu ili utvrđenoj količini, daljinskog grijanja ili digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka. 3. U slučaju javne aukcije, informacije iz stava 1 tač. b, c i d mogu se zamijeniti ekvivalentnim podacima o voditelju aukcije. 4. Informacije iz stava 1 tač. h, i i j mogu se dostaviti i putem standardnog obrasca o odustajanju iz Aneksa I(A). Smatra se da je trgovac ispunio obaveze informisanja utvrđene u stavu 1 tač. h, ili ako je obrazac tačno popunio i dostavio potrošaču. 5. Informacije iz stava 1 čine sastavni dio ugovora zaključenog na daljinu ili ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija i ne smiju se mijenjati osim ako ugovorne strane izričito usaglasе drukčije. 6. Ako trgovac nije ispunio obaveze pružanja informacija o dodatnim troškovima ili drugim troškovima iz stava 1 tačka e ili troškovima povraćaja robe iz stava 1 tačka i, potrošač ne snosi te troškove. 7. Države članice mogu da zadrže ili uvedu u svoje domaće pravo zahtjeve u pogledu jezika ugovornih informacija kako bi osigurale da potrošač te informacije dobro razumije. 8. Obaveze informisanja utvrđene u ovoj direktivi dopunjavaju obaveze informisanja sadržane u Direktivi 2006/123/EZ i Direktivi 2000/31/EZ i ne sprečavaju države članice da u skladu s tim direktivama propišu dodatne zahtjeve u pogledu informisanja. Ne dovodeći u pitanje podstav 1, ako je odredba Direktive 2006/123/EZ ili Direktive 2003/31/EZ o sadržaju i načinu pružanja informacija suprotna nekoj odredbi ove direktive, primjenjuje se odredba ove direktive. 9. Teret dokaza o ispunjavanju obaveza informisanja utvrđenih u ovom poglavlju je na trgovcu.	20) mogućnostima i postupcima vansudskog rješavanja sporova, odnosno o instrumentima za obeštećenje i načinu na koji ih potrošač može koristiti. (4) Odredba stava 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 drukčije sporazumjele. (6) Smatra se da je trgovac ispunio zahtjeve u vezi sa pružanjem informacija iz stava 3 tač. 8, 9 i 10 ovog člana, kada su te informacije potrošaču dostavljene na informativnom obrascu iz člana 112 stav 1 ovog zakona koji je ispravno popunjen. (7) 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. (8) Ako trgovac ne obavijesti potrošača o dodatnim troškovima iz stava 3 tač. 5 i 9 ovog člana, potrošač nije dužan da snosi te troškove. (9) Trgovac je dužan da obezbijedi da sva sredstva komunikacije iz stava 3 tačka 4 ovog člana potrošaču omogućavaju da brzo i nesmetano stupi u kontakt sa trgovcem, kao i da sa njim efikasno ostvari komunikaciju.			
Član 7	2. Pretpostavke za zaključivanje ugovora van poslovnih prostorija	Potpuno usklađeno		

Formalni zahtjevi za ugovore zaključene izvan poslovnih prostorija 1. Kod ugovora zaključenih izvan poslovnih prostorija, informacije predviđene u članu 6 stav 1 trgovac dostavlja potrošaču na papiru ili, ako je potrošač saglasan, na drugom trajnom nosaču podataka. Te informacije su čitke i sastavljene jednostavnim i razumljivim riječima. 2. Trgovac potrošaču dostavlja primjerak potpisanog ugovora ili potvrde ugovora na papiru ili, ako je potrošač saglasan, na drugom trajnom nosaču podataka, uključujući, ako je to primjenljivo, potvrdu prethodnog izričitog pristanka potrošača i potvrdu u skladu s članom 16 tačka m. 3. Kada potrošač želi da pružanje usluga ili isporuka vode, gasa ili električne energije koji se ne nude za prodaju u ograničenom obimu ili utvrđenoj količini, ili daljinskog grijanja započne prije isteka roka za odustajanje predviđenog u članu 9 stav 2, trgovac od proizvođača zahtijeva da takav izričit zahtjev podnese na trajnom nosaču podataka. 4. Kod ugovora zaključenih izvan poslovnih prostorija kod kojih je potrošač usluge trgovca zatražio izričito u svrhu izvršavanja radova popravki ili održavanja kojim trgovac i potrošač svoje ugovorne obaveze izvršavaju odmah, a plaćanje koje da izvrši potrošač ne prelazi 200 eura: (a) trgovac dostavlja potrošaču informacije iz člana 6 stav 1 tač. b i c i informacije o cijeni ili načinu izračunavanja cijene zajedno s predračunom ukupne cijene na papiru ili, ako je potrošač saglasan, na drugom trajnom nosaču podataka. Trgovac dostavlja informacije iz člana 6 stav 1 tač. A, h i k, ali može da odluči da ih ne dostavi na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka ako je potrošač izričito saglasan sa tim; (b) potvrda ugovora dostavljena u skladu sa stavom 2 ovog člana sadrži informacije predviđene u članu 6 stav 1. Države članice mogu da odluče da primjenjuju ovaj stav. 5. Za ispunjavanje obaveza informisanja utvrđenih u ovoj direktivi države članice ne propisuju nikakve druge formalne zahtjeve u pogledu informisanja prije zaključivanja ugovora.	Dostavljanje obavještenja Član 99 Trgovac je dužan da u slučaju zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, potrošaču dostavi obavještenje iz člana 93 stav 3 ovog zakona u pisanoj formi na papiru ili uz saglasnost potrošača na drugom trajnom mediju napisano čitko i razumljivo. Dostavljanje ugovora i pisane potvrde Član 100 (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 119 tačka 13 ovog zakona. Izvršenje usluge na zahtjev potrošača Član 101 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 112 ovog zakona, a potrošač ugovorom preuzme obavezu plaćanja, zahtjev mora biti predat na trajnom mediju i potrošač je dužan da potvrdi da nema pravo na jednostrani raskid ugovora iz člana 112 ovog zakona, kada trgovac u potpunosti ispunio ugovor. (2) U slučaju da potrošač zahtijeva izvršenje usluge prije isteka roka za jednostrani raskid, trgovac je dužan da od tog potrošača zatraži da podnese zahtjev u skladu sa stavom 1 ovog člana. Usluge popravke ili održavanja Član 102			
---	--	--	--	--

	(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 u pisanoj formi na papiru ili, uz saglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju pruži podatke iz člana 93 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 86 stav 1 i člana 93 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 ovog člana, trgovac je dužan da u pisanoj potvrdi usmeno zaključenog ugovora navede sve podatke i informacije iz člana 93 stav 3 ovog zakona.			
Član 8 Formalni zahtjevi za ugovore zaključene na daljinu Kod ugovora zaključenih na daljinu, trgovac jednostavnim i razumljivim riječima dostavlja ili stavlja na raspolaganje potrošaču informacije predviđene u članu 6 stav 1 na način koji je prikladan za sredstva daljinske komunikacije koje koristi. Ako se te informacije dostavljaju na drugom trajnom nosaču podataka, moraju biti čitke. Ako ugovorom zaključenim na daljinu koji treba biti zaključen elektronskim sredstvom potrošač preuzima obavezu plaćanja, trgovac potrošaču jasno i očigledno daje na znanje i to neposredno prije nego što potrošač pošalje svoju porudžbinu, informacije predviđene u članu 6 stav 1 tač. a, e, o i p. Trgovac osigurava da potrošač, kada šalje svoju porudžbinu, izričito potvrđuje da porudžbina podrazumijeva obavezu plaćanja. Ako slanje porudžbine podrazumijeva aktiviranje tipke ili neke slične funkcije, tipka ili slična funkcija mora biti lako čitljivo označena riječima „porudžbina s obavezom plaćanja“ ili odgovarajućim	3. Pretpostavke za zaključivanje ugovora na daljinu Obavještenje Član 103 (1) Trgovac je dužan da obavještenje iz člana 86 stav 1 tač. 1 i 2 i člana 93 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 93 stav 3 tač. 1, 2, 5, 8 i 15 i člana 94 st. 1, 2 i 3 ovog zakona, osim o obrascu za jednostrani raskid ugovora iz člana 112 stav 1 ovog zakona. (3) Ako za potrebe zaključenja ugovora trgovac kontaktira potrošača putem telefona dužan je da na početku komunikacije navede svoj identitet, odnosno identitet	Potpuno usklađeno		

nedvosmislenim iskazom kojim se izražava da slanje porudžbine podrazumijeva obavezu plaćanja trgovcu. Ako trgovac ne poštuje ovaj podstav, ugovor ili porudžbina nijesu obavezujući za potrošača. Na trgovačkim internet stranicama, najkasnije na početku postupka naručivanja jasno je i čitljivo navedeno da li se za isporuku primjenjuju određena ograničenja i koja se sredstva plaćanja prihvataju. Ako se ugovor zaključuje putem sredstva daljinske komunikacije koje za prikazivanje informacija omogućava ograničeni prostor ili vrijeme, na tom sredstvu prije zaključivanja takvog ugovora trgovac prije zaključivanja ugovora osigurava minimalno informacije o glavnim karakteristikama robe ili usluga, identitetu trgovca, ukupnoj cijeni, pravu odustajanja, trajanju ugovora i, ako se ugovor zaključuje na neodređeno vrijeme, uslove raskida ugovora iz člana 6 stav 1 tač. a, b, e, h i o. Ostale informacije iz člana 6 stav 1 trgovac pruža potrošaču na prikladan način u skladu sa stavom 1 ovog člana. Ne dovodeći u pitanje stav 4, ako trgovac potrošača zove telefonom s ciljem zaključivanja ugovora na daljinu, na početku razgovora s potrošačem trgovac otkriva svoj identitet i, kada je to primjenljivo, identitet lica u čije ime zove i komercijalnu svrhu tog poziva. Kada se ugovor na daljinu zaključuje telefonom, države članice mogu da predvide da trgovac mora da potvrdi ponudu koju daje potrošaču, za kojeg ponuda postaje obavezujuća kada potpiše tu ponudu ili pošalje svoj pisani pristanak. Države članice mogu da predvide i da takve potvrde moraju biti na trajnom nosaču podataka. Trgovac dostavlja potrošaču potvrdu o zaključenom ugovoru na trajnom nosaču podataka u razumnom roku nakon zaključivanja ugovora na daljinu, a najkasnije u trenutku isporuke robe ili prije nego što započne pružanje usluge. Ta potvrda uključuje: Sve informacije iz člana 6 stav 1 osim ako je te informacije trgovac potrošaču već dostavio na trajnom nosaču podataka prije zaključivanja ugovora na daljinu; i	lica u čije ime i/ili za čiji račun nastupa, kao i komercijalnu svrhu poziva i da pruži informacije iz stava 2 ovog člana. (4) U slučaju iz stava 2 ovog člana trgovac je dužan da potrošača obavijesti o podacima i ostalim informacijama iz člana 93 stav 3 ovog zakona, uključujući informacije o obrascu za jednostrani raskid ugovora iz člana 112 stav 1 ovog zakona, na primjeren način u skladu sa stavom 1 ovog člana. Zaključenje ugovora o uslugama na daljinu putem telefona Član 104 (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 105 (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 93 stav 3 tač. 1, 2, 3, 5, 15 i 16 i člana 94 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.			
---	--	--	--	--

Kad je to primjenljivo, potvrdu prethodnog izričitog pristanka ili potvrde potrošača u skladu s članom 16 tačka m. Kad potrošač želi da izvršenje usluga ili isporuka vode, gasa ili električne energije koji se ne nude za prodaju u ograničenom obimu ili utvrđenoj količini, ili daljinskog grijanja započne prije isteka roka za odustajanje predviđenog u članu 9 stav 2, trgovac zahtijeva da proizvođač podnese izričiti zahtjev. Ovaj član ne dovodi u pitanje odredbe o zaključenju elektronskog ugovora i slanju elektronskih porudžbina utvrđenih u čl. 9 i 11 Direktive 2000/31/EZ. Za ispunjavanje obaveza informisanja utvrđenih u ovoj direktivi države članice ne propisuju nikakve druge formalne zahtjeve u pogledu informisanja prije zaključivanja ugovora.	Informacije na internet stranici Član 106 Trgovac je dužan da na internet stranici, najkasnije na početku postupka naručivanja, jasno i čitko navede eventualna ograničenja kod dostavljanja i sredstva plaćanja koja se prihvataju. Izvršenje usluge na zahtjev potrošača Član 107 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 112 ovog zakona, a potrošač je ugovorom preuzima obavezu plaćanja, taj zahtjev mora da bude izričito izjavljen i potrošač je dužan da potvrdi da nema pravo na jednostrani raskid ugovora iz člana 112 ovog zakona, kada trgovac u potpunosti ispuni ugovor. (2) U slučaju da potrošač zahtijeva izvršenje usluge prije isteka roka za jednostrani raskid, trgovac je dužan da od tog potrošača zatraži da podnese zahtjev u skladu sa stavom 1 ovog člana. Odnos sa propisima o elektronskoj trgovini Član 108 Odredbe čl. 103 do 107 ovog zakona ne utiču na odredbe o zaključivanju ugovora i isporuku predmeta ugovora naručenu elektronskim putem u skladu sa zakonom kojim se uređuje elektronska trgovina. Potvrda o zaključenom ugovoru Član 109 (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 86 stav 1 tač. 1, 2 i 3 i člana 93 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 119 stav 1 tačka 13 ovog zakona.			
Član 9 Pravo na odustajanje Osim kad se primjenjuju izuzeci predviđeni u članu 16, potrošač ima rok od 14 dana da odustane od ugovora na daljinu ili ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija, a da za to ne navede nikakav razlog i da ne snosi troškove osim troškova predviđenih u članu 13 stav 2 i članu 14. Ne dovodeći u pitanje član 10, rok za odustajanje iz stave 1 ovog člana ističe 14 dana od: U slučaju ugovora za usluge, dana zaključivanja ugovora; U slučaju kupoprodajnih ugovora, na dan kada potrošač ili treća strana koja nije prevoznik, a koju je naveo potrošač, primi robu u fizički posjed ili: u slučaju kad potrošač u jednoj porudžbini poruči više roba koje mu se isporučuju odvojeno, dana na koji potrošač ili treća strana koja nije prevoznik, a koju je naveo potrošač, u fizički posjed primi posljednju robu; u slučaju isporuke robe koja se sastoji od više pošiljki ili komada, na dan kada potrošač ili treća strana koja nije prevoznik, a koju je naveo potrošač, u fizički posjed primi posljednju pošiljku ili komad; u slučaju ugovora za redovnu isporuku robe tokom definisanog perioda, na dan kada potrošač ili treća strana koja nije prevoznik, a koju je naveo potrošač, u fizički posjed primi prvu robu; © U slučaju ugovora za isporuku vode, gasa ili električne energije koji se nude za prodaju u ograničenom obimu ili utvrđenoj količini, ili daljinskog grijanja ili digitalnog sadržaja	4. Pravo na jednostrani raskid ugovora Rok za jednostrani raskid ugovora Član 110 (1) Potrošač ima pravo da, osim u slučajevima iz člana 119 ovog zakona, bez navođenja razloga, jednostrano raskine ugovor zaključen van poslovnih prostorija ili ugovor 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 koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik, roba koja čini predmet ugovora predana. (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 posljednjeg 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.	Potpuno usklađeno		

koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka, na dan zaključenja ugovora. Države članice ne zabranjuju ugovornim stranama da izvršavaju svoje ugovorne obaveze u toku roka za odustajanje. Pored toga, u slučaju ugovora zaključenih izvan poslovnih prostorija države članice mogu da zadrže postojeće domaće zakone kojima se trgovcu zabranjuje naplata od potrošača u datom roku nakon zaključenja ugovora.	(6) Izuzetno od stava 1 ovog člana potrošač ima pravo na jednostrani raskid u roku od 30 dana od dana predaje robe potrošaču ili trećem licu koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik, odnosno od dana zaključenja ugovora o uslugama, ako je ugovor zaključen u okolnostima: 1) izleta koji je organizovao trgovac čiji je cilj ili rezultat promocija ili prodaja robe ili usluga potrošaču, ili 2) neželjene posjete trgovca mjestu stanovanja potrošača.			
Član 10 Izostavljanje informacija o pravu na odustajanje Ako trgovac potrošaču nije dao informaciju o pravu na odustajanje kako je propisano u članu 6 stav 1 tačka h, rok za odustajanje ističe 12 mjeseci od kraja prethodnog roka za odustajanje, koji je utvrđen u skladu sa članom 9 stav 2. Ako je trgovac dao potrošaču informaciju predviđenu u stavu 1 ovog člana u roku od 12 mjeseci od dana iz člana 9 stav 2, rok za odustajanje ističe 14 dana nakon dana kada potrošač primi tu informaciju.	Prestanak prava potrošača zbog neobavješćavanja Član 111 (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 110 ovog zakona. (2) Ako je trgovac dostavio potrošaču obavještenje iz stava 1 ovog člana u roku od 12 mjeseci od isteka roka iz člana 110 ovog zakona, pravo na jednostrani raskid ugovora prestaje istekom: - 14 dana od dana kada je potrošač primio obavještenje, - 30 dana od dana kada je potrošač primio obavještenje u slučaju zaključenja ugovora iz člana 110 stav 6 ovog zakona.	Potpuno usklađeno		
Član 11 Ostvarivanje prava na odustajanje Prije isteka roka za odustajanje potrošač obavještava trgovca o svojoj odluci da odustane od ugovora. U tu svrhu, potrošač može da: - upotrijebi standardni obrazac za odustajanje kako je utvrđeno u Aneksu I (B); ili - svoju odluku da odustane od ugovora navede u drugoj nedvosmislenoj izjavi.	Način korišćenja prava na jednostrani raskid ugovora Član 112 (1) Potrošač je dužan da prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz člana 110 stav 1 ovog zakona obavijesti trgovca o odluci da raskida ugovor na obrascu za jednostrani raskid ugovora ili drugom nedvosmislenom izjavom o raskidu. (2) 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.	Potpuno usklađeno		

Države članice ne predviđaju nikakve formalne zahtjeve koji važe za standardni obrazac za odustajanje osim zahtjeva utvrđenih u Aneksu I (B). Smatra se da je potrošač ostvario svoje pravo na odustajanje u roku za odustajanje iz člana 9 stav 2 i člana 10 ako svoje saopštenje o ostvarivanju prava na odustajanje pošalje prije isteka tog roka. Pored mogućnosti iz stave 1, trgovac može dati potrošaču opciju da na internet stranici trgovca elektronski ispuni i dostavi standardni obrazac za odustajanje utvrđen u Aneksu I (B) ili neku drugu nedvosmislenu izjavu. U tim slučajevima trgovac potrošaču bez odlaganja dostavlja ponudu o prijemu takvog odustajanja na trajnom nosaču podataka. Teret dokazivanja o ostvarivanju prava na odustajanje u skladu s ovim članom je na potrošaču.	(3) U slučaju iz stava 2 ovog člana trgovac je dužan da, bez odlaganja, potrošaču dostavi potvrdu o prijemu izjave o jednostranom raskidu ugovora na trajnom mediju. (4) Izjavu o raskidu ugovora potrošač je dužan da pošalje prije isteka roka za raskid ugovora iz čl. 110 i 111 ovog zakona. (5) Teret dokazivanja da je pravo na jednostrani raskid ugovora ostvareno u skladu sa ovim članom je na potrošaču. (6) Obrazac iz stava 1 ovog člana propisuje Ministarstvo.			
Član 12 Dejstvo odustajanja Ostvarivanjem prava na odustajanje prestaju obaveze strana da: (a) Izvrše ugovor zaključen na daljinu ili ugovor zaključen izvan poslovnih prostorija; ili (b) U slučajevima kada je potrošač dao ponudu, da zaključe ugovor na daljinu ili izvan poslovnih prostorija.	Posljedice jednostranog raskida ugovora Član 113 (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 dužna je da vrati drugoj strani to što je primila na osnovu ugovora. (3) Potrošač nije dužan da nadoknadi troškove koji nastanu korišćenjem prava na jednostrani raskid ugovora iz člana 110 ovog zakona, osim troškova iz člana 116 ovog zakona.	Potpuno usklađeno		
Član 13 Obaveze trgovca u slučaju odustajanja Sva plaćanja koja primi od potrošača, ako je primjenljivo uključujući i troškove isporuke, trgovac vraća bez nepotrebnog odlaganja, a u svakom slučaju najkasnije 14 dana od dana na koji je obaviješten o odluci potrošača da odustane od ugovora u skladu s članom 11. Povraćaj novca iz podstava 1 trgovac izvršava istim sredstvom plaćanja koje	Obaveze trgovca u slučaju jednostranog raskida ugovora Član 114 (1) Ako potrošač iskoristi pravo na jednostrani raskid ugovora iz člana 110 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	Potpuno usklađeno		

je potrošač koristio za prethodnu transakciju, osim ako se potrošač izričito saglasio drukčije i pod uslovom da potrošač ne snosi nikakve naknade kao posljedicu tog povraćaja. Bez obzira na stav 1, trgovac nije dužan da nadoknadi dodatne troškove ako je potrošač izričito prihvatio mogućnost neke druge vrste isporuke osim najjeftinije standardne isporuke koju je ponudio trgovac. Ako trgovac nije ponudio da sam preuzme robu, s obzirom na kupoprodajni ugovor trgovac se može suzdržati od povraćaja novca dok ne primi vraćenu robu ili dok potrošač ne dostavi dokaz da je robu vratio, u zavisnosti od toga šta se dogodi prvo.	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, pod uslovom da potrošač ne bude dužan da plati dodatne troškove za taj povraćaj. (5) U slučaju jednostranog raskida ugovora iz stava 1 ovog člana, na obaveze trgovca shodno se primjenjuju odredbe člana 79 st. 3 do 8 ovog zakona.			
Član 14 Obaveze potrošača u slučaju odustajanja Ako trgovac nije ponudio da sam preuzme robu, potrošač bez nepotrebnog odlaganja, a u svakom slučaju najkasnije 14 dana od dana na koji je obaviješten o odluci potrošača da odustane od ugovora u skladu s članom 11, vraća ili predaje robu trgovcu ili licu koje trgovac ovlasti za primanje robe. Smatra se da je ispoštovan krajnji rok ako potrošač vrati robu prije isteka roka od 14 dana. Potrošač snosi samo neposredne troškove povraćaja robe, osim ako je trgovac saglasan da ih sam snosi ili trgovac nije obavijestio potrošača da ih mora sam snositi. U slučaju ugovora zaključenih izvan poslovnih prostorija, kada je u trenutku zaključivanja ugovora roba isporučena u kući potrošača, trgovac o vlastitom trošku preuzima robu ako robu, zbog njene prirode, nije moguće normalno vratiti poštom. Potrošač je odgovoran za eventualnu umanjenu vrijednost robe samo kada je ona posljedica rukovanja robom koje prelazi okvir potreban da bi se utvrdila priroda, karakteristike i funkcionisanje robe. Potrošač ni u kom	Obaveze potrošača u slučaju jednostranog raskida ugovora Član 115 (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 116 (1) Potrošač je dužan da snosi samo troškove povraćaja robe iz člana 115 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	Potpuno usklađeno		

slučaju ni je odgovoran za umanjenu vrijednost robe kad trgovac nije dostavio obavještenje o pravu na odustajanje u skladu s članom 6 stav 1 tačka h. Kada potrošač ostvari svoje pravo na odustajanje nakon što je dostavio zahtjev u skladu s članom 7 stav 3 ili članom 8 stav 8, potrošač plaća trgovcu iznos koji je proporcionalan onome što je isporučeno do trenutka kad je potrošač obavijestio trgovca o ostvarenju prava na odustajanje, u odnosu na puno pokriće ugovora. Proporcionalan iznos koji potrošač treba da plati trgovcu izračunava se na osnovu ukupne cijene usaglašene u ugovoru. Ako je ukupna cijena prevelika, proporcionalni iznos izračunava se na osnovu tržišne cijene onoga što je isporučeno. Potrošač ne snosi troškove za: pružanje usluga ili isporuku vode, gasa ili električne energije koji se ne nude za prodaju u ograničenom obimu ili utvrđenoj količini, ili daljinskog grijanja, u potpunosti ili djelimično tokom roka za odustajanje, kada: trgovac nije pružio informacije u skladu s članom 6 stav 1 tačka h ili j; ili potrošač nije izričito zatražio da izvršavanje započne tokom roka za odustajanje u skladu s članom 7 stav 3 i članom 8 stav 8; ili isporuku, u cjelosti ili djelimično, digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka, kada: potrošač nije dao svoj prethodni izričiti pristanak na početak izvršavanja prije isteka kraja roka od 14 dana iz člana 9; potrošač nije potvrdio da dajući svoj pristanak gubi pravo na odustajanje; ili trgovac nije dostavio potvrdu u skladu s članom 7 stav 2 ili članom 8 stav 7. Osim kako je predviđeno u članu 13 stav 2 i ovom članu, potrošač ne snosi nikakvu odgovornost zbog ostvarenja prava na odustajanja.	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 93 stav 3 tačka 8 ovog zakona, potrošač nije odgovoran za umanjenje vrijednosti robe. (5) U slučaju jednostranog raskida ugovora, potrošač ne smije da koristi digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu koji su bili predmet tog ugovora, niti da ih stavlja na raspolaganje drugom licu. Srazmjerno plaćanje Član 117 (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 obavješćavanja 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 previsoka, na osnovu tržišne vrijednosti isporučene robe ili pružene usluge. (3) Ako jednostrano raskine ugovor o uslugama ili ugovor o isporuci vode, gasa ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obimu ili neograničenoj količini i isporuci toplotne energije, potrošač nije dužan da plati dio cijene srazmjeran isporučenoj robi ili pruženoj usluzi za vrijeme trajanja roka za jednostrani raskid ugovora, ako trgovac potrošaču nije dostavio obavještenja iz člana	Potpuno usklađeno		
---	--	--------------------------	--	--

	93 stav 3 tač. 8, 9 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 od strane trgovca za vrijeme trajanja roka za jednostrani raskid ugovora, osim ako nije dao izričit pristanak da izvršenje ugovora počne prije isteka roka od 14 dana, odnosno 30 dana u slučaju zaključenja ugovora pod okolnostima iz člana 110 stav 6 ovog zakona 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.			
Član 15 Izuzeća od pravnih odustajanja Ne dovodeći u pitanje član 15 Direktive Evropskog parlamenta i Savjeta 2008/48/EZ od 23. aprila 2008. godine o kreditnim sporazumima s potrošačima, ako potrošač ostvari svoje pravo na odustajanje od ugovora zaključenog na daljinu i ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija u skladu s čl. 9 do 14 ove direktive, svi prpratni ugovori automatski se raskidaju, a da za to potrošač ne snosi nikakve troškove, osim kako je predviđeno u članu 13 stav 2 i članu 14 ove direktive. Države članice utvrđuju detaljna pravila o raskidu takvih ugovora.	Uticaj jednostranog raskida ugovora na povezane ugovore Član 118 Ako potrošač jednostrano raskine ugovor u skladu sa ovim zakonom, raskida se i svaki povezani ugovor, u smislu člana 7 tačka 36 al. 3 i 4 ovog zakona, uz naknadu koju je potrošač dužan da plati u skladu sa ovim zakonom.	Potpuno usklađeno		
Član 16 Izuzeća od prava na odustajanje Države članice ne predviđaju pravo na odustajanje utvrđeno u čl. 9 do 15 u odnosu na ugovore zaključene na daljinu i	Isključenje prava na jednostrani raskid ugovora Član 119 (1) Potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora u skladu sa čl. 110 do 118 ovog zakona ako je: 1) ugovor o uslugama trgovac u potpunosti izvršio, a ako ugovor obavezuje potrošača na plaćanje, samo ako je izvršenje ugovora započeto uz prethodni izričit	Potpuno usklađeno		

ugovore zaključene izvan poslovnih prostorija u pogledu sljedećeg: ugovora za usluge nakon što je usluga u potpunosti izvršena ako je izvršavanje počelo uz izričiti prethodni pristanak potrošača i uz potvrdu da će svoje pravo na odustajanje izgubiti čim je trgovac ugovor u potpunosti izvršio; isporuke robe ili usluga za koje cijena zaisi od fluktuacija na finansijskom tržištu na koje trgovac ne može uticati, a do kojih može doći u okviru roka za odustajanje; isporuke robe koja je izrađena prema specifikacijama potrošača ili očigledno prilagođena potrošaču; isporuke lako kvarljive robe ili robe s kratkim rokom trajanja; isporuke originalno zatvorene robe koja nije pogodna za povraćaj zbog zaštite zdravlja ili higijene, a koja je nakon isporuke otvorena; isporuke robe koja se zbog svoje prirode nakon isporuke miješa s drugim elementima od kojih se ne može odvojiti; isporuke alkoholnih pića čija cijena je dogovorena u trenutku zaključivanja kupoprodajnog ugovora, a čija isporuka je moguća tek nakon 30 dana i čija stvarna vrijednost zavisi od fluktuacija na tržištu na koje trgovac ne može uticati; ugovore u kojima je potrošač izričito zatražio dolazak trgovca u svrhu izvršavanja hitnih popravki ili održavanja. Ako prilikom takvog dolaska trgovac pruži dodatne usluge pored onih koje je potrošač posebno zatražio ili isporučio robu osim rezervnih dijelova potrebnih za uslugu održavanja ili popravke, pravo na odustajanje primjenjuje se na te dodatne usluge ili robu; isporuke originalno zatvorenih audio ili video snimaka ili kompjuterskih programa koji su otvoreni nakon isporuke; isporuke novina, periodičnih izdanja ili magazina s izuzetkom ugovora o pretplati za isporuku takvih publikacija; ugovora zaključenih na javnoj aukciji; pružanja usluga smještaja osim u svrhe stanovanja, prevoza robe, usluga iznajmljivanja automobila, ugostiteljskih usluga ili usluga koje se odnose na aktivnosti u slobodnom vremenu ako ugovor predviđa konkretan datum ili rok izvršenja; isporuke digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka ako je izvršavanje započelo	pristanak i potvrdu potrošača da je upoznat da će izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora kada trgovac u potpunosti izvrši ugovor; 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 otpčaćena 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 se može izvršiti 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 video snimaka, odnosno računarskih programa, koji su otpčaćeni 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 pružanje 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			
---	--	--	--	--

uz prethodni izričiti pristanak potrošača i njegovu potvrdu da time gubi pravo na odustajanje.	određenog datuma ili u određenom vremenskom periodu; 13) predmet ugovora isporuka digitalnog sadržaja koji nije isporučen na trajnom mediju, ako je izvršenje ugovora započeto i ako ugovor obavezuje potrošača na plaćanje, pod uslovom da je: - potrošač dao prethodni izričiti pristanak za izvršenje prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora; - potrošač potvrdio da je upoznat da gubi pravo na jednostrani raskid ugovora; i - trgovac dao potvrdu potrošaču u skladu sa članom 100 stav 1 ili članom 109 stav 1 ovog zakona. (2) Izuzetno od stava 1 ovog člana, u slučaju zaključenja ugovora iz člana 110 stav 6 ovog zakona, potrošač ima pravo da u slučajevima iz stava 1 tač. 1 do 3 i tačka 5 ovog člana jednostrano raskine ugovor, u skladu sa čl. 110 do 118 ovog zakona.			
Član 17 Područje primjene Čl. 18 i 20 primjenjuju se na kupoprodajne ugovore. Ti članovi ne primjenjuju se na ugovore za isporuku vode, gasa ili električne energije koji se ne nude za prodaju u ograničenom obimu ili utvrđenoj količini, ili daljinskog grijanja ni za isporuku digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka. Čl. 19, 21 i 22 primjenjuju se na kupoprodajne ugovore i ugovore za usluge, i na ugovore za isporuku vode, gasa, električne energije, daljinskog grijanja ili digitalnog sadržaja.	Primjena na potrošačke ugovorne odnose Član 84 Odredbe čl. 85 do 119 ovog zakona primjenjuju se: 1) na ugovore zaključene između trgovca i potrošača, ako potrošač plaća ili se obavezuje da će platiti cijenu, kao i na ugovore za isporuku vode, gasa, električne energije i toplotne energije, i u slučaju kada ih isporučuju pružaoци u državnoj svojini, u mjeri u kojoj se te usluge pružaju na osnovu ugovora; 2) kada trgovac potrošaču isporučuje ili se obavezuje da će isporučiti digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na trajnom nosaču podataka ili digitalnu uslugu, a potrošač dostavlja ili se obavezuje da će da dostavi lične podatke trgovcu, osim ako trgovac te lične podatke obrađuje isključivo radi isporuke digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na trajnom nosaču podataka ili digitalne usluge u skladu sa ovim zakonom ili radi usklađivanja sa pravnim zahtjevima koji se odnose na	Potpuno usklađeno		

	tog trgovca, a trgovac te podatke ne obrađuje u druge svrhe.			
Član 18 Isporuka Ako se strane nijesu drugačije dogovorile o trenutku isporuke, trgovac isporučuje robu prenosom fizičkog posjeda ili nadzora nad robom na potrošača bez nepotrebnog odlaganja, ali najkasnije 30 dana od zaključivanja ugovora. Kad trgovac nije ispunio svoju obavezu isporuke robe u trenutku dogovorenog s potrošačem ili u roku utvrđenom u stavu 1, potrošač ga poziva da isporuku izvrši u dodatnom roku koji odgovara okolnostima. Ako trgovac robu ne isporuči u tom dodatnom roku, potrošač ima pravo da raskine ugovor. Podstav 1 ne primjenjuje se na kupoprodajne ugovore u kojim je trgovac odbio da isporuči robu ili kada je isporuka unutar dogovorenog roka isporuke od suštinske važnosti s obzirom na sve okolnosti oko zaključivanja ugovora ili kada, prije zaključivanja ugovora, potrošač obavijesti trgovca da je isporuka do određenog datuma ili na određeni datum od suštinske važnosti. U tim slučajevima, ako trgovac ne isporuči robu u trenutku dogovorenog s potrošačem ili u roku utvrđenom u stavu 1, potrošač ima pravo da odmah raskine ugovor. Po raskidu ugovora trgovac bez nepotrebnog odlaganja nadoknađuje sve iznose plaćene na osnovu ugovora. Pored raskida ugovora u skladu sa stavom 2, potrošač može da iskoristi i druge pravne lijekove predviđene domaćim zakonodavstvom.	Rok za izvršavanje ugovora Član 88 (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 drukčije 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. (3) U slučaju iz stava 2 ovog člana, potrošač je dužan da trgovcu ostavi naknadni rok za izvršenje ugovora i ako trgovac ne izvrši ugovor u tom naknadnom roku, potrošač ima pravo da pisanom izjavom raskine ugovor. (4) Izuzetno od stava 3 ovog člana, potrošač nije dužan da trgovcu ostavi naknadni rok za izvršenje ugovora i ima pravo da bez odlaganja raskine ugovor, ako je trgovac odbio da isporuči proizvod ili kada je isporuka proizvoda u okviru dogovorenog roka bitan element ugovora. (5) U slučaju raskida ugovora iz st. 3 i 4 ovog člana trgovac je dužan da potrošaču vrati plaćeni iznos bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema pisane izjave o raskidu ugovora, sa zateznom kamatom u skladu sa zakonom. (6) Odredbe st. 1 do 5 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.	Potpuno usklađeno		
Član 19 Naknade za korišćenje sredstava plaćanja Države članice zabranjuju trgovcima da za korišćenje određenog sredstva plaćanja naplaćuju potrošačima	Naplata korišćenja sredstva plaćanja Član 87 (1) Trgovac ne može da naplati potrošaču naknadu za korišćenje određenog sredstva plaćanja u iznosu koji	Potpuno usklađeno		

naknade koje prelaze trošak koji za korišćenje tog sredstva plaćanjnosni trgovac.	prelazi trošak koji snosi trgovac za korišćenje tog sredstva plaćanja. (2) Odredba stava 1 ovog člana odnosi se i na ugovore koji imaju za predmet digitalni sadržaj.			
Član 20 Prelazak rizika U ugovorima po kojim trgovac otprema robu potrošašu, rizik gubitka ili oštećenja robe prelazi na potrošača kada on ili treća strana koju je naveo potrošač, a koja nije prevoznik, primi robu u fizički posjed. Međutim, ako je potrošač otpremu robe povjero prevozniku, a taj izbor trgovac nije ponudio, rizik na potrošača prelazi po isporuci prevozniku, čime se ne dovode u pitanje prava potrošača u odnosu na prevoznika.	Prelazak rizika kod ugovora o kupoprodaji Član 89 (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 predlog potrošača, rizik slučajne propasti ili oštećenja robe prelazi na potrošača u trenutku predaje robe prevozniku. (3) Odredbe st. 1 i 2 ovog člana ne odnose se na ugovore iz člana 88 stav 6 ovog zakona.	Potpuno usklađeno		
Član 21 Komunikacija telefonom Države članice osiguravaju da kada trgovac raspolaže telefonskom linijom kako bi u vezi sa zaključenim ugovorom mogao biti pozvan telefonom, potrošač koji zove trgovca nije obavezan da plati više od osnovne tarife poziva. Podstav 1 ne utiče na pravo davaoca telekomunikacionih usluga da naplaćuju takve pozive.	Troškovi telefonske komunikacije Član 92 (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) Odredba stava 1 ovog člana, odnosi se i na ugovore koji za predmet imaju digitalni sadržaj.	Potpuno usklađeno		
Član 22 Dodatna plaćanja Prije nego što ugovor ili ponuda postanu obavezujući za potrošača, trgovac traži izričiti pristanak potrošača na svako dodatno plaćanje pored naknade koja je dogovorena za glavnu ugovornu obavezu trgovca. Ako trgovac nije dobio izričiti pristanak potrošača nego je zaključak o njemu izveo na osnovu standardnih opcija koje je potrošač dužan da odbije kako bi izbjegao dodatno plaćanje, kupac ima pravo na povraćaj tog plaćanja	Dodatna plaćanja Član 91 (1) Trgovac je dužan da zahtijeva 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 bez odlaganja izvrši povraćaj dodatnog iznosa koji je plaćen po tom osnovu.	Potpuno usklađeno		

	(3) Odredbe st. 1 i 2 ovog člana, odnose se i na ugovore koji za predmet imaju digitalni sadržaj.			
Član 23 Sprovođenje Države članice obezbjeđuju postojanje odgovarajućih i efikasnih načina da se osigura poštovanje ove direktive. Načini iz stava 1 uključuju odredbe prema kojima jedan ili više organa navedenih u daljem tekstu, koji su određeni domaćim pravom, mogu na osnovu domaćeg prava da pokrenu postupak na sudu ili kod nadležnog upravnog organa da osiguraju primjenu domaćih odredaba kojima se prenosi ova direktiva: javni organ ili njihovi predstavnici; organizacije potrošača koje imaju legitimni interes da štite prava potrošača; profesionalne organizacije koje imaju legitimni interes da djeluju.	Primjena drugih propisa Član 3 (3) Zaštita kolektivnih interesa potrošača ostvaruje se u skladu sa odredbama zakona kojim se uređuju kolektivne tužbe za zaštitu interesa potrošača.	Potpuno usklađeno		
Član 24 Kazne Države članice utvrđuju pravila o kaznama koje se primjenjuju za kršenje domaćih odredaba donesenih na osnovu ove direktive i preduzimaju potrebne mjere kako bi osigurale da se one primjenjuju. Predviđene kazne moraju biti efikasne, proporcionalne i odvraćajuće. Države članice obavještavaju Komisiju o tim odredbama do 13. decembra 2013. godine, a o svakoj naknadnoj izmjeni i dopuni koja ima uticaj na te odredbe obavještavaju je bez odlaganja.	Član 244 (1) Novčanom kaznom od 500,00 eura do 5.000,00 eura kazniće se za prekršaj pravno lice - trgovac, ako: (...) (22) prije zaključenja ugovora ili prihvatanja odgovarajuće ponude od strane potrošača, nije na jasan i razumljiv način obavijestio potrošača o podacima propisanim članom 86 ovog zakona (član 86 st. 1 i 2); 23) je potrošaču naplatio naknadu za korišćenje određenog sredstva plaćanja u iznosu koji prelazi trošak koji snosi trgovac za korišćenje toga sredstva plaćanja (član 87); 24) ne izvrši ugovor o kupoprodaji bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana zaključivanja ugovora, osim ako je drukčije ugovoreno, ili ako, u slučaju kada ne može da izvrši ugovor u roku utvrđenom zakonom, bez odlaganja o tome pisanim putem ne obavijesti potrošača, ili ako, u slučaju kada je potrošač trgovcu ostavio naknadni rok za izvršenje ugovora, nije	Potpuno usklađeno		

	izvršio ugovor u tom naknadnom roku (član 88 st. 1, 2 i 3, a u vezi sa stavom 4); 25) u slučaju raskida ugovora iz člana 88 st. 3 i 4 ovog zakona ne vrati plaćeni iznos, bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema pisane izjave o raskidu ugovora, sa zateznom kamatom u skladu sa zakonom (član 88 stav 5); 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 91 st. 1 i 3); 27) na zahtjev potrošača bez odlaganja nije izvršio povraćaj dodatnog iznosa koji je plaćen u slučaju kada potrošač nije dao izričiti pristanak za dodatno plaćanje, već se trgovac poslužio opcijom prečutnog prihvatanja od strane potrošača (član 91 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 92); 29) na jasan i razumljiv način prije zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, odnosno ugovora na daljinu, ili prije prihvatanja ponude, nije obavijestio potrošača o podacima iz ovog zakona (član 93 st. 3 i 4 i član 98 st. 1 i 2); 30) bez izričitog sporazuma sa potrošačem mijenja obavještenja iz člana 93 stav 3 ovog zakona (93 stav 5); 31) potrošaču dostavlja informacije iz člana 93 stav 3 tač. 8, 9 i 10 ovog zakona na informativnom obrascu iz člana 112 stav 1 ovog zakona koji nije ispravno popunjen (član 93 stav 6); 32) obavještenje iz člana 93 stav 3 ovog zakona ne dostavi potrošaču na crnogorskom jeziku, što ne isključuje mogućnost da uz crnogorski jezik obavještenje dostavi i na drugom jeziku. (član 93 stav 7); 33) ako ne obezbijedi da sva sredstva komunikacije iz člana 93 stav 3 tačka 4 ovog zakona potrošaču omoguće da brzo i nesmetano stupi u kontakt sa trgovcem, kao i da sa njim efikasno komunicira (član 93 stav 9);			
--	---	--	--	--

	34) unaprijed, prije prihvatanja ponude, ne obavijesti potrošača o načinu izračunavanja cijene u skladu sa ovim zakonom (član 94 stav 3); 35) u slučaju zaključenja ugovora van poslovnih prostorija, potrošaču ne dostavi obavještenje iz člana 93 stav 3 ovog zakona u pisanoj formi na papiru ili uz saglasnost potrošača na drugom trajnom mediju napisano čitko i razumljivo (član 99); 36) 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 119 stav 1 tačka 13 ovog zakona, u slučaju zaključenja ugovora van poslovnih prostorija (član 100); 37) u slučaju zahtjeva za izvršenje usluge prije isteka roka za jednostrani raskid, od potrošača nije zatražio da podnese zahtjev u skladu sa članom 101 stav 1 ovog zakona (član 101 stav 2); 38) u slučaju ugovora zaključenog van poslovnih prostorija, potrošaču nije pružio podatke na način, sadržine i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 102 stav 1); 39) bez izričite saglasnost potrošača dao usmeno podatke iz člana 86 stav 1 i člana 93 stav 3 tač. 8 i 11 ovog zakona (član 102 stav 2); 40) u slučaju zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, u pisanoj potvrdi usmeno zaključenog ugovora ne navede sve podatke i informacije propisane u članu 93 stav 3 ovog zakona (član 102 stav 3); 41) prije zaključenja ugovora na daljinu, obavještenje iz člana 86 stav 1 tač. 1 i 2 i iz člana 93 stav 3 ovog zakona ne prilagodi sredstvima komunikacije na daljinu koja koristi i ne obezbijedi njegovo saopštavanje jednostavnim i razumljivim jezikom, a ako se daje na trajnom mediju, i čitko napisano (član 103 stav 1); 42) u slučaju ugovora koji se zaključuje putem sredstva komunikacije na daljinu, koje omogućava ograničen prostor ili ograničeno vrijeme za prikazivanje obavještenja, nije putem tog sredstva obavijestio			
--	--	--	--	--

	potrošača naročito o podacima i na način propisani članom 103 stav 2 ovog zakona (član 103 stav 2); 43) 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 103 stav 2 (član 103 stav 3); 44) u slučaju ugovora koji se zaključuje putem sredstva komunikacije na daljinu koja omogućavaju ograničen prostor ili ograničeno vrijeme za prikazivanje, nije na primjeren način, obavijestio potrošača o ostalim informacijama iz člana 93 stav 3 ovog zakona, uključujući informacije o obrascu za jednostrani raskid ugovora iz člana 112 stav 1 ovog zakona (član 103 stav 4); 45) 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 104 stav 1); 46) u slučaju davanja ponude za zaključenje ugovora elektronskim putem na osnovu kojeg potrošač ima obavezu da izvrši određeno plaćanje, prije naručivanja, nije jasno i pregledno obavijestio potrošača o podacima iz ovog zakona ili mu u trenutku naručivanja nije omogućio da da jasnu izjavu da je upoznat sa obavezom plaćanja, ili ako je za naručivanje potrebno aktivirati polje na ekranu ili sličnu funkciju, to polje na ekranu ili slična funkcija nijesu obilježeni na lako uočljiv način riječima "naručiti uz obavezu plaćanja" ili sličnim nedvosmislenim izrazom kojim se objašnjava da naručivanje uključuje obavezu plaćanja (član 105 st. 1, 2 i 3); 47) 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 106); 48) u slučaju zahtjeva za izvršenje usluge prije isteka roka za jednostrani raskid, trgovac nije od potrošača zatražio da podnese zahtjev u skladu sa članom 107 stav 1 ovog zakona (član 107); 49) 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 člana 86 stav 1 tač. 1, 2 i 3 i člana 93 stav 3 ovog zakona, osim ako su ti podaci potrošaču već dostavljeni na trajnom mediju prije zaključenja ugovora, kao i potvrdu prethodne saglasnosti potrošača iz člana 119 stav 1 tačka 13 ovog zakona (član 109); 50) 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. 110 i 111 i član 119 stav 2); 51) u slučaju iz člana 112 stav 2 ovog zakona, bez odlaganja ne dostavi potrošaču potvrdu o prijemu izjave o jednostranom raskidu ugovora na trajnom mediju (član 112 stav 3); 52) u slučaju kada potrošač iskoristi pravo na jednostrani raskid ugovora zaključenog van 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 propisano 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 114 st. 1, 3, 4 i 5); (2) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 100,00 eura do 500,00 eura. (3) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se preduzetnik novčanom kaznom od 200,00 eura do 2.000,00 eura. (4) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i fizičko lice novčanom kaznom od 100,00 eura do 500,00 eura.			
Član 25	Izbor stranog prava Član 5	Potpuno usklađeno		

Obavezujuća priroda Direktive Ako je pravo koje se primjenjuje na ugovor pravo države članice, potrošači se ne mogu odreći prava koje im je dodijeljeno domaćim mjerama kojima se prenosi ova direktiva. Ugovorni uslovi kojima se neposredno ili posredno odriče od prava ili se ona ograničavaju nijesu obavezujući za potrošača.	(1) Izborom stranog prava kao mjerodavnog, potrošač koji ima boravište u Crnoj Gori ne može biti lišen zaštite na koju ima pravo u skladu sa ovim zakonom. (2) Na zaštitu prava potrošača kod ugovora o turističkim uslugama iz člana 135 ovog zakona za koje je mjerodavno strano pravo primjenjuju se odredbe ovog zakona, ako je predmet ugovora nepokretnost koja se nalazi na teritoriji Crne Gore. (3) Odredba stava 2 ovog člana primjenjuje se i na ugovor koji se ne odnosi neposredno na nepokretnost, ako trgovac vrši djelatnost u Crnoj Gori ili na drugi način usmjerava tu djelatnost ka Crnoj Gori, a ugovor je zaključen u okviru te djelatnosti.			
Član 26 Obavješćavanje Države članice preduzimaju prikladne mjere kako bi potrošači i trgovci obavijestili o domaćim odredbama kojima se prenosi ova direktiva i, kada je to prikladno, podstiču trgovce i nosioce kodeksa, kako je definisano u članu 2 tačka g Direktive 2005/29/EZ, da obavješćavaju potrošače o svojim kodeksima ponašanja.	Nema odgovarajuće odredbe.	Neprenosivo		
Član 27 Prodaja po inerciji Potrošač je oslobođen obaveze da osigura bilo kakvu naknadu u slučajevima isporuke neporučene robe, vode, gasa, električne energije, daljinskog grijanja ili digitalnog sadržaja ili pružanja neporučenih usluga koji se zabranjuju članom 5. stav 5 i tačkom 29 Aneksa I Direktive 2005/29/EZ. U takvim slučajevima, izostanak reakcije kupca nakon takve isporuke neporučene robe ili pružanja neporučene usluge ne smatra se pristankom.	Slanje proizvoda bez naručivanja potrošača Član 90 (1) Isporuka robe ili pružanje usluge koju potrošač nije naručio, a za koju trgovac zahtijeva plaćanje je nepoštena poslovna praksa u smislu ovog zakona. (2) Ako trgovac u promotivne ili druge svrhe potrošaču pošalje određenu nenaručenu robu ili izvrši određenu nenaručenu uslugu potrošač nije dužan da izvrši bilo kakvo plaćanje. (3) Odredba opštih uslova trgovca, ponude, narudžbenice ili druga dokumenta koje je trgovac dostavio potrošaču uz nenaručenu robu ili uslugu kojom je predviđeno da čitanje potrošača znači prihvatanje ponude, ništava je.	Potpuno usklađeno		

	(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.			
Čl. 28-35	Nema odgovarajuće odredbe	Neprenosivo		
Direktiva 2013/11/EU				
Član 1 Predmet Svrha ove direktive je da se ostvarivanjem visokog nivoa zaštite potrošača doprinosi pravilnom funkcionisanju unutrašnjeg tržišta, obezbjeđujući da potrošači mogu na dobrovoljnoj osnovi da podnose tužbe protiv trgovaca subjektima koji nude nezavisno, nepristrasno, transparentno, djelotvorno, brzo i pravedno alternativno rješavanje sporova. Ova direktiva ne dovodi u pitanje domaće zakonodavstvo prema kojem je učestvovanje u takvim postupcima obavezno, pod uslovom da takvo zakonodavstvo stranke ne sprečava da ostvaruju svoja prava pristupa pravosudnom sistemu.	Tijela za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova Član 166 (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 poravnjenja 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 vansudskog rješavanja potrošačkog spora može da pokrene samo potrošač. (4) Sjedištem tijela za rješavanje sporova smatra se mjesto u kojem: 1) je registrovano, ako je osnovano kao pravno lice; 2) sjedište ima trgovac u čijem sastavu djeluje tijelo za rješavanje sporova, ako je osnovano bez svojstva pravnog lica.	Potpuno usklađeno		
Član 2 Područje primjene Ova direktiva primjenjuje se na vansudsko rješavanje domaćih i prekograničnih sporova vezanih za ugovorne obaveze koje proizilaze iz ugovora o	Tijela za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova Član 166 (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),	Potpuno usklađeno		

prodaji ili ugovora o uslugama između trgovaca osnovanih u Uniji i potrošača s prebivalištem u Uniji posredstvom subjekta za ARS koji predlaže ili nameće rješenje ili povezuje stranke radi lakšeg postizanja sporazumnog rješenja. Ova direktiva ne primjenjuje se na: Postupke pred organima za rješavanje sporova u kojima su fizička lica nadležna za rješavanje spora zaposlena ili primaju bilo kakav oblik naknade isključivo od pojedinačnog trgovca, osim ako države članice takve postupke odluče da dozvole kao postupke ARS-a na osnovu ove direktive i ako su ispunjeni zahtjevi utvrđeni u Poglavlju II, uključujući posebne zahtjeve vezane za nezavisnost i transparentnost utvrđene u članu 6 stav 3; postupke u sistemima za rješavanje potrošačkih tužbi kojim upravlja trgovac; neekonomске usluge od opšteg interesa; sporove između trgovaca; neposredne pregovore između potrošača i trgovca; pokušaje sudije da riješi spor u toku sudskog postupka koji se odnosi na taj spor; postupke koje pokreće trgovac protiv potrošača; zdravstvene usluge koje pružaju zdravstveni stručnjaci pacijentima radi procjene, održavanja ili liječenja njihovog zdravstvenog stanja, uključujući propisivanje, izdavanje na recept i davanje lijekova i medicinskih proizvoda; javne organizatore višeg ili visokog obrazovanja Ovom direktivom utvrđuju se usklađeni zahtjevi kvaliteta za subjekte za ARS i postupke ARS-a kako bi se obezbijedilo da nakon njenog sprovođenja, potrošači imaju pristup visokokvalitetnim, transparentnim, djelotvornim i pravednim mehanizmima za vansudsku pravnu zaštitu bez obzira na njihovo prebivalište u Uniji. Radi obezbjeđenja višeg nivoa zaštite potrošača, države članice mogu zadržati ili uvesti pravila koja prelaze odredbe ove direktive.	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 vansudskog rješavanja potrošačkog spora može da pokrene samo potrošač. (4) Sjedištem tijela za rješavanje sporova smatra se mjesto u kojem: 1) je registrovano, ako je osnovano kao pravno lice; 2) sjedište ima trgovac u čijem sastavu djeluje tijelo za rješavanje sporova, ako je osnovano bez svojstva pravnog lica. Izuzeci od primjene koji se odnose na rješavanje potrošačkih sporova Član 200 Odredbe člana od 181 do 199 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. 181 do 199 ovog zakona i posebne uslove koji se odnose na nezavisnost i transparentnost iz člana 186 ovog zakona; 2) postupke za rješavanje potrošačkih prigovora iz čl. 27, 28 i 29 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;			
---	--	--	--	--

Ova direktiva priznaje nadležnost država članica da određuju imaju li subjekti za ARS uspostavljeni na njihovim teritorijama ovlašćenje za nametanje rješenja.	8) postupke u kojima sud pokušava da riješi sporove na način da se postigne sudsko poravnanje.			
Član 3 Odnos prema drugim aktima Unije 1. Osim ako je ovom direktivom predviđeno drugačije, ako je neka odredba ove direktive u sukobu s odredbom utvrđenom u drugom pravnom aktu Unije vezanom za postupke vansudske pravne zaštite koje pokreće potrošač protiv trgovca, primjenjuje se odredba ove direktive. 2. Ova direktiva ne dovodi u pitanje Direktivu 2008/52/EZ 3. Članom 13 ove direktive ne dovode se u pitanje odredbe o informisanju potrošača o postupcima vansudske pravne zaštite iz drugih pravnih akta Unije koji se primjenjuju pored tog člana.	Nema odgovarajuće odredbe.	Neprenosivo		

Član 4 Značenje izraza 1. Za svrhe ove direktive podrazumijeva se da je: (a) potrošač - fizičko lice koja djeluje izvan svoje trgovačke, poslovne, zanatske ili profesionalne djelatnosti; (b) trgovac - svako fizičko ili pravno lice, nezavisno od toga da li je u privatnom ili javnom vlasništvu, koje djeluje, uključujući i preko drugih lica koja djeluju u njegovo ime ili za njegov račun, u svrhe povezane sa svojom trgovačkom, poslovnom, zanatskom ili profesionalnom djelatnošću; (c) ugovor o prodaji - svaki ugovor kojim trgovac prenosi ili se obavezuje da prenese na potrošača vlasništvo nad robom, a potrošač plaća ili se obavezuje da plati njenu cijenu, uključujući i svaki ugovor čiji su predmet i roba i usluge; (d) ugovor o uslugama - svaki ugovor prema kojem trgovac pruža ili se obavezuje da pruži uslugu potrošaču a potrošač plaća ili se obavezuje da plati njenu cijenu;	Potrošač i trgovac Član 2 (1) Potrošač, u smislu ovog zakona, je fizičko lice koje zaključuje pravni posao ili djeluje na tržištu van svoje trgovinske, poslovne, zanatske ili profesionalne djelatnosti. (2) Trgovac, u smislu ovog zakona, je fizičko lice, odnosno pravno lice u privatnoj ili državnoj svojini 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. Značenje izraza Član 7 Izrazi upotrijebljeni u ovom zakonu imaju sljedeća značenja: 34) ugovor o kupoprodaji je ugovor kojim trgovac prenosi ili se obavezuje da će prenijeti potrošaču robu u svojinu, a potrošač plaća ili se obavezuje da će platiti ugovorenu cijenu, uključujući ugovor koji za predmet istovremeno ima robu i uslugu; 35) ugovor o pružanju usluga je svaki ugovor, osim ugovora o kupoprodaji, kojim trgovac pruža ili se obavezuje da će pružiti uslugu potrošaču, uključujući digitalnu uslugu;	Potpuno usklađeno		
---	---	--------------------------	--	--

Član 4 Značenje izraza 1. Za svrhe ove direktive podrazumijeva se da je: (a) potrošač - fizičko lice koja djeluje izvan svoje trgovačke, poslovne, zanatske ili profesionalne djelatnosti; (b) trgovac - svako fizičko ili pravno lice, nezavisno od toga da li je u privatnom ili javnom vlasništvu, koje djeluje, uključujući preko drugih lica koja djeluju u njegovo ime ili za njegov račun, u svrhe povezane sa svojom trgovačkom, poslovnom, zanatskom ili profesionalnom djelatnošću; (c) ugovor o prodaji - svaki ugovor kojim trgovac prenosi ili se obavezuje da prenese na potrošača vlasništvo nad robom, a potrošač plaća ili se obavezuje da plati njenu cijenu, uključujući i svaki ugovor čiji su predmet i roba i usluge; (d) ugovor o uslugama - svaki ugovor prema kojem trgovac pruža ili se obavezuje da pruži uslugu potrošaču a potrošač plaća ili se obavezuje da plati njenu cijenu;	Potrošač i trgovac Član 2 (1) Potrošač, u smislu ovog zakona, je fizičko lice koje zaključuje pravni posao ili djeluje na tržištu van svoje trgovinske, poslovne, zanatske ili profesionalne djelatnosti. (2) Trgovac, u smislu ovog zakona, je fizičko lice, odnosno pravno lice u privatnoj ili državnoj svojini 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. Značenje izraza Član 7 Izrazi upotrijebljeni u ovom zakonu imaju sljedeća značenja: 34) ugovor o kupoprodaji je ugovor kojim trgovac prenosi ili se obavezuje da će prenijeti potrošaču robu u svojinu, a potrošač plaća ili se obavezuje da će platiti ugovorenu cijenu, uključujući ugovor koji za predmet istovremeno ima robu i uslugu; 35) ugovor o pružanju usluga je svaki ugovor, osim ugovora o kupoprodaji, kojim trgovac pruža ili se obavezuje da će pružiti uslugu potrošaču, uključujući digitalnu uslugu;	Potpuno usklađeno		
---	---	--------------------------	--	--

(e) domaći spor - svaki ugovorni spor koji proizilazi iz ugovora o prodaji ili ugovora o uslugama, pri čemu u vrijeme kada potrošač naručuje robu ili usluge, potrošač ima prebivalište u istoj državi članici u kojoj je trgovac osnovan; (f) prekogranični spor svaki ugovorni spor koji proizilazi iz ugovora o prodaji ili ugovora o uslugama kod kojeg u vrijeme kada potrošač naručuje robu ili usluge, potrošač ima prebivalište u državi članici različitoj od one u kojoj je trgovac osnovan	49) domaći spor je spor između potrošača i trgovca u vezi sa ugovorom o prodaji ili pružanju usluga, kada u vrijeme naručivanja robe ili usluge potrošač ima prebivalište u istoj državi u kojoj je trgovac osnovan; 50) prekogranični spor je spor između potrošača i trgovca, u vezi sa ugovorom o prodaji ili pružanju usluga, kada u vrijeme naručivanja robe ili usluge potrošač ima prebivalište u državi koja nije država u kojoj je trgovac osnovan	Potpuno usklađeno		
(g) postupak ARS-a - postupak iz člana 2 koji ispunjava zahtjeve utvrđene u ovoj direktivi, a sprovodi ga subjekt za ARS; (h) subjekt za ARS - svaki subjekt, kako god nazvan ili naveden, koji je uspostavljen na trajnoj osnovi i nudi rješenje spora između potrošača i trgovca putem postupka ARS-a i naveden je u skladu s članom 20 stav 2; (i) nadležni organ - bilo koji javni organ koji odredi država članica za potrebe ove direktive, a koji je uspostavljen na domaćem, regionalnom ili lokalnom nivou. 2. Trgovac je osnovan: - ako je trgovac fizičko lice, u mjestu svog poslovanja, - ako je trgovac društvo ili pravno lice ili udruženje fizičkih ili pravnih lica, tamo gdje mu je registrovano sjedište, centralna uprava ili mjesto poslovanja, uključujući podružnicu, agenciju ili drugu poslovnu jedinicu. 3. Subjekt za ARS je osnovan: - ako ga vodi fizičko lice, u mjestu u kojem on obavlja aktivnosti ARS-a	Tijela za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova Član 166 (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 poravnania 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 vansudskog rješavanja potrošačkog spora može da pokrene samo potrošač. (4) Sjedištem tijela za rješavanje sporova smatra se mjesto u kojem: 1) je registrovano, ako je osnovano kao pravno lice; 2) sjedište ima trgovac u čijem sastavu djeluje tijelo za rješavanje sporova, ako je osnovano bez svojstva pravnog lica. Ovlašćenje i oduzimanje ovlašćenja za rješavanje sporova Član 185 (1) Ministarstvo nakon utvrđivanja da tijelo za rješavanje sporova ispunjava uslove utvrđene ovim zakonom, donosi rješenje kojim se ovlašćuje za vansudsko			

-ako subjekt vodi pravno lice ili udruženje fizičkih ili pravnih lica, u mjestu u kojem pravno lice ili udruženje fizičkih ili pravnih lica obavlja aktivnosti ARS-a ili ima registrovano sjedište, -ako ga vodi ustanova ili drugi državni organ u mjestu u kojem ustanova ili drugi državni organ ima svojesjediste	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 ovlašteno 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 ovlašteno za rješavanje potrošačkih sporova. (4) Ako Ministarstvo utvrdi da tijelo za rješavanje sporova ne ispunjava uslove utvrđene ovim zakonom, obavijestiće tijelo za rješavanje sporova o uslovima koje ne ispunjava i naložiti da u određenom 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) Ministarstvo redovno ažurira Listu tijela ovlaštenih za rješavanje sporova.			
Član 5 Pristup subjektima za ARS i postupcima ARS-a Države članice olakšavaju potrošačima pristup postupcima ARS-a i obezbjeđuju da se sporovi obuhvaćeni ovom direktivom, koji uključuju trgovca s osnovanog na njihovim teritorijama, mogu podnijeti subjektu za ARS koji ispunjava zahtjeve utvrđene u ovoj direktivi. Države članice obezbjeđuju da subjekti za ARS: održavaju ažurirane internet stranice koje strankama omogućuju lak pristup informacijama vezanima za postupke ARS-a i koje om podnesu i dodatna dokumenta zahtijevaju putem interneta; obezbjeđuju strankama, na njihov zahtjev, informacije iz tačke a na trajnom nosaču podataka;	Obaveze tijela za rješavanje sporova Član 168 (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 predloga 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;	Potpuno usklađeno.		

prema potrebi, omogućuju potrošaču da tužbu podnese van interneta (offline); omogućavaju razmjenu informacija između stranaka elektronskim sredstvima ili, prema potrebi, poštom; prihvataju domaće i prekogranične sporove, uključujući sporove obuhvaćene Regulativom (EU) br. 524/2013; i prilikom rješavanja sporova iz ove direktive, preduzimaju potrebne mjere kako bi obezbijedile da je obrada ličnih podataka u skladu s pravilima za zaštitu ličnih podataka utvrđenim u domaćem zakonodavstvu o sprovođenju Direktive 95/46/EZ u državi članici u kojoj je subjekt za ARS osnovan. Države članice mogu ispunjavati svoju obavezu iz stava 1 obezbjeđujući postojanje subjekta za ARS koji je nadležan za rješavanje sporova iz tog stava za čije rješavanje nije nadležan ni jedan postojeći subjekat za ARS. Države članice mogu ispunjavati i tu obavezu oslanjajući se na subjekte za ARS uspostavljene u drugoj državi članici ili transnacionalne ili panevropske subjekte za rješavanje sporova, pri čemu trgovce iz različitih država članica obuhvata isti subjekt za ARS ne dovodeći u pitanje njihovu odgovornost da obezbjeđuju punu pokrivenost i pristup subjektima za ARS. Države članice mogu, po svojoj slobodnoj procjeni, dozvoliti subjektima za ARS da zadrže ili uvedu pravila postupanja koja im omogućavaju da odbiju da rješavaju predmetni spor iz sljedećih razloga: potrošač nije pokušao da stupi u kontakt s odnosnim trgovcem radi rasprave o tužbi niti je tražio, kao prvi korak, neposredno rješavanje pitanja s trgovcem; spor je neozbiljan ili zlonamjeran; spor razmatra ili je prethodno razmatrao drugi subjekt za A ili sud; vrijednost odštetnog zahtjeva nalazi se ispod ili iznad propisanog novčanog praga; potrošač nije podnio tužbu subjektu za ARS unutar propisanog roka, koji ne smije biti kraći od jedne godine nakon datuma na koji je potrošač podnio tužbu trgovcu; rješavanje takve vrste spora bi inače ozbiljno ugrozilo djelotvorno djelovanje subjekta za ARS.	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 podataka o ličnosti. (2) Tijelo za rješavanje sporova dužno je da potrošačima omogući podnošenje predloga za pokretanje potrošačkog spora lično, putem pošte, telefaksom ili na drugi odgovarajući način. Uslovi za tijela za rješavanje sporova kod interesnih udruženja Član 174 (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) Odredba stava 1 ovog člana ne primjenjuje se ako je lice koje sprovodi postupak član kolegijalnog tjela iz člana 172 ovog zakona. Odbacivanje predloga za pokretanje postupka Član 169 (1) Predlog za pokretanje postupka rješavanja potrošačkog spora tijelo za rješavanje sporova odbaciće, ako: 1) potrošač nije prethodno zahtijevao rješavanje prigovora od trgovca; 2) ocijeni da je predlog nedozvoljen, zlonamjeran, ili podnesen od strane lica koje nema pravni interes za pokretanje postupka; 3) spor već rješava ili je riješilo drugo tijelo za rješavanje sporova; 4) potrošač nije podnio predlog 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) je vrijednost predmeta spora niža od 30 eura.			
---	--	--	--	--

U slučaju kada, u skladu sa svojim proceduralnim pravilima, subjekt za ARS nije u stanju da razmotri spor koji mu je podnesen, taj subjekt za ARS dostavlja objema strankama obrazloženo objašnjenje o razlozima za nerazmatranje spora, u roku od tri nedjelje od primanja dokumenta s tužbom. Takva pravila postupanja ne treba da značajno otežavaju pristup potrošača postupcima ARS-a, uključujući i kada se radi o prekograničnim sporovima. Države članice obezbjeđuju da se ti pragovi, ako je subjektima za ARS dozvoljeno uspostavljanje unaprijed utvrđenog novčanog praga radi ograničavanja pristupa postupcima ARS-a, ne uspostave na nivou koji značajno otežava pristup potrošača rješavanju tužbi koje vode subjekti za ARS. U slučaju kada u skladu s proceduralnim pravilima iz stava 4 subjekt za ARS nije u stanju da razmotri spor koji mu je podnesen, država članica nije dužna da obezbijedi da potrošači svoju tužbu mogu podnijeti drugom subjektu za ARS. U slučaju kada je subjekt za ARS u određenom privrednom sektoru nadležan za rješavanje sporova vezanih za trgovca koji djeluje u tom sektoru, ali nije član organizacije ili udruženja koje osniva ili finansira subjekt za ARS, smatra se da je svoju obavezu u skladu sa stavom 1. država članica ispunila i u pogledu sporova koji se odnose na tog trgovca.	(2) Tijelo za rješavanje sporova dužno je da odluči o dopuštenosti predloga za pokretanje postupka u roku od tri nedjelje od dana prijema predloga za pokretanje potrošačkog spora. (3) Ako tijelo za rješavanje sporova odbaci predlog za pokretanje potrošačkog spora, dužno je da obrazloženu odluku o odbacivanju dostavi strankama u postupku u roku od tri nedjelje od dana prijema predloga. (4) Smatra se da je potrošač prethodno zahtijevao rješavanje prigovora u smislu stava 1 tačka 1 ovog člana i kad je potrošač u istom predmetu već podnio prigovor u skladu sa čl. 27, 28 i 29 ovog zakona.			
Član 6 Stručno znanje, nezavisnost i nepristrasnost Države članice obezbjeđuju da pravna lica nadležna za ARS imaju potrebno stručno znanje i da su nezavisna i nepristrasna. To se garantuje obezbjeđenjem da takva lica: posjeduju potrebno znanje i vještine u oblasti alternativnog ili sudskog rješavanja potrošačkih sporova, kao i opšte razumijevanje prava;	Stručnost, nezavisnost i nepristrasnost Član 170 (1) Vansudsko rješavanje potrošačkih sporova u tijelu za rješavanje sporova može da sprovodi lice koje: 1) ima VIII nivo kvalifikacije obrazovanja; 2) ima najmanje pet godina radnog iskustva; 3) je završilo odgovarajući program obuke i položilo stručni ispit za sprovođenje vansudskog rješavanja sporova;	Potpuno usklađeno		

biti imenovana na mandat koji traje dovoljno dugo da bi obezbijedila nezavisnost njihovog djelovanja i da ne mogu biti izuzeta od svojih dužnosti bez opravdanog razloga; nijesu podložna nikakvim uputstvima ni jedne od stranaka ili njihovih predstavnika; primaju naknadu na način koji nije povezan s ishodom postupka; bez nepotrebnog odlaganja otkrivaju sve okolnosti koje mogu uticati ili za koje bi se moglo smatrati da utiču na njihovu nezavisnost i nepristrasnost ili podstiču sukob interesa s bilo kojom strankom spora čije se rješavanje traži. Obaveza objave takvih okolnosti je trajna u toku cijelog trajanja postupka ARS-a. Ne primjenjuje se kada subjekt za ARS čini samo jedno fizičko lice. Države članice obezbjeđuju da subjekti za ARS imaju pripremljene postupke kojima obezbjeđuju u slučaju okolnosti iz stava 1 tačka e; da odnosno fizičko lice zamijeni drugo fizičko lice kojem se povjerava vođenje postupka ARS-a; ili ako to nije moguće da se odnosno fizičko lice uzdrži od vođenja postupka ARS-a i, prema potrebi subjekat za ARS predlaže strankama da podnesu spor drugom subjektu za ARS koji je nadležan za rješavanje spora; ili ako to nije moguće da se okolnosti otkriju strankama i da se odnosnom fizičkom licu dozvoli da nastavi vođenje postupka ARS-a samo ako stranke nijesu podnijele prigovor nakon što su obaviještene o okolnostima i svom pravu prigovora. Ovaj stav ne dovodi u pitanje član 9 stav 2 tačka a. U slučaju kada subjekt za ARS čini samo jedno fizičko lice, primjenjuje se samo podstav 1 tač. b i c ovog stava. U slučaju kada države članice odluče da dozvole postupke iz člana 2 stav 2 tačka a kao postupke ARS-a u skladu s ovom direktivom, one obezbjeđuju da ti postupci, osim opštih zahtjeva navedenih u st. 1 i 5, ispunjavaju i sljedeće posebne zahtjeve: fizička lica nadležna za rješavanje spora imenuje, u transparentnom postupku, kolegijalni organ ili one čine dio kolegijalnog organa koji se sastoji od jednakog broja predstavnika organizacija potrošača i predstavnika trgovaca;	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 niti da 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) Lice iz stava 1 ovog člana mandat prestaje: 1) istekom perioda na koji je imenovano; 2) na njegov zahtjev; 3) nakon iskazane nestručnosti ili neaktivnosti prilikom obavljanja dužnosti; 4) zloupotrebom položaja; 5) gubitkom radne sposobnosti. (4) Tijelo za rješavanje sporova dužno je da obezbjedi stalno stručno osposobljavanje lica zaduženih za sprovođenje postupka za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova. (5) Obuku i polaganje stručnog ispita iz stava 1 tačka 3 ovog člana sprovodi Komisija koju rješenjem obrazuje Ministarstvo. (6) Komisija iz stava 5 ovog člana ima predsjednika i tri člana. (7) Za predsjednika i članove Komisije može da bude imenovano lice koje ima VIII nivo nacionalnog okvira kvalifikacija obrazovanja i najmanje pet godina radnog iskustva ili tri godine radnog iskustva na poslovima zaštite prava potrošača. (8) Izuzetno od stava 7 ovog člana, Komisija može imati više od tri člana, ako se za sprovođenje programa obuke i polaganja ispita za stručno osposobljavanje lica zaduženih			
---	---	--	--	--

fizičkim licima nadležnim za rješavanje spora garantuje se mandat od najmanje tri godine radi obezbjeđenja nezavisnosti njihovog djelovanja; fizička lica nadležna za rješavanje spora obavezuju se da u roku od tri godine nakon završetaka svoje funkcije u subjektu za rješavanje spora neće raditi za trgovca ili profesionalnu organizaciju ili poslovno udruženje u kojem je trgovac član; subjekt za rješavanje sporova nema hijerarhijsku ni funkcionalnu vezu s trgovcem i jasno je odvojen od operativnih subjekata trgovca i za ispunjavanje svojih zadataka ima na raspolaganju dovoljan budžet koji je odvojen od opšteg budžeta trgovca. U slučaju kada se fizička lica nadležna za ARS zaposle ili dobiju bilo kakav oblik naknade isključivo od profesionalne organizacije ili poslovnog udruženja u kojem je trgovac član, države članice obezbjeđuju da one osim opštih zahtjeva navedenih u st. 1 i 5, na raspolaganju imaju i zasebni i namjenski budžet dovoljan za ispunjavanje svojih zadataka. Ovaj stav ne primjenjuje se u slučaju kada odnosna fizička lica čine dio kolegijalnog organa koje se sastoji od jednakog broja predstavnika profesionalnih organizacija ili poslovnih udruženja koji ih zapošljavaju ili plaćaju i organizacija potrošača. Države članice obezbjeđuju da subjekti za ARS u kojima fizička lica nadležna za rješavanje sporova čine dio kolegijalnog organa, imaju jednak broj predstavnika interesa trgovaca u tom organu. Za svrhe stava 1 tačka a, države članice podstiču subjekte za ARS da obezbjeđuju osposobljavanje fizičkih lica nadležnih za ARS. Ako se takvo osposobljavanje izvodi, nadležni organi nadgledaju sisteme osposobljavanja koje uspostavljaju subjekti za ARS, na osnovu informacija koje su im dostavljene u skladu s članom 19 stav 3 tačka g.	za sprovođenje postupka vansudskog rješavanja sporova zahtijeva iskustvo člana Komisije o pravima potrošača u posebnim oblastima privrede. (9) Način obrazovanja Komisije, program obuke i način polaganja ispita za stručno osposobljavanje lica zaduženih za sprovođenje postupka vansudskog rješavanja sporova i obrazac zahtjeva za polaganje stručnog ispita i uvjerenja o položenom ispitu, propisuje Ministarstvo. Izuzete lica koja vode postupak Član 171 (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 dužna je 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 uputiće 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 172 (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 173 (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 170. 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) bude imenovano na period od najmanje tri godine; 3) podnese pisanu izjavu da u roku od tri godine od prestanka obavljanja funkcija u tijelu za rješavanje sporova neće raditi za trgovca, strukovnu organizaciju ili privredno udruženje u kojem je taj trgovac član. (2) Trgovac je dužan da obezbijedi finansijska sredstva koja su potrebna za nesmetan rad tijela za rješavanje sporova. (3) Tijelo za rješavanje sporova ne smije da bude hijerarhijski ili funkcionalno povezano sa trgovcem, a za izvršavanje svojih obaveza mora imati finansijska sredstva obezbijedena posebnim budžetom koji je odvojen od budžeta trgovca.			
Član 7 Transparentnost Države članice obezbjeđuju da subjekti za ARS na svojim internet stranicama, na trajnom nosaču podataka na zahtjev, i svim drugim sredstvima koje smatraju prihvatljivim objave jasne i lako razumljive informacije o:	Javnost rada Član 175 (1) Tijelo za rješavanje sporova dužno je da preko internet stranice, na jasan i razumljiv način, obavijesti zainteresovana lica o: 1) kontakt podacima (adresa za prijem elektronske pošte, poštanska adresa);	Potpuno usklađeno		

svojim kontakt podacima, uključujući postansku adresu elektronske pošte; činjenici da su subjekti za ARS navedeni u skladu s članom 2 stav 2; fizičkim licima nadležnim za ARS, načinu njihovog imenovanja i trajanju njihovog mandata; stručnom znanju, nezavisnosti i nepristrasnosti fizičkih lica nadležnih za ARS, ako ih zapošljava ili plaća isključivo trgovac; njihovom članstvu u mrežama subjekata za ARS koji olakšavaju prekogranično rješavanje sporova, prema potrebi; vrsti sporova koje su nadležni da rješavaju, uključujući sve pragove, prema potrebi; proceduralnim pravilima koja uređuju rješavanje spora i razloge zbog kojih subjekt za ARS može odbiti rješavanje određenog spora u skladu s članom 5 stav 4; jezicima na kojima se mogu podnijeti tužbe subjektu za ARS i na kojima se vode postupci ARS-a; vrstama pravila koje subjekt za ARS može koristiti kao osnovu za rješavanje spora (na primjer, pravne odredbe, poštovanje pravičnosti, kodekse ponašanja); svim preliminarnim zahtjevima koje stranke možda moraju ispuniti prije pokretanja postupka ARS-a, uključujući zahtjev da potrošač riješi spor neposredno s trgovcem; mogućnosti stranaka da se povuku iz postupka; troškovima, ako postoje, koje snose stranke, uključujući sva pravila o dodijeli troškova na kraju postupka; prosječnoj dužini postupka ARS-a; pravnim dejstvima ishoda postupka ARS-a, uključujući kazne za nepoštovanje u slučaju odluka koje imaju obavezujuće dejstvo na stranke, prema potrebi; izvršivosti odluka ARS-a, ako je relevantno. Države članice obezbjeđuju da subjekti za ARS na svojim internet stranicama, na trajnom nosaču podataka na zahtjev i svim drugim sredstvima koje smatraju prihvatljivim, objave godišnje izvještaje o radu. Ti izvještaji sadrže sljedeće informacije vezane za domaće i prekogranične sporove: broj primljenih sporova i vrsta tužbi na koje se odnose;	2) činjenici da se nalazi na listi ovlašćenih tijela za rješavanje sporova iz člana 198 ovog zakona; 3) broju i datumu donošenja rješenja o vansudskom rješenju spora; 4) imenu i prezimenu 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 to tijelo ovlašćeno; 8) jezicima na kojima se može podnijeti predlog 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) Podatke iz stava 1 ovog člana tijelo za rješavanje sporova dužno je da dostavi na zahtjev			
--	--	--	--	--

svaki sistemski ili značajni problem koji se događa dovoljno često i dovodi do sporova između potrošača i trgovaca; takve informacije smiju se dopuniti preporukama o tome kako se mogu izbjeći ili riješiti takvi problemi u budućnosti, radi podizanja trgovačkih standarda i olakšavanja razmjene odnosno informacija i najboljih praksi; stopu sporova koje je subjekt za ARS odbio da rješava i procentualni dio vrste razloga za takvo odbijanje iz člana 5 stav 4; u slučaju postupaka iz člana 2 stav 2 tačka a, procentualni dio rješenja predloženih ili nametnutih u korist potrošača i u korist trgovca i sporova riješenih sporazumno; procentualni dio postupaka ARS-a koji su prekinuti i, ako je poznato, razloge njihovog prekida; prosječno vrijeme potrebno za rješenje sporova; stopu poštovanja, ako je poznata, ishoda postupaka ARS-a; učestvovanje subjekata za ARS u mrežama subjekata za ARS koje olakšavaju prekogranično rješavanje sporova prema potrebi.	zainteresovanog lica u pisanoj formi, na papiru ili na drugom trajnom mediju. Objavljivanje godišnjih izvještaja Član 176 (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, i to: 1) informacije i podatke o vrstama sporova koje rješavaju, odnosno u čijem rješavanju učestvuje; 2) broj predloga za pokretanje vanskodskog 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 obavješćavanja o utvrđenim problemima; 4) broj odbačenih predloga za pokretanje postupka vanskodskog rješavanja potrošačkih sporova, kao i procentualni odnos razloga za odbacivanje predloga iz člana 182 ovog zakona u odnosu na ukupan broj odbačenih predloga; 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 183 ovog zakona, po potrebi. (2) Izvještaj iz stava 1 ovog člana dostavlja se na zahtjev zainteresovanog lica, na papiru ili drugom trajnom mediju.			
Član 8 Djelotvornost Države članice garantuju da su postupci ARS-a djelotvorni i da ispunjavaju sljedeće zahtjeve: (a) postupak ARS-a dostupan je i putem interneta i van njega i lako pristupačan za obje stranke nezavisno od mjesta na kojem se nalaze; (b) stranke imaju pristup postupku a da nijesu obavezne da koriste advokata ili pravnog savjetnika, s tim da postupak ne lišava stranke njihovog prava na nezavisni savjet ili da ih u bilo kojoj fazi postupka zastupa ili im pomoć pruži treća stranka; (c) postupci ARS-a besplatni sui li dostupni po simboličnim cijenama za potrošače; (d) subjekat za ARS koji je primio tužbu obavještava stranke u sporu čim primi sva dokumenta koja sadrže relevantne informacije u vezi s tužbom; (e) ishod postupka ARS-a objavljuje se u roku od 90 kalendarskih dana od datuma na koji je subject za ARS primio potpuni dokument tužbe. U slučaju vrlo složenih sporova, nadležni subject za ARS može, po slobodnoj ocjeni, produžiti rok od 90 kalendarskih dana. Stranke moraju biti informisane o svim produženjima tog roka i o očekivanom vremenu koje će biti potrebno za okončanje spora.	Efikasnost postupanja Član 177 (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 predloga za pokretanje postupka obavijesti stranke u postupku; 5) postupak okonča u roku od 90 dana, od dana prijema urednog predloga 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.	Potpuno usklađeno		
Član 9 Pravednost	Kontradiktornost i pravičnost Član 178			

1. Države članice u postupcima ARS-a obezbjeđuju da: (a) stranke imaju mogućnost da u razumnom roku izraze svoj stav da im subjekt za ARS dostavi argumente, dokaze dokumente i činjenice koje je podnijela druga stranka, sve izjave i mišljenja koje su dali stručnjaci, i da imaju mogućnost da daju primjedbe na iste; (b) su stranke obaviještene da nijesu obavezne da koriste advokata ni pravnog savjetnika, ali da mogu tražiti nezavisni savjet ili da ih u bilo kojoj fazi postupka može zastupati ili im pružiti pomoć treća stranka; (c) su stranke obaviještene o ishodu postupka ARS-a, u pisanom obliku na trajnom nosaču podataka, i da im se daje izjava o razlozima na kojima se zasniva ishod. 2. U postupcima ARS-a kojima je cilj rješavanje spora predlaganjem rješenja, države članice obezbjeđuju da: (a) stranke imaju mogućnost povlačenja iz postupka u bilo kojoj fazi ako su nezadovoljne učinkom ili vođenjem postupka. O tom pravu moraju se informisati prije početka postupka. U slučaju kada domaća pravila obezbjeđuju obavezno učestvovanje trgovca u postupku ARS-a, ova tačka primjenjuje se isključivo na potrošača. (b) stranke, prije prihvatanja predloženog rješenja ili postupanja prema predloženom rješenju, budu obaviještene da: (a) imaju izbor da li će se složiti s predloženim rješenjem ili ne; (ii) učestvovanje u postupku ne sprečava mogućnost traženja pravne zaštite putem sudskog postupka; (iii) se predloženo rješenje može razlikovati od ishoda okojem je odlučio sud primjenjujući zakonska pravila. © stranke, prije prihvatanja predloženog rješenja ili postupanja prema predloženom rješenju budu informisane o pravnim dejstvima prihvatanja takvog predloženog rješenja ili postupanja prema predloženom rješenju. (c) strankama, prije nego što izraze svoj pristanak	(1) Tijelo za rješavanje sporova dužno je da obezbijedi da stranke u postupku: 1) imaju mogućnost da se u razumnom roku izjasne o okolnostima slučaja, svim navodima, dokazima, ispravama i izjavama druge stranke, 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 sprečava 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.	Potpuno usklađeno		
--	---	--------------------------	--	--

na predloženo rješenje ili sporazum, bude omogućen razumni vremenski rok za razmišljanje. 3. U slučaju kada je u skladu s domaćim pravom predviđeno ishod postupaka ARS-a postaje obavezujući za trgovca čim potrošač prihvati predloženo rješenje, član 9 stav 2 smatra se primjenljivim samo na potrošača.	(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, odredba stava 2 ovog člana primjenjuje se samo na potrošača.			
Član 10 Sloboda Države članice obezbjeđuju da sporazum između potrošača i trgovca o podnošenju tužbi subjektu za ARS nije obavezujući za potrošača ako je zaključen prije nastanka spora i ako rezultira lišavanjem potrošača prava da na sudu podnese tužbu za rješavanje spora. Države članice obezbjeđuju da u postupku ARS-a čiji je cilj rješavanje spora nametanjem rješenja nametnuto rješenje može biti obavezujuće za stranke samo ako su one unaprijed informisane o njegovoj obavezujućoj prirodi i to izričito prihvataju. Izričito prihvatanje od strane trgovca ne zahtijeva se ako domaća pravila predlažu da su takva rješenja obavezujuća za trgovce	Obavezujuća odluka, dobrovoljnost, zakonitost i tužba za poništaj Član 179 (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 će biti obavezujuća za stranke samo ako su stranke o tome prethodno obaviještene i ako su tu posljedicu izričito prihvatile. (3) Ako tijelo za rješavanje sporova primjenjuje postupak čiji je ishod obavezujuća odluka, treba da obezbijedi da u situaciji u kojoj: 1) nema sukoba zakona, obavezujuća odluka ne može za posljedicu da ima lišenje potrošača zaštite koja mu je zagarantovana odredbama od kojih se ne može odstupiti sporazumom, a koje su na snazi u državi u kojoj potrošač i trgovac imaju svoje uobičajeno boravište, odnosno sjedište; 2) postoji sukob zakona, obavezujuća odluka ne može za posljedicu da ima lišenje potrošača zaštite koja mu je zagarantovana odredbama od kojih se ne može odstupiti sporazumom, a koje su na snazi u državi u kojoj potrošač ima uobičajeno boravište; 3) 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	Potpuno usklađeno		

	pravu za ugovorne obaveze, obavezujuća odluka ne može za posljedicu da ima lišenje potrošača zaštite koja mu je zagarantovana prinudnim propisima države u kojoj potrošač ima uobičajeno boravište. (4) Protiv obavezujuće odluke, koja ima snagu pravosnažne presude i koja je izvršna, može se podnijeti tužba za poništaj pred sudom. (5) Stranke se ne mogu unaprijed odreći prava da zahtijevaju poništenje odluke. (6) Ako utvrdi da je tužbeni zahtjev osnovan, sud će poništiti odluku i, u zavisnosti od razloga za poništaj, predmet može da vrati tijelu za rješavanje sporova na ponovni postupak. (7) Na postupak po tužbi za poništaj odluke shodno se primjenjuju odredbe o pobijanju arbitražnih odluka u skladu sa zakonom kojim se uređuje arbitraža.			
Član 11 Zakonitost 1. Države članice obezbjeđuju da u postupcima ARS-a kojima je cilj rješavanje spora nametanjem rješenja potrošaču: (a) u situaciji u kojoj nema sukoba zakona, nametnuto rješenje nema za posljedicu lišavanje potrošača zaštite koju mu pružaju odredbe u skladu s pravom države članice u kojoj postoji sukob zakona, kada je pravo mjerodavno za ugovor o prodaji ili ugovor o uslugama utvrđeno u skladu s članom 6 st. 1 i 2 Regulative (EZ) br. 593/2008, rješenje koje je nametnuo subjekt za ARS nema za posljedicu lišavanje potrošača zaštite koju mu pružaju odredbe u skladu s pravom države članice u kojoj potrošač i trgovac imaju uobičajeno boravište, od kojih nije moguće odstupiti sporazumom; (b) u situaciji u kojoj postoji sukob zakona, kada je pravomjerodavno za ugovor o prodaji ili	Obavezujuća odluka, dobrovoljnost, zakonitost i tužba za poništaj Član 179 (3) Ako tijelo za rješavanje sporova primjenjuje postupak čiji je ishod obavezujuća odluka, treba da obezbijedi da u situaciji u kojoj: 1) nema sukoba zakona, obavezujuća odluka ne može za posljedicu da ima lišenje potrošača zaštite koja mu je zagarantovana odredbama od kojih se ne može odstupiti sporazumom, a koje su na snazi u državi u kojoj potrošač i trgovac imaju svoje uobičajeno boravište, odnosno sjedište; 2) postoji sukob zakona, obavezujuća odluka ne može za posljedicu da ima lišenje potrošača zaštite koja mu je zagarantovana odredbama od kojih se ne može odstupiti sporazumom, a koje su na snazi u državi u kojoj potrošač ima uobičajeno boravište; 3) 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 obaveze, obavezujuća odluka ne može za posljedicu da ima lišenje potrošača zaštite koja mu je	Potpuno usklađeno		

ugovor o uslugama utvrđeno u skladu s članom 5 st. 1 do 3 Rimske konvencije od 19. juna 1980. godine o mjerodavnom pravu za ugovorne obaveze, rješenje koje je nametnuo subjekt za ARS nema za posljedicu lišavanje potrošača zaštite koju mu pružaju obavezna pravna pravila države članice u kojoj potrošač ima uobičajeno boravište. 2. Za potrebe ovog člana, uobičajeno boravište određuje se u skladu s Regulativom (EZ) br. 593/2008.	zagarantovana prinudnim propisima države u kojoj potrošač ima uobičajeno boravište.			
Član 12 Dejstvo postupka ARS-a na zastarjelost i prekluzivne rokove 1. Države članice obezbjeđuju da strane koje u pokušaju rješavanja spora koriste postupke ARS-a čiji ishod nije obavezujući, ne gube mogućnost pokretanja sudskih postupaka u pogledu tog spora kao posljedicu isteka rokova zastarjelosti ili prekluzivnih rokova tokom postupka ARS-a. 2. Stav 1 ne dovodi u pitanje odredbe o zastarjelosti ili prekluzivnim rokovima sadržane u međunarodnim sporazumima čije su države članice stranke.	Rokovi zastare i prekluzivni rokovi Član 180 (1) Stranke koje su u skladu sa ovim zakonom pokušale da riješe spor pred tijelom za rješavanje sporova ne gube mogućnost pokretanja sudskog, arbitražnog ili drugog postupka zbog proteka roka zastare ili prekluzivnog roka. (2) Pokretanjem postupka pred tijelom za rješavanje sporova zastara se prekida. (3) Ako se postupak pred tijelom za rješavanje sporova okonča bez zaključenja poravnania ili bez donošenja obavezujuće odluke, a potrošač u roku od 60 dana od okončanja postupka podnese tužbu radi utvrđivanja i obezbjeđenja, smatra se da je zastara prekinuta trenutkom pokretanja postupka pred tijelom za rješavanje sporova. (4) Ako je posebnim propisom propisan rok za podnošenje tužbe, prekida se za vrijeme trajanja arbitražnog postupka, a nastavlja da teče petnaestog dana od okončanja postupka pred tijelom za rješavanje sporova. (5) Postupak vansudskog rješavanja spora okončan je danom dostavljanja odluke potrošaču.	Potpuno usklađeno		
Član 13 Informisanje potrošača od strane trgovca 1. Držve članice obezbjeđuju da trgovci osnovani na	Informisanje potrošača od strane trgovaca Član 181 (1) Trgovci koji preuzmu obavezu ili su u skladu sa zakonom dužni da rješavaju potrošačke sporove preko			

njihovim teritorijama informišu potrošače o subjektu ili subjektima za ARS kojima su ti trgovci obuhvaćeni ako se za rješavanje sporova s potrošačima ti trgovci obavežu ili su obavezni da koriste te subjekte za ARS. Ta informacija uključuje internet adresu odgovarajućeg subjekta ili subjekata za ARS. 2. Informacije iz stava 1 obezbjeđuju se na jasan, razumljiv i lako dostupan način na internet stranici trgovca, u slučaju kada takva postoji i, prema potrebi, u opštim uslovima ugovora o prodaji ili ugovora o uslugama između trgovca i potrošača. 3. Države članice obezbjeđuju da u slučajevima kada se spor između potrošača i trgovca s prebivalištem odnosno koji je osnovan na njihovoj teritoriji ne može riješiti tužbom koju je potrošač neposredno podnio trgovcu, trgovac obezbjeđuje potrošaču informacije iz stava 1, u kojima navodi da li će za rješavanje spora koristiti odgovarajuće subjekte za ARS. Te informacije obezbjeđuju se na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka.	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.	Potpuno usklađeno		
Član 14 Pomoć potrošačima 1. Države članice obezbjeđuju da potrošači u pogledu sporova koji proizilaze iz prekograničnih ugovora o prodaji ili ugovora o uslugama, mogu dobiti pomoć za pristup subjektu za ARS koji djeluje u drugoj državi članici nadležnoj za rješavanje prekograničnog spora. 2. Države članice mogu prenijeti odgovornost za zadatak iz stava 1 na svoje centre iz mreže evropskih potrošačkih centara i na organizacije potrošača ili bilo koji drugi organ.	Pružanje pomoći potrošačima Član 182 (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 proizilaze iz prekograničnog ugovora o prodaji robe ili ugovora o pružanju usluga.	Potpuno usklađeno		
Član 15 Opšte informacije	Pružanje pomoći potrošačima Član 182 (1) Listu tijela za rješavanje potrošačkih sporova na	Potpuno usklađeno		

1. Države članice obezbjeđuju da subjekti za ARS, centri mreže evropskih potrošačkih centara i, prema potrebi, organi utvrđeni u skladu s članom 14 stav 2 objavljuju listu subjekata za ARS iz člana 20 stav 4 na svojim internet stranicama obezbjeđujući link s internet stranicama Komisije, i kad god je to moguće, trajnom nosaču podataka u svojim prostorijama 2. Države članice podstiču odgovarajuće organizacije potrošača i poslovna udruženja na objavljivanje liste subjekata za ARS iz člana 20 stav 4 na svojim internet stranicama i drugim sredstvima koje smatraju prikladnim. 3. Komisija i države članice obezbjeđuju odgovarajuće širenje informacija o tome kako potrošači mogu pristupiti postupcima ARS-a za rješavanje sporova obuhvaćenih ovom direktivom. 4. Komisija i države članice preduzimaju dodatne mjere za podsticanje organizacija i udruženja potrošača na nivou Unije i na domaćem nivou na podizanje svijesti o subjektima za ARS i njihovim postupcima i promovisanje korišćenja ARS-a od strane trgovaca i potrošača. Ti organi podstiču se i da potrošačima obezbjeđuju informacije o nadležnim subjektima za ARS ako dobiju tužbe od potrošača.	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.			
Član 16 Saradnja i razmjena informacija između subjekata za ARS 1. Države članice obezbjeđuju da subjekti za ARS sarađuju rješavanju prekograničnih sporova i sprovode redovne razmjene najboljih praksi u pogledu rješavanja prekograničnih i domaćih sporova. 2. Komisija podržava i omogućava povezivanje domaćih subjekata za ARS i razmjenu i širenje najboljih praksi iskustava. 3. U slučaju kada mreža subjekata za ARS koji olakšavaju rješavanje prekograničnih sporova postoji u određenoj sektorskoj oblasti u Uniji, države	Saradnja i razmjena informacija Član 183 (1) Tijela za rješavanje sporova sarađuju i razmjenjuju informacije u vezi rješavanja domaćih i prekograničnih potrošačkih sporova, kao i iskustva iz najbolje prakse u rješavanju tih sporova. (2) Tijela za rješavanje sporova, organi državne uprave i organi uprave nadležni za poslove zaštite potrošača razmjenjuju informacije o iskustvima u posebnim oblastima poslovanja u kojima potrošači najčešće pokreću postupke. (3) Razmjena informacija iz stava 2 ovog člana uključuje sprovođenje odgovarajuće procjene i dostavljanje	Potpuno usklađeno		

članice podstiču subjekte za ARS koji rješavaju sporove u toj oblasti da postanu članovi te mreže. 4. Komisija objavljuje listu koja sadrži imena i kontakt podatke mreža iz stava 3. Komisija, prema potrebi, ažurira ovu listu.	informacija koje posjeduju nadležni organi u slučaju kada je dostavljanje tih informacija neophodno za rješavanje pojedinačnih sporova. (4) Saradnja i međusobna razmjena informacija između tijela za rješavanje sporova vrši se u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita ličnih podataka i zaštita poslovne tajne. (5) Tijelo za rješavanje sporova, zaposleni u rješavanju sporova i lica koja rješavaju potrošačke sporove dužni su da, u obavljanju poslova i zadataka u skladu sa zakonom, čuvaju kao povjerljive, informacije i podatke do kojih dođu u svom radu, osim ako su ti podaci i informacije neophodni za sprovođenje odluka tijela za rješavanje sporova, odnosno izvršenja zaključaka poravnjanja.			
Član 17 Saradnja između subjekata za ARS i domaćih organa koji izvršavaju pravne akte Unije o zaštiti potrošača 1. Države članice obezbjeđuju saradnju između subjekata za ARS i domaćih organa zaduženih za izvršenje pravnih akata Unije o zaštiti potrošača. 2. Ta saradnja uključuje naročito međusobnu razmjenu informacija o praksama u posebnim sektorima poslovanja u vezi kojih potrošači učestalo ulažu tužbe. Ona uključuje tehničku procjenu i informacije koje domaći organi pružaju subjektima za ARS kada su takvo procjenjivanje ili takve informacije neophodni za rješavanje pojedinačnih sporova i već su dostupni. 3. Države članice obezbjeđuju da je saradnja i međusobna razmjena informacija iz st. 1 i 2 u skladu s pravilima o zaštiti ličnih podataka utvrđenim u Direktivi 95/46/EZ. 4. Ovaj član ne dovodi u pitanje odredbe o profesionalnoj i trgovačkoj tajni koja se primjenjuje na domaće organe koji izvršavaju pravne akte Unije o zaštiti potrošača. Subjekti za ARS podliježu pravilima profesionalne tajne ili drugim jednako značajnim obavezama povjerljivosti kako	Saradnja i razmjena informacija Član 183 (1) Tijela za rješavanje sporova sarađuju i razmjenjuju informacije u vezi rješavanja domaćih i prekograničnih potrošačkih sporova, kao i iskustva iz najbolje prakse u rješavanju tih sporova. (2) Tijela za rješavanje sporova, organi državne uprave i organi uprave nadležni za poslove zaštite potrošača razmjenjuju inwacije 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	Potpuno usklađeno		

je utvrđeno u zakonodavstvu odnosno države članice.	dođu u svom radu, osim ako su ti podaci i informacije neophodni za sprovođenje odluka tijela za rješavanje sporova, odnosno izvršenja zaključaka poravnjanja.			
Član 18 Imenovanje nadležnih organa 1. Svaka država članica imenuje nadležni organ za izdavanje funkcija utvrđenih u čl. 19 i 20. Svaka država članica može imenovati više od jednog nadležnog organa. Ako država članica to učini, određuje koji od imenovanih nadležnih organa je jedinstvena tačka za kontakt s Komisijom. Svaka država članica obavještava Komisiju o nadležnom organu ili, prema potrebi, nadležnim organima, kao i o jedinstvenoj tački za kontakt koju je odredila. 2. Komisija utvrđuje listu nadležnih organa, uključujući prema potrebi jedinstvenu tačku za kontakt o kojoj je obaviještena u skladu sa stavom 1, i objavljuje ga u Službenom listu Evropske unije.	Podaci koji se podnose za ovlašćivanje tijela za rješavanje sporova Član 184 (1) Radi otpočinjanja vansudskog rješavanja potrošačkih sporova, tijelo za rješavanje sporova podnosi Ministarstvu zahtjev za dobijanje ovlaštenja i uključivanje u listu ovlašćenih tijela za rješavanje sporova.	Potpuno usklađeno		
Član 19 Informacije koje subjekti za rješavanje sporova dostavljaju nadležnim organima 1. Države članice obezbjeđuju da subjekti za rješavanje sporova uspostavljeni na njihovoj teritoriji koji imaju namjeru da se kvalifikuju kao subjekti za ARS u skladu sa ovom direktivom i da budu navedeni na listi u skladu s članom 20 stav 2 obavještavaju nadležni organ o sljedećem: (a) svom nazivu, kontakt podacima i internet adresi; (b) informacijama o svom uređenju i sredstvima finansiranja uključujući podatke o fizičkim licima nadležnim za rješavanje spora, njihovim platama,	Podaci koji se podnose za ovlašćivanje tijela za rješavanje sporova Član 184 (1) Radi 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 sprovoditi postupke potrošačkih sporova;	Potpuno usklađeno		

mandatima i poslodavcima; (c) svojim proceduralnim pravilima; (d) svojim taksama, prema potrebi; (e) prosječnoj dužini postupka za rješavanje spora; (f) jeziku ili jezicima na kojima se mogu podnijeti tužbe i voditi postupak rješavanja spora; (g) izjavi o vrsti sporova koje obuhvata postupak rješavanja sporova; (h) osnovi po kojoj subjekt za rješavanja sporova može odbiti rješavanje određenog spora u skladu s članom 5 stav 4; (i) obrazloženu izjavu o tome je li subjekt kvalifikovan za subject za ARS obuhvaćen područjem primjene ove direktive i ispunjava li zahtjeve navedene u Poglavlju II. U slučaju promjene informacija iz tač. a do h, subjekti za ARS bez nepotrebnog odlaganja obavještavaju nadležni organ o tim promjenama. 2. U slučaju kada države članice odluče da dozvole postupke iz člana 2 stav 2 tačka a, one obezbjeđuju da subjekti za ARS koji primjenjuju takve postupke prenesu nadležnom organu osim informacija i izjava navedenih u stavu 1 i informacije potrebne za procjenu njihove usklađenosti s posebnim zahtjevima za nezavisnost i transparentnost navedenim u članu 6 stav 3. 3. Države članice obezbjeđuju da subjekti za ARS svake dvije godine dostave nadležnim organima informacije o: (a) broju primljenih sporova i vrstama tužbi na koje se odnose; (b) procentualnom dijelu postupaka ARS-a koji su prekinuti i, ako je poznato, razloge njihovog prekida; (c) prosječnom vremenu potrebnom za rješavanje primljenih sporova; (d) stopi poštovanja, ako je poznata, ishoda postupaka ARS-a; (e) svim sistematskim ili značajnim problemima koji se često događaju i vode do sporova između potrošača	4) način obezbjeđenja naknada i nagrada za rad lica koja će sprovoditi postupke potrošačkih sporova; 5) vrste i iznosi taksi i avansnih plaćanja, ako je predviđeno da se plaćaju; 6) jezik, na kojem se može podnijeti predlog za pokretanje postupka i/ili voditi postupak; 7) izjava o vrsti sporova koje obuhvata postupak i prosječno trajanje postupka; 8) pravila koja se primenjuju u rješavanju sporova (principi, pravila, kodeksi etike); 9) obrazložena izjava da tijelo za rješavanje sporova ispunjava uslove za rješavanje potrošačkih sporova; 10) informacije o načinu ostvarivanja nezavisnosti, nepristrasnosti i transparentnosti iz čl. 171 do 175 ovog zakona, ako je tijelo za rješavanje sporova osnovano kod trgovca ili interesnog udruženja; 11) razlozi na osnovu kojih tijelo za rješavanje sporova može da odbaci predlog za pokretanje postupka u skladu sa članom 169 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. Objavljivanje godišnjih izvještaja Član 176 (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, i to: 1) informacije i podatke o vrstama sporova koje rješavaju, odnosno u čijem rješavanju učestvuje; 2) broj predloga 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			
--	--	--	--	--

◀ i trgovaca. Informacije dostavljene u ovom pogledu smiju se dopuniti preporukama o tome kako se mogu izbjeći ili riješiti takvi problemi u budućnosti; prema potrebi, procjenu djelotvornosti njihove saradnje u mrežama subjekata za ARS koji olakšavaju prekogranično rješavanje sporova; prema potrebi, osposobljavanju koje se obezbjeđuje za fizička lica nadležna za ARS u skladu s članom 6 stav 6; procjenu djelotvornosti postupka ARS-a koji subjekt pruža i mogućih načina poboljšanja njegove djelotvornosti.	obavješćavanja o utvrđenim problemima; 4) broj odbačenih predloga za pokretanje postupka vansudskog rješavanja potrošačkih sporova, kao i procentualni odnos razloga za odbacivanje predloga iz člana 182 ovog zakona u odnosu na ukupan broj odbačenih predloga; 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 183 ovog zakona, po potrebi. (2) Izvještaj iz stava 1 ovog člana dostavlja se na zahtjev zainteresovanog lica, na papiru ili drugom trajnom mediju.			
Član 20 Uloga nadležnih organa i Komisije Svaki nadležni organ procjenjuje, naročito na osnovu informacija primljenih u skladu s članom 19 stav 1, da li organi za rješavanje sporova koji su mu prijavljeni ispunjavaju uslove koji važe za subjekte za ARS obuhvaćene područjem primjene ove direktive i zahtjeve kvaliteta navedene u Poglavlju II i odredbama domaćih propisa za njeno sprovođenje, uključujući odredbe donesenih domaćih propisa koje prelaže zahtjeve ove directive, u skladu s pravom Unije.	Ovlašćenje i oduzimanje ovlašćenja za rješavanje sporova Član 185 (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	Potpuno usklađeno		

Svaki nadležni organ, na osnovu procjene iz stava 1, sve subjekte za ARS koji su mu prijavljeni i ispunjavaju uslove navedene u stavu 1. naziv, kontakt podatke i internet adresu subjekta za ARS podstava 1; njihove takse, prema potrebi; jezik ili jezike na kojima se mogu podnijeti tužbe i sprovoditi postupak ARS-a; vrste sporova obuhvaćene postupkom ARS-a; sektore i kategorije sporova koje obuhvata svaki subjekt ARS; potrebu fizičke prisutnosti stranaka ili njihovih predstavnika prema potrebi, uključujući izjavu subjekta za ARS o tome može li se postupak ARS-a voditi kao usmeni ili pismeni postupak; obavezujuću ili neobavezujuću prirodu ishoda postupka; i razloge na osnovu kojih subjekt za rješavanje sporova može odbiti rješavanje određenog spora u skladu s članom 5 stav 4. Svaki nadležni organ prijavljuje listu iz podstava 1 ovog stava Komisiji. Ako se nadležni organ obavještava o promjeni u skladu s članom 19 stav 1 podstav 2, ta lista ažurira se bez nepotrebnog odlaganja i Komisija se obavještava o relevantnim podacima. Ako organ za rješavanje spora naveden kao subjekt za ARS u skladu s ovom direktivom više ne ispunjava zahtjeve iz stava 1, odnosno nadležni organ kontaktira taj organ za rješavanje spora, navodeći zahtjeve koje taj subjekt za rješavanje sporova više ne ispunjava i zahtijeva da on odmah obezbijedi svoju usklađenost. Ako subjekt za rješavanje spora nakon perioda od tri mjeseca još uvijek ne ispunjava zahtjeve iz stava 1, nadležni organ briše subjekt za rješavanje spora s liste iz podstava 1 ovog stava. Ta lista ažurira se bez nepotrebnog odlaganja i Komisija se obavještava o relevantnim informacijama. Ako je država članica odredila više od jednog nadležnog organa, lista i njena ažuriranja iz stava 2 Komisiji dostavlja jedinstvena kontakt tačka iz člana 18 stav 1. Ta lista i ažuriranja odnose se na sve subjekte za ARS osnovane u toj državi članici.	se može zaključiti ili na drugi način stvoriti utisak da je u pitanju tijelo ovlašteno 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 određenom 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) Ministarstvo redovno ažurira Listu tijela ovlašćenih za rješavanje sporova. Saradnja sa Evropskom komisijom Član 186 (1) Listu tijela ovlašćenih za rješavanje sporova Ministarstvo dostavlja Evropskoj komisiji. (2) Lista tijela iz stava 1 ovog člana sadrži sljedeće podatke: 1) naziv, kontakt podatke i adresu internet stranice tijela za rješavanje sporova; 2) iznos taksi i avansnom plaćanju, ako se naplaćuju; 3) jezici na kojima se može podnijeti predlog za pokretanje postupka i/ili voditi postupak; 4) vrsta sporova u kojima tijelo za rješavanje sporova odlučuje; 5) obavezujuća ili neobavezujuća priroda ishoda postupka; 6) potreba fizičkog prisustva stranaka ili njihovih zastupnika, po potrebi, uključujući izjavu tijela za rješavanje sporova može li se postupak voditi kao usmeni ili pisani postupak; 7) razlozi na osnovu kojih tijelo za rješavanje sporova može da odbaci predlog za pokretanje postupka u skladu sa članom 169 ovog zakona.			
--	--	--	--	--

Komisija utvrđuje listu subjekata za ARS koji su joj prijavljeni u skladu sa stavom 2 i ažurira tu listu kad god se Komisiji prijave promjene. Komisija objavljuje listu i njena ažuriranja nadležnim organima. Kada država članica odredi jedinstvenu kontakt tačku u skladu s članom 18 stav 1, Komisija prenosi tu listu i njena ažuriranja jedinstvenoj kontakt tački. Svaki nadležni organ objavljuje precišćenu listu subjekata za ARS iz stava 4 na internet stranici obezbjeđujući link s odgovarajućim internet stranicama Komisije. Osim toga svaki nadležni organ objavljuje tu precišćenu listu na trajnom nosaču podataka. Svaki nadležni organ objavljuje i šalje Komisiji izvještaj o razvoju i funkcionisanju subjekta za ARS do 9. jula 2018. godine, a nakon toga svake četiri godine. U tom izvještaju naročito se: navode najbolje prakse subjekata za ARS; naglašavaju statistički potkrijepljeni nedostaci koji ometaju funkcionisanje subjekata za ARS za domaće i prekogranične sporove, prema potrebi; daju preporuke o tome kako poboljšati djelotvorno i efikasno funkcionisanje subjekata za ARS, prema potrebi; Ako je država članica odredila više od jednog nadležnog organa u skladu s članom 18 stav 1, izvještaj iz stava 6 ovog člana objavljuje jedinstvena kontakt tačka iz člana 18 stav 1. Taj izvještaj odnosi se na sve subjekte za ARS osnovane u toj državi članici.	(3) Ministarstvo, Evropski potrošački centar i tijela za rešavanje potrošačkih sporova objavljuju na svojoj internet stranici ili obezbjeđuju dostupnost na odgovarajućem trajnom mediju, spisak ovlašćenih tijela za rješavanje sporova iz država članica EU koji su dobili od Evropske komisije. (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.			
POGLAVLJE V. ZAVRŠNE ODREDBE Član 21. Kazne Države članice utvrđuju pravila o kaznama koja se primjenjuju na kršenje nacionalnih odredaba donesenih posebno na temelju člana 13. ove Direktive te poduzimaju sve potrebne mjere za osiguravanje njihovog sprovođenja. Predviđene kazne moraju biti učinkovite, razmjerne i odvraćajuće.	Član 245 (1) Novčanom kaznom od 500,00 eura do 5.000,00 eura kazniće se za prekršaj tijelo za rješavanje sporova-pravno lice ako: 1) na jasan i razumljiv način na svojoj internet stranici ne obavijesti zainteresovana lica o informacijama iz člana 175 stav 1 ovog zakona (član 188 stav 1); 2) na zahtjev zainteresovanog lica ne dostavi informacije iz člana 175 stav 1 ovog zakona u pisanoj formi, na papiru ili drugom trajnom mediju (član 175 stav 2); 3) na svojoj internet stranici ili putem drugog odgovarajućeg sredstva informisanja ne objavi godišnji	Potpuno usklađeno		

	izvještaj o svom radu, koji sadrži podatke o domaćim i prekograničnim sporovima propisane ovim zakonom (član 176 stav 1); 4) ne obavijesti Ministarstvo o promjeni podataka iz člana 184 stav 2 ovog zakona u roku od 15 dana od nastanka promjene (član 184 stav 3); 5) nije ovlašteno 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 ovlašteno za rješavanje potrošačkih sporova (član 185 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 100,00 eura do 500,00 eura. (4) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se preduzetnik novčanom kaznom od 200,00 eura do 2.000,00 eura. (5) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i fizičko lice novčanom kaznom od 100,00 eura do 500,00 eura.			
Čl. 22-28	Nema odgovarajuće odredbe.	Neprenosivo		

MINISTARSTVO EKONOMSKOG RAZVOJA

(naziv ministarstva koje je sprovelo javnu raspravu)

IZVJEŠTAJ O SPROVEDENOJ JAVNOJ RASPRAVI

Nacrt zakona o zaštiti potrošača

(naziv nacrtu zakona, odnosno strategije koji je bio predmet javne rasprave)

Vrijeme trajanja javne rasprave: 40 dana od dana objavljivanja javnog poziva (24.01.2024. – 05.03.2024.)

Način sprovođenja javne rasprave: Dostavljanjem primjedbi, predloga i sugestija na Nacrt zakona o zaštiti potrošača u pisanoj formi na adresu: Rimski tr. broj 46, 81000 Podgorica ili na sljedeće e-mail adrese: jasna.vujovic@mek.gov.me; zeljko.tomovic@mek.gov.me; lidija.jovovic@mek.gov.me, tokom cijelog trajanja javne rasprave.

Ovlašćeni predstavnici ministarstva koji su učestvovali u javnoj raspravi:

- Jasna Vujović, generalna direktorica Direktorata za unutrašnje i konkurenciju.
- Željko Tomović, Direkcija za zaštitu potrošača
- Lidija Jovović, Direkcija za zaštitu potrošača

Podaci o broju i strukturi učesnika u javnoj raspravi:

Tokom javne rasprave 28.02.2024. godine održan je okrugli sto u organizaciji Ministarstva ekonomskog razvoja uz podršku Sekretarijata Savjeta za konkurentnost. Nakon uvodnih izlaganja Jasne Vujović, generalne direktorice Direktorata za unutrašnje tržište i konkurenciju kao i Ivane Todorović, konsultantkinje za ekonomska pitanja u SCC, te prezentacije teksta Nacrta zakona od strane eksperta Zvezdana Čađenovića uslijedila je analiza konkretnih zakonskih predloga i tumačenja njihovog uticaja na položaj potrošača i trgovaca u Crnoj Gori. Tom prilikom istaknuto je da se nacrtom novog Zakona o zaštiti potrošača vrši preuzimanje tri nove direktive Evropske Unije, od kojih se jednom (tzv. Omnibus direktiva 2019/2161) vrše izmjene dopune u čak četiri postojeće potrošačke direktive (već potpuno preuzete važećim ZZP) koje se odnose na pravila o: isticanju cijene, nepoštenim poslovnim praksama, nepoštenim ugovornim odredbama i prodaji na daljinu. Preostalim dvjema direktivama (2019/770 i 2019/771) se potpuno inoviraju postojeći pravni okvir ugovornih pravila o saobraznosti i pratećih garancija, koji u eri digitalnog okruženja sada ima zasebna pravila za robe i robe s

digitalnim elementom, s jedne, i zasebna pravila za digitalne usluge i digitalni sadržaj, s druge strane. Ovim propisom zakonski je uređen Centra informacijski sistem za zaštitu potrošača (CISZP) kojim se obezbjeđuje ostvarivanje pune i djelotvorne saradnje nadležnih organa. Osim toga, tu su posebna rješenja nastala kao rezultat dosadašnje primjene zakona koja su predložena radi efikasnije borbe protiv sive ekonomije (pokrivena kupovinu). Posjedovanje ove posebne vrste ovlaštenja je veoma važno radi efikasnog sprovođenja preuzete potrošačke pravne tekovine.

- Za javnu raspravu o Nacrtu zakona o zaštiti potrošača interesovanje su iskazali: Centralna banka Crne Gore, Agencija za elektronske komunikacije, poštansku djelatnost, Crnogorski Telekom AD, Elektroprivreda Crne Gore AD, Tehnomax doo, NVO Centar za zaštitu potrošača, Zajednica opština Crne Gore i g-din Rade Stožeranić.

Rezime dostavljenih primjedbi, predloga i sugestija, sa navedenim razlozima njihovog prihvatanja, odnosno neprihvatanja:

Podnosilac primjedbe /predloga/ sugestije	Član Nacrta Zakona	Primjedba /predlog/sugestija	Analiza i osvrt na primjedbu/predlog/sugestiju	Implementacija primjed /predloga/ sugestije
Crnogorski Telekom AD Podgorica Primjedba /predlog/sugestija br. 1	Član 20, stav 3	Predlažemo da se u članu 20 u stavu 3 riječi „mjesto i datum isporuke“ brišu. Prihvatanjem ove primjedbe ostvarila bi se svrha ove norme da se potrošaču za kupljeni proizvod koji se isporučuje u skladu sa članom 25 ovog zakona, izda račun koji sadrži i cijenu za isporuku, ako se isporuka vrši uz naknadu. Dodatno, sa kupcima se u direktnoj komunikaciji dogovara mjesto i datum isporuke nezavisno od stavki na računu, čime se takođe postiže njihova potpuna informisanost. Uz to, relevantnim odredbama Zakona o	Primjedba nije uvažena. Navedeni izrazi („mjesto i datum isporuke“) su i u važećem Zakonu o zaštiti potrošača (ZZP koji datira iz 2014 godine) sadržani u istovjetnoj odredbi (čl. 19 stav 3) i nisu predstavljale izazov u primjeni, niti je bilo neusklađenosti sa zakonima koji uređuju porez na dodatu vrijednost, ili fiskalizaciju, u smislu sadržaja računa. U tom dijelu, ukazujemo da čl. 20 stav 2 upravo upućuje da račun mora biti propisane sadržine „u skladu sa zakonom“, gdje se upravo misli na pomenute, osnovne – sistemske zakone – koji uređuju sadržinu računa, dok se ovim posebnim zakonom propisuju dodatni elementi obzirom na posebne slučajeve pri prodaji određenih proizvoda.	

		fiskalizaciji i Zakona o porezu na dodatu vrijednost kojima se regulišu osnovni podaci koje sadrži račun nijesu predviđeni mjesto i datum isporuke.	Sada predložena odredba čl. 20 stav 3, u tom dijelu odgovara važećoj odredbi čl. 19 stav 3 važećeg ZZP, u odnosu na koju jedina novina jeste da račun u slučajevima iz čl. 25 obavezno sadrži i „cijenu za isporuku“ (ako se ista vrši uz naknadu)	
Crnogorski Telekom AD Podgorica	Član 22, stav 2	Predlažemo da u članu 22 stav 2 glasi: Trgovac je dužan da obezbijedi dostupnost tehničkog servisa, odnosno održavanja i popravke kao i, zajedno sa proizvođačem, dijelova i aparata iz stava 1 ovog člana, najmanje pet godina od dana proizvodnje, ili tri godine od dana isporuke tehničke robe potrošaču. Imajući u vidu da je riječ o novoj odredbi kojom se propisuju dodatne obaveze trgovcima u odnosu na postojeće zakonsko rješenje smatramo da bi obavezu dostupnosti tehničkog servisa trgovci trebali imati ili u periodu pet godina od dana proizvodnje ili tri godine od dana isporuke.	Primjedba nije uvažena. Navedena novina obezbjeđenja tehničkog servisa tj. održavanja i popravke, kao i dijelova i aparata, nije postavljeno alternativno kako se to iz primjedbe da razumjeti, pa se stoga ni navedeni predlog ne može prihvatiti. Rok od pet godina se računa od dana proizvodnje (odluka o pokretanju i trajanju proizvodnje na strani proizvođača), ali s obzirom na odredbe o odgovornosti trgovca za saobraznost robe ugovoru, koje uključuju dvogodišnji rok odgovornosti trgovca tj. pravo potrošača na popravku (što podrazumijeva postojanje rezervnih dijelova i/ili servisiranje) ili zamjenu (zamjenu samo nekog dijela robe, ili priključnog aparata). Predlogom zakona je radi omogućavanja potpune primjene ovih odredbi (o saobraznosti) u praksi kao krajnji propisan rok koji se može računati samo od dana koji kasnije nastupa a to je od zaključenja ugovora sa drugom ugovornom stranom - potrošačem (odluka trgovca i potrošača da zasnjuju ugovorni odnos), preciznije isporuke te tehničke robe potrošaču. S tim u vezi podsjećamo i na odredbe Predloga zakona (čl. 61) koje su identične kao i u važećem ZZP (čl. 49a) koje propisuju slučajeve produženja rokova npr. o odgovornosti trgovca (pa i prava potrošača na opravku ili zamjenu) u slučaju manje	

			ili bitne opravke ili zamjene, kao i ako je zamijenjen ili popravljen samo neki dio robe - u kom slučaju npr. dvogodišnji rokovi odgovornosti trgovca za nesaobraznost počinju ponovo da teku samo za taj dio, koje takođe opravdavaju predložena rešenja.	
Crnogorski Telekom AD Podgorica	Član 37, stav 2, tačka 1	Predlažemo da se odredba člana 37 stav 2 tačka (1) dopuni na način da se posle riječi „diskriminacije“ dodaju riječi „osim u slučajevima kad je posebnim zakonom drugačije određeno.“ Navedeno predlažemo u cilju potpunog i preciznog definisanja, imajući u vidu slučajeve kad su posebnim zakonima propisane drugačije obaveze (kao što je primjera radi Zakon o elektronskim komunikacijama).	Primjedba nije uvažena. Navedena primjedba o preciznijem i potpunijem definisanju čl. 37 st. 2 tačka 1 nije prihvaćena jer se već obezbijedila usklađenost sa odredbama posebnih zakona. Naime, upravo kako bi se uzela u obzir rješenja u posebnim zakonima (npr. Zakona o elektronskim komunikacijama, ali i brojnim drugim (više od 50 sektorskih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača). Predlogom Zakona u čl. 3 st. 1 je već sadržana norma sa istim ciljem kao i dati predlog, a koja glasi: „odredbe ovog zakona primjenjuju se na odnose između potrošača i trgovca <u>osim ako je</u> posebnim zakonom koji je usklađen sa pravnom tekovinom Evropske unije, drukčije uređeno“. Ista je, iz istovjetnih razloga, sadržana i u odredbi važećeg ZZP (čl. 3 stav 1), i izvorno je odraz odredbi potrošačkih direktiva maksimalne harmonizacije, sa kojim je crnogorsko zakonodavstvo potpuno usaglašeno.	
Crnogorski Telekom AD Podgorica	Član 38, stav 2	Predlažemo da u članu 38 stav 2 glasi: Uslove iz stava 1 ovog člana i njihove promjene trgovac je dužan da objavi u najmanje jednom dnevnom štampanom mediju koji se distribuira na cijeloj teritoriji Crne Gore i istakne u svojim poslovnim prostorijama, osim u	Primjedba nije uvažena. Navedena primjedba nije uvažena iz istih razloga koji su navedeni u prethodnom odgovoru. Naime, upravo kako bi se uzela u obzir rješenja u posebnim zakonima, Predlogom Zakona u čl. 3 st. 1 je već sadržana odredba sa istim ciljem kao i data	

	djelatnosti), kao i druge komunalne usluge: upravljanje atmosferskim vodama; upravljanje javnom rasvjetom; održavanje opštinskih puteva (lokalni putevi, gradske ulice i ulice u naseljima) i biciklističkih staza; održavanje korita vodotoka od lokalnog značaja; održavanje javnih prostora za parkiranje (ako se ne vrši naplata komunalne usluge); održavanje javnih toaleta; zbrinjavanje napuštenih i izgubljenih životinja (kućnih ljubimaca) i održavanje skloništa za njihovo zbrinjavanje, u skladu sa zakonom (član 3). Od ostalih komunalnih djelatnosti, utvrđenih u članu 35 Zakona o zaštiti potrošača, snabdjevanje toplotom i dimnjačarske usluge - nijesu komunalne djelatnosti (još od Zakona o komunalnim djelatnostima iz 2016. godine). Zajednička karakteristika za sve ove djelatnosti jeste da se pojedinačni korisnik ne može identifikovati. Iz tog razloga, sa njim se ne može ni zaključiti ugovor o pružanju usluge, niti mu se izdati račun jer se iste ne finansiraju iz cijena pružene usluge, već iz budžeta opštine. Sa druge strane, Zakon o komunalnim djelatnostima definiše i taksativno propisuje komunalne djelatnosti individualne komunalne potrošnje, kojima se komunalna usluga pruža pojedinačno korisniku, a koja se može individualno izmjeriti ili na drugi način utvrditi i naplatiti. U te djelatnosti se ubrajaju: javno vodosnabdjevanje; upravljanje komunalnim otpadnim vodama; upravljanje komunalnim	
--	---	--

		otpadom; javni prevoz putnika u gradskim i prigradskim naseljima; održavanje javnih groblja, kapela i krematorijuma i sahranjivanje i održavanje pijaca.		
Zajednica opština Crna Gore	Član 244	U članu 244 treba propisati da se odredbe ovog člana ne odnose na pružaoce usluga od javnog interesa, te da su u slučaju kada trgovac – pružalac usluga od javnog interesa: ne odgovori na prigovor ili ga odbije, potrošač – korisnik usluge ima pravo na podnošenje prigovora organu koji vrši nadzor nad pružaocem usluge, u skladu sa zakonom kojim se uređuje upravni postupak ili drugim materijalnim zakonom (primjera radi, kao što je Zakon o komunalnim djelatnostima). Takođe, pojam "žalba potrošača" zamijeniti pojmom "prijava potrošača". Nacrt zakona o zaštiti potrošača uređuje, između ostalog, i postupanja pružalaca komunalnih usluga, koji su u Zakonom prepoznati kroz kategoriju usluga od javnog interesa (čl. 37-47), a na koje se odnose i odredbe Zakona kojima se uređuje pravo potrošača da podnese prigovor trgovcu. Sa druge strane, Zakon o upravnom postupku, koji je usaglašen sa regulativom Evropske unije, utvrđuje pravo korisniku usluge od javnog interesa da podnese prigovor organu koji vrši nadzor nad pružaocem takve usluge (u konkretnom slučaju: nadležnom opštinskom sekretarijatu). Zbog	Primjedba se ne uvažava. Predlog da se odredbe čl. 244 ne odnose na pružaoce od javnog interesa se ne prihvata. Naime, Zakonom o upravnom postupku uređuju se pravila po kojima su, u cilju ostvarivanja zaštite prava i pravnih interesa fizičkih lica, pravnih lica ili drugih stranaka, kao i zaštite javnog interesa, dužni da postupaju državni organi, organi državne uprave, organi lokalne samouprave, organi lokalne uprave, ustanove i drugi subjekti koji vrše javna ovlaštenja (u daljem tekstu: javnopravni organ) kad, neposredno primjenjujući propise, odlučuju i preduzimaju druge upravne aktivnosti u upravnim stvarima. U dijelu zaštite prava korisnika usluga od opšteg interesa, ZUP u čl. 31 detaljnije uređuje način zaštite korisnika usluga od opšteg interesa kad smatraju da su pružanjem tih usluga povrijeđena njihova prava ili pravni interesi. U tom smislu čl. 31 st. 3 ZUP je sasvim opravdano, i uvažavajući postojanje posebnih zakona koji su pripremljeni po načelu <i>rationae materiae</i> (velika većina zakona) ili pak po načelu <i>rationae personae</i> (izuzetno rijetki izuzeci, poput Zakona o zaštiti potrošača, ZZP), pa stoga i predviđa primjenu tih i takvih posebnih (lex specialis) zakona. Otuda navedenim stavom čl. 31 ZUP je i propisano da: <i>Javnopravni organ iz stava 1 ovog člana, dužan</i>	

Primjedba
/predlog/sug
estija br. 6

	neusaglašenosti ovih odredbi sa odredbama Zakona o upravnom postupku, nadležni opštinski sekretarijati se susreću sa velikim brojem prigovora za koje se (zbog različite prakse Upravnog suda) ne može sa pouzdanošću utvrditi da li su uopšte i dozvoljeni jer navedenim zakonima nije uspostavljena uzročno posleđična veza između podnošenja prigovora trgovcu (tj. Pružaocu usluge od javnog interesa) i izjavljivanja prigovora nadležnom opštinskom sekretarijatu. Naime, iz navedenih odredbi ne može se uopšte utvrditi da li iscrpljivanje prava po osnovu podnošenja prigovora trgovcu jeste i da li treba da bude preduslov za ostvarivanje prava na prigovor nadležnom opštinskom sekretarijatu, ili pak da potrošač (korisnik usluge) ima neograničeno diskreciono pravo da pokrene i jedan i drugi institut, a po osnovu iste faktičke situacije. U svakom slučaju, stvara se pravna nesigurnost, koja dovodi do toga da prigovori koje podnesu advokati, u značajnom opterećuju opštinske finansije, a opet zbog neispunjenja procesnih pretpostavki koje su izrazito konfuzne i onemogućavaju opštinske sekretarijate da zauzmu stavove koji će biti održivi u daljem postupanju, čime se narušava javni interes. Dodatno, nejasnim hijerarhijskim odnosom u primjeni Zakona o zaštiti potrošača i Zakona o upravnom postupku narušava se ustavni princip ujednačenosti pravnog poretka.	<i>je da ispita navode korisnika usluga, preduzme mjere iz okvira svoje nadležnosti u vršenju nadzora, i bez odlaganja, a najkasnije u roku od 15 dana, odluči rješenjem o prigovoru, ukoliko posebnim zakonom nije drukčije propisano.*</i> S tim u vezi, ova odredba koja upućuje na primjenu posebnih zakona, ujedno pojašnjava, da je po ovom pitanju ZUP lex generalis, kada god isto pitanje drugačije uređuje poseban zakon. Takvo tumačenje se i samo po sebi nameće jer dok ZUP navedena prava i postupke zaštite korisnika daruje svim iz te kategorije: pravnim licima, preduzetnicima, potrošačima, ali i fizičkim licima koja ne ispunjavaju uslove iz zakonske definicije potrošača (Čl. 2 st. 1 Predloga zakona, čl. 2 st. 1 važećeg ZZP), dotle ZZP prava o zaštiti korisnika javnih usluga daruje samo potrošačima tj.: <i>„fizičkom licu koje zaključuje pravni posao ili djeluje na tržištu van svoje trgovinske, poslovne, zanatske ili profesionalne djelatnosti“.</i> <u>Ovim smatramo da smo udovoljili pitanju o pojašnjenju hijerarhijskog odnosa ZZP-a i ZUP-a.</u> Ipak u cilju unaprjeđenja funkcionisanja sistema zaštite prava potrošača, u članu 247 je dodan novi stav kojim se jasnije određuje krug nadležnih organa (iz čl. 244 st. 1) tako da ovaj član sada jasnije upućuje na postojanje „nadležnih organa na centralnom nivou“ ali i na lokalnom (organi lokalne uprave), koji je u skladu sa posebnim zakonom (npr. Zakonom o komunalnim djelatnostima) nadležan za vršenje upravnog nadzora nad radom
--	---	---

		Osim toga, davanje istih naziva različitim pojmovima u praksi, kao što je Žalba drugostepenom organu na prvostepeno rješenje, kao upravni akt, i žalba inspekcijskom organu zbog nezadovoljstva uslugama pruženim od strane trgovca stvara pravnu nesigurnost, a samim tim dovodi do narušavanja vladavine prava.	pružaoca javne usluge npr. vršioca komunalne djelatnosti. Takođe, jasno je iz navedenih odredbi čl. 37 do 41 Predloga zakona, i da se njima uređuju prava korisnika šireg kruga potrošača, odnosno broja i vrste javnih usluga, nego što su to usluge koje se pružaju na lokalnom nivou, i nadzor nad kojim vrše opštinski sekretarijati. Stoga se rješenja u ovom Predlogu zakona (kao što je bio slučaj sa važećim ZZP-om) trebaju pratiti u tim posebnim zakonima koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača, pa i po pitanju ovdje uspostavljenog sistema rješavanja prigovora u različitim fazama od trgovca preko nadležnih organa za nadzor. To uključuje i pristup sistemskog rješenja koji je Predlogom zakona sada potpuno jasno predviđen kroz mehanizam prethodnog pokušaja rješenja spora direktno sa trgovcem, prije nego li se daljim pravnim sredstvima potrošač obrati za zaštitu svojih prava nekom od organa (čl. 244 st. 3.) Podjećamo da je to u skladu sa analizom gore pomenutih posebnih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača (više od 50), i da je ista urađena pod pokroviteljstvom Projekta EU, te je takav pristup podržan i date preporuke o usaglašavanju tih preostalih zakona sa rješenjima krovnog potrošačkog zakona tj. Zakona o zaštiti potrošača. Takva su trenutno i potpuno usklađena rješenja Zakona o komunalnim djelatnostima, koji je na snazi. Takođe, ovom prilikom pojašnjavamo i da je upravo iz razloga zaštite „potrošača“ čija prava se štite
--	--	--	---

			Predlogom zakona, kao i sa više od 50 posebnih zakona, i važećim ZZP-om je pravni lijek obraćanja, nakon neuspjelog prigovora trgovcu, nadležnom organu formulisani kao „zahtjev za zaštitu prava“ i da se isti za potreba dalje normativne upotrebe u zakonu skratio na „žalba potrošača“, i isti ne može, kao što ni do sada nije „<i>stvarao pravnu nesigurnost</i>“ niti „<i>dovodio do narušavanja vladavine prava</i>“.	
Zajednica opština Crna Gore Primjedba /predlog/sugestija br. 7	Član 27, 28,29,44, 86,93, 157,182, 194,200, 209,213, 244,250, 254,256	U članu 27, 28, 29, 44, 86, 93, 157, 182, 194,200, 209, 213, 244, 250, 254, 256 pojam „prigovor“ zamijeniti pojmom „reklamacija“ (ili nekim drugim adekvatnim pojmom) u odgovarajućem padežu. Cilj predložene izmjene je da se stvori i formalna razlika između prigovora po Zakonu o zaštiti potrošača i prigovora po Zakonu o upravnom postupku, pošto između ova dva instituta u suštinskom smislu postoje značajne razlike: i po formi podnošenja/izjavljivanja, i po razlozima za podnošenje/izjavljivanje, i po nadležnom organu za odlučivanje, i po formi u kojoj se odlučuje. Napominjemo da je jedan od razloga konfuzije nastale u praksi i činjenica da se dva različita instituta nazivaju istim imenom.	Primjedba se ne uvažava. Na prvom mjestu, smatramo da se datim obrazloženjem kojim prethodna primjedba nije prihvaćena udovoljilo pitanju o pojašnjenju hijerarhijskog odnosa ZZP-a i ZUP-a. S tim u vezi, u pravnom prometu koji se odvija tokom primjene pravnih instituta ova dva zakona navedena razlika je jasna i nedvosmislena. Takođe, ukazujemo i da se u oblastima javnih usluga, a nad kojim nadzor vrše nadležni organi koji nisu opštinski sekretarijati npr. Agencija za energetiku, Agencija za elektronske komunikacije, Agencija za civilno vazduhoplovstvo, Ministarstvo saobraćaja (i nadležne inspekcije), Uprava pomorske sigurnosti i dr., navedeni pravni instituti primjenjuju bez ikakvih pravnih izazova, i to svo vrijeme primjene važećeg ZZP-a od 2014. godine (više od 10 godina).	
Elektroprivreda Crna Gore AD Nikšić Primjedba	Član 29 stav 1	Član 29 stav 1 Nacrta Zakona o zaštiti potrošača koji se odnosi na rok za davanje odgovora na prigovor potrošača umjesto 8 dana treba promijeniti i staviti 15 dana. S obzirom da je za masu odgovora na	Primjedba nije uvažena. Cijenimo korisnim da pojasnimo da je iz navedenih odredbi Predloga zakona, kao i važećeg ZZP, jasno da je ovaj pravni okvir ujedno i krovni kada je u	

/predlog/sugestija br. 7		prigovore potrošača potrebno izjašnjenje Cedisa gdje njihove ekipe moraju poći na lice mjesta i napraviti nalaze i mišljenja smatramo da je rok za davanje odgovora od 8 (osam) dana kratak period jer njihove ekipe ne mogu obići sve potrošače u kratkom periodu a samim tim ako njihovi nalazi i mišljenja kasne i mi dolazimo u situaciju da ne možemo ispoštovati rok od 8 dana za davanje odgovora na prigovor i predlažemo da taj rok bude 15 (petnaest) dana.	pitanju zaštita potrošača. Kao takav, on se primjenjuje na sve vrste roba i usluga koji se nude ili koji su predmet ugovora o kupoprodaji ili drugih ugovora u skladu sa ovim zakonom. Stoga, rješenja čl. 29 stav 1 oslikavaju sistemsku poziciju ovog zakona, kao i propisivanje jedinstvenih rješenja, a koja ipak istovremeno uzimaju u obzir i postojanje drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača (a kojih je više od 50 (o listi tih zakona vidjeti Odluku o utvrđivanju Liste organa nadležnih za inspekcijski nadzor nad sprovođenjem zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača („SL. List CG“, broj 53/21).	
Elektroprivreda Crna Gore AD Nikšić Primjedba /predlog/sugestija br. 8	Član 37 stav 3 i stav 4	Član 37 stav 3 i stav 4 Nacrta Zakona o zaštiti potrošača brišu se. Zakonom o obligacionim odnosima u članu 388 stav 1 tačka 1 propisano je da potraživanje naknade za isporučenu električnu zastarijeva za dvije godine. Dakle, shodno članu 37 stav 3 Nacrta Zakona o zaštiti potrošača, EPCG AD Nikšić se na posredan način primorava da vrši otpis duga starijeg od dvije godine. Iako je nesporno rok zastarjelosti potraživanja naknade za isporučenu električnu energiju dvije godine, to ne znači da se protekom roka gubi samo pravo tj. da dug ne postoji. Prilikom donošenja spornih odredbi zaboravlja se pojam naturalne obligacije. Tako protekom roka zastarjelosti samo	Primjedba nije uvažena. Osporenim odredbama Predloga zakona ni u kom slučaju se predlagač navedene primjedbe (pa ni bilo koji drugi trgovac - pružalac javnih usluga) ne primorava da vrši otpis bilo kakvog duga, pa ni onog starijeg od dvije godine. Podsjećamo da su istovjetna rešenja sadržana i u važećem ZZP koji datira iz 2014 godine (čl. 35 st. 3 i 4) i iste nisu predstavljale izazov u primjeni, niti su bile neusklađene sa Zakonom o obligacionim odnosima (ZOO). Stoga, predložene odredbe koje su istovjetne onim na snazi već 10 godina (čl. 35 važećeg ZZP) nisu u suprotnosti sa odredbama ZOO-a, jer se istim ne	

	pravo i dalje postoji, ali više ne kao civilna obligacija koju je moguće ostvariti prinudnim putem, već kao naturalna obligacija koju je moguće ostvariti jedino ukoliko druga strana dobrovoljno ispuni svoju obavezu. Ovo znači da i poslije proteka roka od dvije godine obaveza plaćanja naknade za pružene usluge distribucije električne energije i dalje postoji. Brisanjem stava 3 člana 37, podrazumijeva se i brisanje stava 4.	prejudicira ishod eventualnog sudskog postupka, niti da li je u pojedinačnom slučaju nastupila zastarjelost, već se njime uređuje osnovno pravo potrošača na informisanje i posljedično da dobije račun koji sadrži sve podatke za provjeru obračuna pruženih usluga, koja uključuje i iznose potraživanja iz prethodnog perioda iskazane na ovako predloženi način: jasan, lako uočljiv i razumljiv. Kako u praksi ista mogu obuhvatiti višegodišnje periode, to se osporenim članom uvodi obaveza dodatnog izdvajanja, na računu, potraživanja koja su starija od dvije godine tj. koja u skladu sa čl. 388 ZOO „zastarijevaju za dvije godine“ (javne usluge). Dakle, predloženim odredbama se potrošaču, za razliku od prakse prije 2014 godine kod izdavanja računa za javne usluge, garantuje osnovno pravo na informisanje, i posljedično olakšava zaštita prava tj. pravo na prigovor i/ili pristup sudu i pravo na efikasn timer pravni lijek. Konačno, podsjećamo da, kao i u važećem ZZP, i Predlogom Zakona je čl. 3 stav 2 propisana subsidijarna primjena ZOO-a na ugovorne odnose između trgovca i potrošača, osim ako nije drugačije uređeno ovim zakonom. Dakle, ZOO je u odnosu na ZZP lex generalis, te se obzirom da se ZZP-om ne uređuju pitanja zastare, to se rješenja iz ZOO, supsidijarno i u cijelosti primjenjuju na način kako je propisano tim zakonom (npr.: 1) isključive sudske nadležnosti u utvrđivanju nastupanja zastarjelosti
--	---	---

			potraživanja, 2) dvogodišnjeg roka zastarjelosti kod javnih usluga (snadbijevanja el. energijom, vodom) 3) prekid zastarjelosti putem priznanja duga ili podizanja tužbe i dr. , uključujući o npr. obavezama koje se mogu prinudno naplatiti ili postaju naturalna obligacija.	
Elektroprivre da Crna Gore AD Nikšić Primjedba /predlog/sug estija br. 9	Član 43	Član 43 Nacrta Zakona o zaštiti potrošača briše se. Iz citiranih odredbi (Član 43) se vidi da je zakonodavac još jednom istakao da smatra da potrošači nijesu dužni platiti obavezu, koja nesumnjivo postoji. Pored kolizije sa odredbama Zakona o obligacionim odnosima, evidentna je i neusklađenost člana 41 Zakona o zaštiti potrošača sa odredbama propisa koji regulišu oblast energetike. Najznačajniji propis koji reguliše oblast energetike u Crnoj Gori je Zakon o energetici ("Službeni list CG", br. 5/2016, 51/2017, 82/20, 29/22 i 152/22). Ovim Zakonom je u članu 205 stav 5 i 6 propisano: (5) Snabdjevač je dužan da svim krajnjim kupcima obračuna i naplati: 1) korišćenje prenosnih i distributivnih sistema električne energije ili gasa; 2) naknadu za podsticanje proizvodnje električne energije iz obnovljivih izvora; 3) druge naknade u skladu sa zakonom. (6) Snabdjevač je dužan da naplaćuje	Primjedba nije uvažena. Osporenom odredbom Predloga zakona se ne utvrđuju prava potrošača da „nisu dužni platiti obavezu koja nesumnjivo postoji“. Podsjećamo da su istovjetna rješenja sadržana i u važećem ZZP koji datira iz 2014 godine (čl. 41) i ista nisu predstavljale izazov u primjeni, niti su bile neusklađene sa npr. Zakonom o energetici ili Zakonom o obligacionim odnosima (ZOO) Dakle, predlogom zakona (kao i važećim ZZP-om) se uređuje zabrana obustavljanja (ograničenja ili isključenja) sa distributivne mreže samo kada se osporava određeni iznos računa, a potrošač redovno plaća nesporne iznose računa. Dakle, zaštitu uživa samo onaj potrošač koji redovno plaća nesporne iznose računa. Kako je podnosiocu primjedbe i prilikom javne rasprave po ZZP iz 2014 godine ukazano, pravo na sudsku zaštitu i djelotvoran pravni lijek su osnovna	

	energiju i usluge na osnovu računa koji mora biti pregledan i čitak, sa oznakom profila potrošnje kojem pripada kupac. Dakle na osnovu člana 205 Zakona o energetici ne samo da je pravo snabdjevača da naplati naknadu za isporučenu električnu energiju, već je riječ i o njegovoj obavezi. Ostaje nejasno kako je pored ove veoma jasne i decidne odredbe Zakona o energetici zakonodavac Zakonom o zaštiti potrošača negirao pravo i obavezu snabdjevača električnom energijom na naplatu potraživanja za pruženu uslugu. Članom 207 Zakona o energetici je propisano da snabdjevač svoju djelatnost obavlja u skladu sa opštim uslovima, u kojima su, između ostalog, regulisana prava i obaveze kupaca i snabdjevača energijom. Opštim uslovima za snabdijevanje električnom energijom ("Službeni list CG", br. 70/2016 od 9.11.2016. godine) su u članu 4 i 5 regulisana prava i obaveze snabdjevača i kupca. Tako je članom 4 Opštih uslova propisano: „(1) Snabdjevač je dužan da: 1) obezbijedi dovoljne količine električne energije za snabdijevanje svojih kupaca; 2) kupuje električnu energiju od povlašćenih proizvođača u skladu sa Zakonom; 3) preuzme balansnu odgovornost za	prava zagarantovana Ustavom Crne Gore i međunarodnim konvencijama kojima je Crna Gora pristupila. Stoga, navedena odredba čl. 43 kao i druge brojne u crnogorskom i međunarodnom pravu ni u kom slučaju ne mogu predstavljati osnov za zloupotrebu, a nadležni sudski i organi uprave su u tom svijetlu, kao i do sada, apsolutno spremni prepoznati i spriječiti svaki pokušaj zaobilaženja ovih pravila i/ili njihovu zloupotrebu. Isto tako ukazujemo da u slučaju neplaćanja „nespornih iznosa“ trgovac uvijek ima na raspolaganju redovna pravna sredstva za zaštitu svojih komercijalnih interesa, a potrošač u svim takvim slučajevima preuzima skoro sasvim izvjestan rizik troškova tih postupaka (sudskih, troškove zastupanja i dr.), uključujući gdje je primjenjivo i druge troškove (zatezne kamate i dr.). Konačno, u vezi sa citiranim odredbama čl. 5 tač. 8 Opštih uslova za snadbijevanje električnom energijom ovim Predlogom zakona (kao ni važećim ZZP-om) zaštitu ne uživaju slučajevi neovlašćenog korišćenja energije (npr. korišćenje energije suprotno propisima ili uslovima utvrđenim ugovorom koji reguliše snadbijevanje energijom) ili u sl. slučajevima nelegalnog korišćenja npr. oštećenje mjernih uređaja, korišćenje energije mimo mjernih uređaja i dr.	
--	---	--	--

	kupca; 4) kupcu dostavlja račun za utrošenu električnu energiju, koji je pregledan i čitak; 5) kupcu obračuna i naplati naknade u skladu sa Zakonom; 6) utvrdi pravila za odlučivanje po prigovorima kupaca u skladu sa Zakonom; 7) u slučaju promjene cijena i naknada obavijesti kupca o mogućnosti raskida ugovora; 8) blagovremeno obavijesti kupca, snabdjevača posljednjeg izbora, nadležnog mrežnog operatora i operatora tržišta, o nemogućnosti snabdijevanja kupca; 9) kupcu koji je promijenio snabdjevača, najkasnije u roku od 30 dana od dana promjene snabdjevača, dostavi konačan obračun električne energije; 10) na zahtjev Agencije dostavi tražene podatke i informacije; 11) vodi evidenciju kupaca. (2) Snabdjevač je dužan da svaku promjenu cijene električne energije objavi najmanje 15 dana prije početka primjene te cijene." Dok je članom 5 Opštih uslova propisano: "Kupac je dužan da: 1) zaključi ugovor o snabdijevanju električnom energijom sa snabdjevačem; 2) električnu energiju koristi u skladu sa ugovorom o snabdijevanju električnom energijom; 3) plati račun za isporučenu električnu energiju; 4) koristi sistem na koji je priključen u	
--	---	--

		skladu sa pravilima koja uređuju rad tog sistema; 5) dozvoli i omogući ovlaštenim licima energetskih subjekata pristup mjernim uređajima instalacijama, kao i mjestu priključka, radi očitavanja, provjere ispravnosti, otklanjanja kvarova, zamjene i održavanja uređaja i izmještanja mjernih mjesta ili obustave isporuke električne energije u slučajevima neovlaštenog korišćenja energije ili neplaćanja računa za isporučenu električnu energiju, u skladu sa utvrđenim rokovima i uslovima."		
TEHNO MAX DOO, Podgorica Primjedba /predlog/sug estija br. 10	Član 54 stav 1	Članom 54, stav 1, propisan je rok za popravku ili zamjenu robe od 15 dana od dana prijema obavještenja. Navedeni rok je previše kratak za naše uslove i procedure koje servisi imaju sa dostavom rezervnih djelova. Predlažemo da ovaj rok bude 15 radnih dana.	Primjedba je djelimično uvažena. Navedeni rok od 15 dana je istovjetan roku iz važećeg ZZP iz 2014 godine, koji je u primjeni već 10 godina (čl. 46 stav 4). Ipak, uvažavajući zahtjeve privrede s jedne strane, ali uzimajući u obzir ograničenja koja proizilaze iz obaveze usaglašavanja sa relevantnom direktivom maksimalne harmonizacije, primjedba se može djelimično uvažiti propisivanjem dužeg roka, ali samo u onim slučajevima koji su uređeni novim rješenjima (član 54 stav 5) Predloga zakona: odredbe o mogućnosti ponude zamjenskog proizvoda. Tim se odredbama člana 54 stav 5 daje mogućnost trgovcu da nudenjem zamjenske robe tokom postupka popravke ili zamjene nesaobrazne robe, ispuni obavezni zahtjev iz direktive da popravka ili zamjena mora biti izvršena ne samo u razumnom roku, već i „bez značajnijih neugodnosti za potrošača“.	

			U skladu sa prethodnim, i kako bi se izašlo u susret interesima crnogorske privrede novi član 54 stav 5 Predloga zakona glasi: „(5) Izuzetno od stava 1 ovoga člana, rok za popravku ili zamjenu ne može biti duži od 21 dan od dana prijema obavještenja potrošača o nesaobraznosti robe, ako je trgovac u roku od tri dana od dana prijema tog obavještenja potrošaču na upotrebu ponudio drugu robu za vrijeme trajanja popravke ili zamjene (zamjenska roba), a potrošač je izričitom i posebnom izjavom takvu ponudu trgovca prihvatio.“ Posle stava 5 dodaje se novi stav 6 koji glasi: „U roku iz stava 5 ovoga člana smatra se da popravku ili zamjenu robe trgovac izvršava bez značajne neugodnosti za potrošača“.	
TEHNO MAX DOO, Podgorica Primjedba /predlog/sug estija br. 11	Član 54 stav 5	Član 54, stav 5 daje mogućnost potrošaču da traži na upotrebu stvar u roku od 3 dana od dana prijema obavještenja, ukoliko to predstavlja za njega značajnu neugodnost. S obzirom na to da je bijela tehnika takve prirode da će za svakog potrošača biti značajna neugodnost, nemoguće je sprovesti da svaki potrošač koji bude zahtijevao, dobije na upotrebu stvar dok se njihova ne popravi. Predlažemo brisanje ovog stava, jer bi to bio veliki namet na trgovine koje se bave trgovinom bijele tehnike. (držanje na lager velike količine tehnike za korišćenje, dostava više puta tehnike za istog kupca i slično)	Primjedba nije uvažena. Navedenom odredbom Predloga zakona se trgovcu (ne i potrošaču) daje mogućnost (ne i obaveza) nudiženja zamjenskog proizvoda u slučaju zahtjeva potrošača za popravkom ili zamjenom originalno kupljene robe koja je nesaobrazna. Tek ukoliko se takva eventualna ponuda trgovca prihvati od strane potrošača (izričitom i posebnom izjavom) ona postaje obaveza za trgovca, kada se smatra da ne postoji značajna neugodnost za potrošača. Podsjećamo da uvažavanjem prthodne primjedbe, u ovim slučajevima trgovac dobija i novi rok za	

			popravku ili zamjenu od 21 dan od prijema obavještenja potrošača, umjesto standardnih 15 dana (novi član 54 stav 5).	
TEHNO MAX DOO, Podgorica	Član 52 stav 1	Predlažemo tumačenje sa vaše strane odredbi predmetnog Zakona, kako bi trgovci mogli lakše vršiti primjenu istog. (Pogotovo tumačenja koja se odnose razlike garancije, saobraznosti, član 52 stav1 da se ne mijesa sa rokom slobode izbora, može li sms da služi kao trajni mediji, kao i mnogih drugih odredbi koje mogu biti nejasne u primjeni i gdje može doći do raznih tumačenja predmetnog Zakona)	Sugestija se prihvata Ministarstvo ekonomskog razvoja, kao i u primjeni dosadašnjeg pravnog okvira za zaštitu potrošača (ZZP iz 2014. god. ili ZZP iz 2007. god.) ostaje na raspolaganju crnogorskoj privredi u tumačenju važećih odredbi zakona iz svoje nadležnosti, i razmatranju različitih pitanja ili inicijativa poput onih iz date sugestije, kao i u pogledu primjene zakonskih rješenja kojima se osigurava njihova ujednačena primjena.	
Rade Stožeranić		U odjeljku D – Pravo na jednostrani raskid ugovora, propisati da je trgovac u slučaju jednostranog raskida ugovora na daljinu dužan da omogući neposredan povraćaj robe u svim poslovnica (prodajnim mjestima) trgovca na teritoriji Crne Gore, odnosno sjedištu trgovca, kao i da se ne može povraćaj robe uslovljavati korišćenjem kurirskih službi koje je odredio trgovac. Naime, u praksi postoje trgovci koji ne dozvoljavaju da se povraćaj robe kupljene	Primjedba se ne uvažava U dijelu primjedbe da se omogući neposredan povraćaj robe, u svim poslovnica trgovca, ukazujemo da, dok sa jedne strane razumijemo vrijednost navedene preporuke za veću zaštitu potrošača, u ovom slučaju se radi o nacionalnim odredbama koje su u potpunosti usklađene sa odredbama Direktive 2011/83/EU, a koja je maksimalne harmonizacije. Istom su se dakle, uvažavajući obavezu obezbjeđenja visokog nivoa zaštite potrošača, ali i očuvanja legitimnih interesa trgovaca, nastojale	

		online izvrši neposredno u nekoj od poslovnica (prodajnih mjesta) trgovca na teritoriji CG, ili sjedištu trgovca, već zahtijevaju da se povraćaj robe vrši putem pošte (kurirske službe), koju je unaprijed odredio trgovac. To se vrši na način što, nakon što se na online stranici trgovca popuni zahtjev za raskid ugovora na daljinu, trgovac angažuje kurirsku službu koja preuzima robu od potrošača i vraća je trgovcu, za šta se naravno plaća naknada. Ta naknada je veća nego kada se koriste usluge „redovne pošte“, tako da je ovo primjer nepoštene prakse i vid neosnovane zarade za trgovca i njegovu kurirsku službu. S druge strane, postoje trgovci koji upravo omogućavaju da se u njihovim prodajnim poslovnicama može neposredno izvršiti povraćaj robe kupljene na daljinu, što predstavlja dobru praksu koji treba normirati kao obavezu trgovca.	upravo otkloniti različitosti rješenja koja je uređivala prethodna direktiva 97/7/EZ iz ove oblasti (prodaja na daljinu), a koja je pružala mogućnosti uvođenja veće zaštite potrošača od one propisane tom direktivom. S tim u vezi, dok se ovim potpuno harmonizovanim odredbama uređuje pravo na jednostrani raskid, i blisko povezana pitanja povraćaja kupljene robe i troškova u vezi sa tim, istim se utvrđuje i: - Obaveza trgovca da prije zaključenja distancionih ugovora potrošača informiše o: a) „uslovima, rokovima i postupku ostvarivanja prava na jednostrani raskid ugovora kao i o obrascu za jednostrani raskid ugovora iz člana 112 stav 1 ovog zakona“ (član 93 st.3 tač. 8 Predloga zakona), b) obavezi potrošača da snosi troškove vraćanja robe u slučaju jednostranog raskida ugovora iz člana 112 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 (član 93 st.3 tač. 9 Predloga zakona), - pravo potrošača da ako ga trgovac prije zaključenja ugovora ne obavijesti o dodatnim troškovima iz stava 3 tač. 5 i 9 istog člana, potrošač nije dužan da snosi te troškove (član 93 stav 8), - obaveza potrošača 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, i što je naročito bitno u kom slučaju se obaveza smatra izvršenom u roku, ako potrošač prije isteka ovoga roka pošalje robu ili je preda trgovcu odnosno licu koje je trgovac ovlastio da primi robu, - obaveza potrošača da snosi samo troškove povraćaja robe, osim ako je trgovac prihvatio da snosi te troškove ili ako je trgovac propustio da obavijesti potrošača da je dužan da snosi te troškove (član 116 st. 1). U svijetlu prethodno navedenog, naročito posljedica maksimalne harmonizacije sa direktivom koja obavezuje Crnu Goru, smatramo da, dok je trgovcu dato pravo da odredi mjesto i postupak povraćaja robe u slučaju jednostranog raskida (<i>uslovi, rokovi i postupak ostvarivanja prava na jednostrani raskid</i>), tj. odredi adresu na koju se ista treba poslati tj. vratiti (dakle ne i obavezu bilo koje poslovnice npr. u drugom mjestu/gradu), s druge strane istim uslovima/poslovnom praksom se <u>ne može ograničiti zakonom utvrđeno pravo potrošača</u> koje mu daje slobodu izbora da istu vrati na način što pored predaje licu koje je ovlastio trgovac (pomenuta kurirska služba), navedeno može da učini i <i>predajom</i> trgovcu (lično), ili tako što će istu da <i>pošalje</i> trgovcu (poštom ili na drugi način preko lica koje potrošač odredi (druga, povoljnija kurirska služba). Pored visokog stepena vjerovatnoće (<u>što se uvijek ima cijeniti u svakom slučaju pojedinačno</u>), da bi takva odredba u ugovoru predstavljala nepoštenu ugovornu odredbu (i bila ništava), ista potencijalno može ispunjavati i uslove, kako se i
--	--	--	--

		navodi u predlogu, nepoštena poslovna praksa u smislu nametanja otežavajuće ili nesrazmjerne vanugovorne prepreke koju trgovac postavlja potrošaču koji želi da ostvari svoje ugovorno pravo, uključujući pravo da raskine ugovor (čl. 161 tač. 5 Predloga zakona). U posljednjem slučaju, treba naglasiti da u skladu sa ovim Predlogom zakona (istovjetno kao i važećim ZZP-om) i opštim pravilima ZOO koja se supsidijarno primjenjuju, potrošač odgovara za rukovanje robom i eventualno umanjenje vrijednosti robe do trenutka ponovnog prelaska rizika na trgovca (konačne predaje robe trgovcu), koji rizik ipak prelazi na trgovca ranije ako se roba preda kuriskoj službi (licu) koju je odredio trgovac. Isto tako, kako kod ovih ugovora trgovac može preuzeti obavezu i da „sam preuzme robu“, prethodno gore rečeno znači da bi navedena ponuda trebalo da obavezuje potrošača samo ako je trgovac ponudio i da snosi trošak. Ako iz bilo kog razloga to ne bi bio slučaj i potrošač pronađe isplativiji, a pouzdan način povraćaja koji nudi priznati pružalac usluga, potrošač na osnovu Predloga zakona (istovjetno kao i same direktive 2011/83/EU) ne bi trebalo da bude obavezan da prihvati takvu ponudu trgovca da preuzme robu. Konačno, u vezi član 93 st.3 tač. 9 Predloga zakona, smatramo cjelishodnim ukazati da informisanje potrošača o troškovima povraćaja robe „ako roba zbog svoje prirode ne može biti vraćena poštom na uobičajeni način“, je tipičan primjer koji bi trebao biti vezan za praksu određivanja jedne	
--	--	---	--

			kuriske službe od strane trgovca. Ovo stoga znači da bi takvu praksu trgovci zakonito prije svega mogli upotrebljavati na primjer kada se radi o glomaznim predmetima, kao što su namještaj i veliki kućni aparati (frižideri, veš mašine itd.), koji se obično dostavljaju do vrata, a ne uručuju radi slanja preko pošte. Kako je u tač. 36 preambule predmetne direktive rečeno, ova obaveza informisanja (pa uzročno i prakse) je ispunjena (pa uzročno ne bi trebala biti praksa uslovljavanja) na primjer, ako trgovac odredi jednog prevoznika (na primjer prevoznika kojem je poverena isporuka robe) i jednu cijenu za povrat te vrste glomazne robe, koja nije predmet poštanskih usluga povraćaja.	
Rade Stožeranić Primjedba /predlog/sugestija br. 14		Propisati da su trgovci na daljinu na svojim internet stranicama na kojima nude prodaju robe, kao i organizovani sistemi prodaje (online platforme), dužni da imaju opciju koja potrošačima daje mogućnost ostavljanja komentara i ocjenjivanja trgovca i robe koja je predmet ponude/prodaje (kao npr. Booking.com). Propisati obavezu trgovca, kao i organizovanih sistema prodaje, da individualno određena roba koja je predmet ponude/prodaje mora sadržati i identifikacioni/serijski broj proizvođača. Takođe, propisati obavezu online platforme da ukloni oglase koji nemaju naveden ili imaju naveden netačan serijski broj proizvoda.	Primjedba se ne uvažava Ovo iz razloga jer će predmet uređenja ovih i ovakvih vrsta pitanja (<i>prodaja robe koja ne odgovara datom opisu i kvalitetu, ili je kopija, uklanjanje oglasa tj. povlaštenje oglašavanje trgovaca/ponuđene robe itd.</i>) kod online trgovine, kao jednog vida distancione prodaje, kao i od strane online platformi, u skladu sa uvidom ovog ministarstva u stanje pravne tekovine EU koja će biti preuzeta u bliskoj budućnosti (a od strane drugih ministarstava nadležnih za tu oblast) biti predmet uređenja posebnog zakona. Na prvom mjestu, pitanja koja su navedene u konkretnoj primjedbi su sadržana u Regulativi (EU) 2022/2065 o jedinstvenom tržištu digitalnih usluga i izmjeni Direktive 2000/31/EZ (Akt o digitalnim uslugama), te će se njenim preuzimanjem	

	Nažalost, u praksi postoji veliki broj slučajeva u kojima trgovci reklamiraju i prodaju robu koja ne odgovara datom opisu i kvalitetu, ili je kopija, ili trgovci ne izvršavaju zakonom propisane obaveze. Stoga je potrebno dati mogućnost potrošačima da na internet stranici trgovca ili organizovane internet platforme ostave komentar i ocijene trgovca/robu, te da na taj način upoznaju buduće potrošače sa svojim iskustvima, bilo da su iskustva negativna ili pozitivna. Drugi dio predloga (serijski broj proizvođača) se prevashodno odnosi na online platforme na kojima se vrši ponuda/prodaja polovnih automobila. Opštepoznata činjenica je da u ovoj oblasti postoji ogroman broj zloupotreba trgovaca, naročito po pitanju umanjenja kilometraže automobila, prethodnih oštećenja automobila, porijekla, itd. S tim u vezi, potrebno je propisati obavezu online platformi da ne mogu vršiti oglašavanje tih trgovaca/ponuđene robe ukoliko nije objavljen i serijski broj automobila. Ovo iz razloga što postoje online baze podataka (kao npr. CarVertical) ili online baze proizvođača, koje omogućavaju pregled istorije/događaja automobila (pređeni kilometri, servisi, oštećenja, itd), za šta je potrebno imati serijski broj automobila. Na ovaj način bi se omogućila bolja zaštita potrošača. Takođe, u skladu sa prethodnim predlogom, potrošači bi i u ovim slučajevima trebali da imaju mogućnost ostavljanja komentara na	posebnim zakonom urediti i navedena materija. Ipak, s druge strane želimo da ukažemo da i pored navedenog, već sada Predlog zakona (kao i važeći ZZP) uređuje dio sugestija koje su date a koje se odnose na propisivanje <i>„obaveze trgovca, kao i organizovanih sistema prodaje, da individualno određena roba koja je predmet ponude/prodaje mora sadržati i identifikacioni/serijski broj proizvođača.“</i> koja je sadržana kroz obavezno obavješćavanje potrošača prije zaključenja ugovora na daljinu ili poslovnih prostorija (čl. 93. st. 3 tač. 1. i 2 i 3. Predloga zakona), a o: osnovnim svojstvima robe, nazivu i adresi trgovca i sl, koje u vezi sa čl. 8 istog Predloga zakona obuhvata i podatke iz obavješćenja o robi (npr. naziv pod kojim se roba prodaje, naziv i sjedište proizvođača/uvoznika, države porijekla robe, sastavu, kvalitetu, tipu i modelu robe, datumu proizvodnje i roku upotrebe i dr.	
--	--	--	--

		internet stranici trgovca ili online platforme.		
NVO „Centar za zaštitu potrošača“ (CEZAP) Primjedba /predlog/sug estija br. 15	Član 51 stav 1	Članom 52 stav 1 je propisano "Trgovac je odgovoran potrošaču za svaku nesaobraznost koja postoji u trenutku isporuke robe, bez obzira da li je znao sa saobraznost, koja postane očigledna u roku od dvije godine od trenutka isporuke robe." Smatramo da je potrebno bliže odrediti rokove nesaobraznosti za pojedine proizvode jer je dati rok previše dug i stvara probleme u primjeni. Navedeni rok od dvije godine se u praksi pokazao kao predug za pojedine kategorije proizvoda pa smatramo da bi trebalo napraviti razliku. Jasnije definisati rokove za reklamaciju za proizvode čiji garantni rok ne može biti dvije godine, kao što su: obuća, odjeća, torbe, kaiševi, naočare, baterije, slušalice za telefone i računare i drugi slični proizvodi;	Primjedba se ne uvažava Dvogodišnji rok odgovornosti trgovca za nesaobraznost robe, je apsolutni, i univerzalni za sve vrste robe, rok čijim istekom prestaje bilo kakva odgovornost trgovca za nedostatke koji se pojave na robu po isteku tog dvogodišnjeg roka. Njegovo propisivanje direktivom 2019/771, koja je maksimalne harmonizacije, kako je to u pravnoj teoriji i praksi naglašeno (kao i u preambuli pomenute direktive), je uvedeno kako bi i trgovac uživao dio pravne sigurnosti i predvidivosti u svom poslovanju, a čijim protekom bi znao da svaka odgovornost na njegovoj strani prestaje da postoji. Dakle, dok se ovo ministarstvo slaže da rok upotrebe različitih proizvoda pa samim tim ni njihov vijek trajanja nije istovjetan (poput za one nabrojane u primjedbi), pravilna primjena u praksi za pomenute proizvode odredbi o saobraznosti (i garanciji) iz Predloga zakona se ne obezbjeđuje prihvatanjem predložene sugestije – obzirom na svrhu i prirodu dvogodišnjeg roka koji se pominje. S tim u vezi napominjemo, da su kako u Crnoj Gori ovim Predlogom zakona (kao i važećim ZZP-om), tako i na nivou 27 država članica EU, od značaja za ispravno postupanje u svijetlu svih različitosti pomenutih proizvoda (uključujući npr. različiti vijek njihovog trajanja) obezbijeđeno kroz pravilnu primjenu drugih odredbi, a na prvom mjestu: - ispunjenosti <u>subjektivnih</u> (odgovara opsiu i kvalitetu, ima funkcionalnosti kako je	

			određeno ugovorom ili prikladna posebnoj namjeni i dr.) i <u>objektivnih</u> kriterijuma (prikladna za namjene za koje se uobičajeno koristi roba iste vrste ili <u>posjeduje kvalitet i druge karakteristike, uključujući trajnost, funkcionalnost, koje potrošač može razumno očekivati s obzirom na prirodu robe</u>) kada se roba smatra saobraznom (čl. 47 i 48 Predloga zakona), te posljedično, u suprotnom postojanju nesaobraznosti, - odgovornosti trgovca za nesaobraznost koja postane očigledna u roku od dvije godine od trenutka isporuke robe (čl. 49), - pretpostavci odgovornosti i teretu dokazivanja tj. da se svaka nesaobraznost robe koja postane očigledna u roku od godinu dana od trenutka isporuke robe smatra se da je postojala i u trenutku isporuke robe, osim ako se dokaže suprotno ili <u>ako ta pretpostavka nije u skladu sa prirodom robe ili prirodom nesaobraznosti (čl. 50).</u> Dakle, kao i u ostalih 27 država članica EU, kod utvrđivanja odgovornosti trgovca za eventualnu nesaobraznost unutar pomenutog dvogodišnjeg roka, obzirom na opštu primjenu ovih odredbi na sve vrste roba (uključujući onih sa digitalnim elementom), nadležni organi iz čl. 247 ovog Predloga zakona ili sudski organi u sudskom postupku, dužni su da cijene date okolnosti svakog slučaja zasebno, uzimajući u obzir gore pomenute kriterijume za svaki proizvod zasebno.	
--	--	--	---	--

NVO „Centar za zaštitu potrošača“ (CEZAP) Primjedba /predlog/sug estija br. 16	Član 179	Smatramo da bi u članu 179 trebao biti dodat novi stav (4) "Trgovac je obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rješavanja potrošačkih sporova pred tijelom". Dosadašnji model vansudske zaštite dobrovoljnog učešća trgovca pokazao se kao neefikasan, budući da prema izvještajima Odbora za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova godišnje bude najviše pet sporova riješenih na ovaj način. Trgovci gotovo po pravilu ne žele da učestvuju u ovom postupku. Sa druge strane, uporedna iskustva pokazuju da obavezujuće učešće trgovca može dati pozitivne rezultate u smislu ciljeva koji se ADR postupcima žele postići - efikasnost i rasterećenje sudova i inspekcija. Npr. U Sibiji ima 53 lica ovlaštena za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova - Lista tela link.	Primjedba se ne uvažava Naime, i ako se razumije cilj navedenog predloga, smatramo bitnim da ukažemo da je u skladu sa obavezama iz pregovora u skladu sa Direktivom 2013/11/EU Crna Gora omogućila trgovcima (ili njihovim udruženjima) da osnivaju ADR tijela, u skladu sa potpuno usaglašenim odredbama ovog Predloga zakona (istovjetnih važećem ZZP-u), što je takođe učinjeno radi poboljšanja efikasnosti i rasterećenja sudova i inspekcija iz čl. 247. Ipak konačne odluke o tome su na adresatima ovih odredbi. S tim u vezi, kako bi se do takvog razvoja događaja učinilo i više, podsjećamo da je crnogorski zakonodavac još od 2007 svojim prvim tekstom ZZP-a (prije i nekih država članica EU) uveo tzv. „rezidualno tijelo“ za ovaj način rešavanja sporova. Kako tada, tako i važećim ZZP-om, te stoga i Predlogom Zakona (čl. 208) uređuje se dogovor o rješavanju spora pred Odborom u skladu sa <u>načelom dobrovoljnosti</u>, obzirom da i crnogorski Ustav i Evropska konvencija o ljudskim pravima garantuju pravo na pristup sudu. Posljedično, obzirom da postupak pred Odborom, koji u skladu sa Evropskom pravnom tekovinom, ne odgovara pojmu „suda“ ili „tribunala“, isti može biti samo dobrovoljan. Skrećemo pažnju da su u vezi sa prethodnim značajna i druga bitna sistemska rješenja npr. da potrošač samostalno odlučuje da li će pokrenuti postupak pred Odborom, što se ne dovodi u pitanje	
--	-----------------	--	--	--

			ćak i ako je potrošač prije nastanka spora prihvatio da će se budući, mogući sporovi sa trgovcem obavezno rješavati pred Odborom (član 208 stav 1), čime se štiti potrošač jer u vrijeme sklapanja ugovora sa trgovcem prosječni potrošač ne obraća dovoljno pažnje na ugovorne odredbe o utvrđivanju nadležnosti, odnosno o načinu rješavanja sporova. Za razliku od prethodno navedenog, u skladu sa Predlogom zakona trgovac se može već prilikom sklapanja ugovora obavezati da će prihvatiti odluku Odbora ako potrošač pokrene postupak pred Odborom (208 stav 3).	
NVO „Centar za zaštitu potrošača“ (CEZAP) Primjedba /predlog/sugestija br. 17	Član 38 stav 3	Članom 3 stav 3 Nacrta propisano je: "Trgovac iz stava 1 ovog člana dužan je da prije utvrđivanja cijene usluge od javnog interesa zatraži mišljenje organizacije za zaštitu potrošača (u daljem tekstu: organizacija potrošača) koje ispunjavaju uslove iz člana 240 ovog zakona". Navedeni model bi trebalo promijeniti, po uzoru na rješenja u Hrvatskoj i Srbiji, propisati obavezu organizovanja savjetodavnih tijela na nivou regulatora tržišta javnih usluga čiji bi član obavezno morao biti predstavnik organizacije potrošača. Nacrtom Zakona zadržano je postojeće rješenje o obavezi davanja mišljenja organizacija potrošača prije utvrđivanja cijene usluge od javnog interesa. Međutim, taj model kontrole nije zaživio u praksi zbog nedostatka resursa organizacija da angažuju potrebne stručnjake u navedenim oblastima. Stoga predlažemo	Primjedba se ne uvažava Navedeni predlog je već bio predmet razmatranja sistemskih rješenja, koje su uzele u obzir potencijalni broj pružaoca javnih usluga iz člana 25 st. 1 (što uključuje i krajnje važne, a brojne pružaoce komunalnih usluga na lokalnom nivou), kao i izazove o kapacitetima organizacija potrošača koji se u samom predlogu ističu. Upravo na toj osnovi, obzirom na pomenute izazove, od kojih neke ključne i predlažać sam ističe, zadržana su rješenja kao i u postojećem ZZP-u. Pomenute izazove o kapacitetima potrošačkih organizacija u daljem periodu, treba rješavati i u skladu sa novim mehanizmima finansiranja potrošačkih organizacija koje je ovo Ministarstvo predložilo u čl. 239 st. 4 (novi mehanizmi finansiranja organizacija potrošača), a koje je dio i završnih mjerila za zatvaranje PP 28, i preporuka iz Izvještaja ekspertske misije za zatvaranje ovog	

		uvođenje drugačijeg modela koji bi propisivao obavezu postojanja savjetodavnih tijela na nivou regulatora tržišta javnih usluga čiji bi jedan član obavezno bio predstavnik organizacija potrošača. Naime, takva tijela bi već morala postojati budući da regulatori daju saglasnost na izmjene cijena i drugih pravila koje utiču na potrošače, pa bi sustinski trebalo propisati obavezu da jedan član bude na predlog organizacija potrošača, prije svega kod Regulatorne agencije za energetiku i regulisane komunalne djelatnosti i Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost. Predlog norme bi bio sličan članu 26 hrvatskog Zakona o zaštiti potrošača: „Javnoopravno tijelo koje obavlja regulatorne poslove u pogledu javnih usluga iz članka 25. stavka 1. ovoga Zakona dužno je osnovati savjetodavno tijelo u čijem radu sudjeluje i predstavnik udruge za zaštitu potrošača te na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način, nakon mišljenja savjetodavnog tijela, donositi odluke koje se odnose na zaštitu prava potrošača - korisnika javnih usluga iz članka 25. stavka 1.	poglavlja od oktobra 2023. godine (<i>peer review</i> mislija).	
Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost		Napominjemo da je postupak po žalbama korisnika javnih elektronskih komunikacija i komunikacionih usluga detaljno propisan postojećim Zakonom o elektronskim komunikacijama, kao i Nacrtom Zakona o	Napomena razmotrena Napomena je uvažena, i s tim u vezi ukazujemo da je kako važećim ZZP-om tako i Predlogom zakona, kao i kod više od 50 drugih zakona koji sadrže	

Primjedba /predlog/sug estija br. 18		elektronskim komunikacijama koji u potpunosti usaglašen sa Direktivom EU 2018/1972 o Evropskom zakoniku elektronskih komunikacija.	odredbe o zaštiti potrošača, tako i u slučaju zakona kojim se uređuju elektronske komunikacije, obezbjeđena usaglašenost po svim aspektima, uključujući postupak prigovora i/ili žalbeni postupak. Takođe, je u tom cilju Predlogom Zakona u čl. 3 st. 1 već sadržana norma koja glasi: „odredbe ovog zakona primjenjuju se na odnose između potrošača i trgovca <u>osim ako je</u> posebnim zakonom koji je usklađen sa pravnom tekovinom Evropske unije, drukčije uređeno”.	
Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost Primjedba /predlog/sug estija br. 19	Član 228 stav 1 i stav 2; Član 230; Član 257	Smatramo da Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost treba biti izuzeta od obaveza unosa podataka o svim pristiglim žalbama i vođenim postupcima po istim, kao i o izvršenim nadzorima u Centralni informacioni sistem za zaštitu potrošača, a samim tim i od sankcije predviđene članom 257. Nacrta zakona. Članom 228 u stavu 1 propisana je obaveza svih nosioca zaštite potrošača nadležnih za nadzor nad sprovođenjem ovog i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača da, u skladu sa ovim zakonom, vode evidenciju o podacima iz nadzora, uključujući i evidenciju o primljenim žalbama i drugim podnescima (pitanja, inicijative) potrošača i njihovom rješavanju, kao i o drugim aktivnostima koje se odnose na zaštitu potrošača, dok se u stavu 2 precizira da su nosioci zaštite	Primjedba se uvažava U skladu sa datom primjedbom izvršena je izmjena odredbe čl. 228 st. 2 tako da ista sada glasi: „(2) Nosioci zaštite potrošača iz reda nadležnih organa iz člana 247 stava 2 ovoga i organa lokalne samouprave iz člana 247 stav 5 ovoga zakona dužni su da evidenciju iz stava 1 ovog člana vode u CISZP (u daljem tekstu: učesnik CISZP), u skladu sa članom 230 ovog zakona.” Takođe, čl. 257 (stav 3) sada glasi: „(1) Novčanom kaznom u iznosu od 2.000,00 eura do 10.000,00 eura kazniće se za prekršaj pravno lice, ako: ne vodi evidenciju o podacima iz nadzora, uključujući i evidenciju o primljenim žalbama i drugim podnescima (pitanja, inicijative) potrošača i njihovom rješavanju u CISZP ili je ne	

	potrošača iz člana 247 ovoga zakona dužni da evidenciju iz stava 1 ovog člana vode u CISZP (u daljem tekstu: učesnik CISZP), u skladu sa članom 230 ovog zakona. Članom 230 je propisano da je Učesnik CISZP dužan da ažurno i pravilno koristi CISZP i odgovoran je za tačnost unesenih podataka, kao i način postupanja u slučaju neažurnog ili nepravilnog korišćenja CISZP-a. Članom 257 je propisana novčana kazna za prekršaj za pravno lice i odgovorno lice u pravnom licu ako ne vodi evidenciju o podacima iz nadzora, uključujući i evidenciju o primljenim žalbama i drugim podnescima (pitanja, inicijative) potrošača i njihovom rješavanju u CISZP ili je ne vodi na propisani način (član 228 stav 2 i član 230). Jedna od osnovnih nadležnosti Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, utvrđena Zakonom o elektronskim komunikacijama, je rješavanje po žalbama korisnika javnih elektronskih komunikacionih usluga (član 11 Zakona). Istim zakonom je utvrđen postupak prigovora, odnosno žalbe korisnika. Kada je u pitanju način podnošenja prigovora korisnicima je na raspolaganju mogućnost da žalbu podnesu na poseban mejl оформljen za komunikaciju sa korisnicima zastita.potrosaca@ekip.me.	vodi na propisani način (član 228 stav 2 i član 230); ne odredi najmanje jedno lice koje obavlja poslove koordinatora za CISZP i/ili Kontakt tački ne dostavi rješenje o njegovom određivanju (član 229 stav 4); (2) Za prekršaje iz stava 1 ovog člana kazniće se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom u iznosu od 150,00 eura do 1.000,00 eura. (3) Za prekršaje iz stava 1 ovog člana kazniće se i odgovorno lice nadležnog organa iz člana 228 stav 2 ovog zakona novčanom kaznom u iznosu od 150,00 eura do 1.000,00 eura." Takođe, čl. 247 (stav 2) sada glasi: „(1) Nadzor nad sprovođenjem ovog zakona i propisa koji su donijeti na osnovu ovog zakona vrši Ministarstvo i organ državne uprave nadležan za poslove turizma. (2) Inspekcijski nadzor nad sprovođenjem ovog zakona vrši Ministarstvo, odnosno nadležna inspekcija, drugi organi državne uprave i organi uprave preko nadležnih inspektora, kao i nadležni organi lokalne uprave preko lokalnih inspektora, u okviru nadležnosti lokalne samouprave."
--	---	--

	putem zvaničnog mejla Agencije ekip@ekip.me, putem pošte na adresu Bulevar Džordža Vašingtona 56 u Podgorici, ili da predaju lično na arhivu Agencije. Takođe, jedan od načina podnošenja žalbe je i putem CISZP-a. Budući da Agencija postoji već dugi niz godina prepoznata je među korisnicima javnih elektronskih komunikacionih usluga i poštanskih usluga kao mjesto kome se trebaju obratiti ako smatraju da im je ugroženo neko od korisničkih prava a naročito što se Agencija svo vrijeme svog postojanja trudila da bude vidljiva za korisnike i da ih informiše o njihovim pravima i obavezama. Imajući u vidu navedeno najmanji broj žalbi od ukupnog broja primljenih tokom godine Agencija primi posredstvom CISZP-a, a vrlo često se desi da isti korisnik, istovremeno, svoju žalbu podnese i posredstvom CISZP-a i direktno Agenciji. Napominjemo da Agencija ima svoju elektronsku bazu svih primljenih žalbi i akata donijetih u postupcima po njima (DMS). Budući da je Zakonom o elektronskim komunikacijama Agencija obavezana da priprema Godišnji izvještaj o radu Agencija, prilikom pripreme pomenutog izvještaja u dijelu zaštite korisnika uzima u obzir sve žalbe pristigle na bilo koji od načina za komunikaciju sa Agencijom. Dakle, uzimaju se u obzir i žalbe pristigle	
--	---	--

		direktno na neku od adresa Agencije, kao i žalbe pristigle putem CISZP-a. Smatramo nepotrebnim predviđati dodatnu obavezu Agenciji da pored svoje elektronske baze podataka (DMS) sve podatke o svim postupcima unosi i u CISZP. Imajući u vidu navedeno smatramo da Agenciju treba izuzeti od obaveze unosa podataka u CISZP budući da se sve žalbe nalaze u elektronskoj bazi u Agenciji (DMS), nalaze se u svim izvještajima koje Agencija priprema a tiču se zaštite korisnika, odnosno postupaka vođenim po žalbama.		
Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost Primjedba /predlog/sugestija br. 20	Član 200	U Poglavlju o vansudskom rješavanju sporova bi trebalo navesti da se izuzimaju postupci po žalbama korisnika javnih elektronskih komunikacionih usluga budući da je jedna od osnovnih nadležnosti Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost postupanje po žalbama korisnika i, kako smo već naveli, cio postupak je detaljno propisan sektorskim zakonom, odnosno Zakonom o elektronskim komunikacijama. Predlažemo da se u članu 20 "Izuzeci od primjene" izuzmu i sporovi iz oblasti elektronskih komunikacija.	Primjedba se ne uvažava Obzirom da se ovim poglavljem u potpunosti preuzima Direktiva 2013/11/EU o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (Odljak B, <u>čl. 179-201</u>), s jedne strane i da je istim poglavljem (odjeljak C, čl. 202 -220) u skladu sa duhom Direktive 2013/11/EU (obaveza države za podsticanje vansudskog rješavanja potrošačkih sporova kod trgovaca) zadržavaju postojeća rješenja ZZP-a da vansudsko rješavanje potrošačkih sporova u oblastima u kojima nijesu imenovana tijela za rješavanje sporova na osnovama iz Odjeljka B, sprovodi Odbor za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova. Stoga je, u vezi sa ovom primjedbom, Predlog zakona u članu 207 upravo i propisao mogućnost Odbora da odbije odlučivanje zbog postojanja	

		specijalizovanih tijela za vansudsko rješavanje sporova. Time Predlog zakona uzima u obzir postojeća rješenja posebnih propisa, kao i otklanja mogućnost da se njegovim osnivanjem spriječi mogućnost formiranja novih, specijalizovanih tijela za vansudsko rješavanje sporova koja mogu nuditi kvalitetniju zaštitu prava na specifičnim područjima potrošačkih ugovora. Konačno, obzirom da se iz duha primjedbe ukazuje na intencije posebnog uređenja ovakvog rešavanja potrošačkih sporova, nužno je da ukažemo i na sledeće: Kao krovni zakon kojim se uređuje zaštita potrošača, u skladu sa zahtjevima Direktive takav budući (ili bilo koji postojeći) alternativni postupak se može sprovoditi isključivo od strane tijela koja su dobila ovlašćenje od Ministarstva (dakle po utvrđivanju ispunjenosti svih uslova propisanih Odjeljkom B) i uključena su na listu ovlašćenih tijela za ovakav način rješavanja sporova. Stoga je članom 198 stav 3 Predloga zakona propisana zabrana za bilo koje tijelo u pravnom poretku Crne Gore, koje nije prošlo pomenuti postupak utvrđivanja ispunjenosti uslova po ovom zakonu, da u odnosima sa potrošačima i kod oglašavanja koristi izraze "alternativno rješavanje sporova" i "vansudsko rješavanje sporova", ili, što je naročito bitno, izraze na osnovu kojih se može zaključiti ili na drugi način stvoriti utisak da je u pitanju tijelo ovlašćeno za rješavanje potrošačkih sporova. Poslednje naročito u kontekstu drugih mehanizama ili tijela koji će moguće biti uspostavljeni posebnim zakonima (npr. iz sektora kreditnih institucija i drugih finansijskih usluga,
--	--	---

			energetike, elektronskih komunikacija, ili u skladu sa opštim zakonom kojim se uređuje alternativno rješavanje sporova (npr. posredovanjem tj. mirenjem) i sl.), a koji svi bez izuzetka moraju ispunjavati ovim zakonom propisane uslove, tj. zahtjeve Direktive koje ekskluzivno kako na nivou EU, tako i na nivou Crne Gore.	
Centralna banka Crne Gore Primjedba /predlog/sugestija br. 21	Član 228 stav 1 i 2	Članom 228 stava 1 i 2 Nacrta zakona o zaštiti potrošača, utvrđeno je da su ministarstvo, drugi organi državne uprave, organi uprave i organi lokalne uprave, kao i drugi nosioci zaštite potrošača nadležni za nadzor nad sprovođenjem ovog i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača (što uključuje i Centralnu banku Crne Gore), dužni da u skladu sa ovim zakonom, vode evidenciju o podacima iz nadzora, uključujući i evidenciju o primljenim žalbama i drugim podnescima (pitanja, inicijative), potrošača i njihovom rješavanju, kao i o drugim aktivnostima koje se odnose na zaštitu potrošača u Centralnom informacionom sistemu za zaštitu potrošača (CIZSP). S tim u vezi, ukazujemo da preko aplikacije CIZSP Centralna Banka Crne Gore je i u prethodnom periodu zapimala prigovore potrošača iz svoje nadležnosti i putem iste dostavljala odgovore potrošačima, istovremeno unoseći u tu aplikaciju podatke koji se odnose na detalje u vezi sa preduzetim aktivnostima po predmetnom prigovoru (utvrđenim nepravilnostima,	Primjedba se uvažava U skladu sa datom primjedbom izvršena je izmjena odredbe čl. 228 st. 2, čl. 257 stav 3, a u vezi sa izmjenama i čl. 247 stav 2, na način kako je predstavljeno u odgovoru na primjebu br. 19.	

	ishodom i dr.),	
	Vjerujemo da je cilj predmetnog zakonskog rješenja - jačanje značaja i promovisanje CISZP, čemu je Centralna banka Crne Gore, upravo očekujući da će CISZP omogućiti veću efikasnost u procesuiranju prigovora i doprinijeti zaštiti prava potrošača, u prethodnom periodu dala puni doprinos, na način što je jedna od prvih institucija koja je podržala ideju osnivanja CISZP i iskazala zainteresovanost da učestvuje u pilot projektu još 2021. godine. Takođe, Centralna banka Crne Gore je promovisala CISZP putem svih javnih obraćanja koja su se odnosila na zaštitu potrošačkih prava (putem TV, internet stranice Centralne banke Crne Gore, facebook stranice, flajera) - informišući i pozivajući potrošače, da prigovor Centralnoj banci Crne Gore mogu uputiti i putem CISZP. Međutim, navedena odredba člana 228 Nacrta zakona o zaštiti potrošača, obavezuje Centralnu banku Crne Gore na unošenje detaljnih podataka o: svakom prigovoru i svim posrednim i neposrednim kontrolama subjekata koji su pod nadzorom Centralne banke Crne Gore, sa podacima o podnosiocu prigovora, osnovu prigovora, utvrđenim nepravilnostima po prigovoru, kao i o nalazima neposrednih kontrola kreditnih institucija i pružalaca finansijskih usluga i utvrđenim neusklađenostima u njihovom	

		poslovanju u dijelu zaštite potrošača i preduzetim aktivnostima, u CISZP - aplikaciju koja nije u vlasništvu Centralne banke Crne Gore. Istovremeno ukazujemo da, podaci koje Centralna banka prikupi u postupku zaštite prava klijenata kreditnih institucija i korisnika finansijskih usluga - prigovora pristiglih putem drugih kanala komunikacije (mail adrese: zastita.potrosaca@cbcg.me, info@cbcg.me, putem arhive CBCG) i u postupcima neposrednih i posrednih kontrola, tretiraju se kao tajna uključujući i podatke koji predstavljaju bankarsku tajnu u skladu sa zakonom i iste ne može dijeliti putem aplikacije koja nije u vlasništvu Centralne banke Crne Gore, bez obzira što se garantuje povjerljivost podataka. Pri navedenom, ukazuje se da CISZP tokom 2022. godine, određeno vrijeme nije bio dostupan usljed sajber napada, što otvara prostora i za pitanje pouzdanosti čuvanja, odnosno zaštite podataka u tom sistemu. Takođe, za Centralnu banku Crne Gore, CISZP nije komunikacioni kanal putem kojeg će potrošaču pružiti povjerljive informacije, odnosno dostaviti podatke koje je pribavila postupajući po dostavljenom prigovoru - ukoliko bi isto zahtjevalo pružanje podataka koji se tretiraju kao tajna. Naime, Centralna banka Crne Gore putem CISZP, povratno informiše	
--	--	--	--

		potrošača, isključivo o zakonom propisanim pravima i obavezama i načinu rješavanja spora. Svakako, prigovori dostavljeni putem CISZP, su osnov za postupak posredne i neposredne kontrole Centralne banke Crne Gore u cilju preispitivanja zakonitosti postupanja kreditne institucije ili pružaoca finansijske usluge. Imajući u vidu navedeno, potrebno je da se iz Nacrta zakona o zaštiti potrošača, isključe odredbe kojima se utvrđuje obaveza Centralne banke Crne Gore da vodi evidenciju o podacima iz nadzora u CISZP. Centralna banka Crne Gore će zadržati uspostavljenu praksu da razmatra, i u skladu sa ovlaštenjima, postupi po svim prigovorima potrošača dostavljenim putem CISZP.		
Centralna banka Crne Gore	Član 149	Takođe, Centralna banka Crne Gore predlaže i da se u članu 149 Nacrta zakona o zaštiti potrošača, koji uređuje nepoštene ugovorne odredbe - doda odredba da se nepoštenom poslovnom praksom smatra odredba kojom se trgovac ovlašćuje da raskine ugovor ukoliko korisnik kredita kasni sa ispunjenjem jedne obaveze, izuzev ukoliko je iz datih okolnosti očigledno da buduće obaveze neće biti ispunjene. Predloženom dopunom, dodatno bi se podigao nivo zaštite potrošača, posebno	Primjedba se uvažava U skladu sa datom primjedbom izvršena je dopuna odredbe čl. 149 tako da ista sada glasi: „Ugovorne odredbe koje se u skladu sa članom 147 ovog zakona mogu smatrati nepoštenim su naročito odredbe kojima se: ... (20) trgovcu daje isključivo pravo da raskine ugovor o kreditu ukoliko na strani potrošača postoji kašnjenje u otplati kredita koje nije duže od 45 dana, izuzev ukoliko je iz datih okolnosti očigledno	

Primjedba /predlog/sug estija br. 22		kod ugovora o stambenim kreditima, odnosno isključila bi se odredba koja daje pravo trgovcu, odnosno banci na raskid ugovora usljed kašnjenja uplate anuiteta u roku od sedam ili 30 dana, koji rok je trenutno praksa ugovaranja,	da buduće obaveze neće biti ispunjene i pored preduzimanja opravdanih i propisanih mjera radi postizanja dogovora o naplati obaveza iz ugovora o kreditu."	
--	--	--	--	--

Podgorica, 5. avgust 2024. godine



 Nik Gjelošhaj
 MINISTAR
