Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Swiss Agency for Development and Cooperation SDC

Stalna konferencija gradova i opština

Savez gradova i opština Srbije

PRAVNE NOVOSTI

Bilten SKGO za propise od značaja za lokalnu samoupravu

God. IV, br. 10 — Beograd, 11. oktobar 2021. godine

ZAKON O POTROŠAČIMA

Osnovni cilj donošenja novog Zakona o zaštiti potrošača jeste delotvornije, efikasnije i bolje sprovođenje zakonskih rešenja i usklađivanje potrošačkog prava u Republici Srbiji sa potrošačkim pravom EU što je i obaveza koju je Republika Srbija prihvatila međunarodnim ugovorom odnosno Sporazumom o stabilizaciji i pridruživanju EU.

Bitna karakteristika ovog zakona je da njegove norme imaju imperativni karakter, što znači da odnosi koje reguliše ne mogu biti uređeni drugačije, osim kada je to dozvoljeno. Nisu obavezujuće i ništave su sve odredbe ugovora ili bilo koja izjava volje koje direktno ili indirektno ograničavaju prava potrošača, što je usklađeno sa Direktivom 2011/83/EU o pravima potrošača. Međutim, zbog postojanja jedne ništave odredbe ne mora biti ništav ugovor u celini. U težnji da održi ugovor na snazi, uprkos ništavosti neke njegove odredbe, ovaj zakon je reprodukovao opšte pravno pravilo ugovornog prava prema kome ništavost jedne odredbe ugovora ne povlači ništavost celog ugovora, ako ugovor može opstati i bez nje. Imperativnost zakonskih normi potvrđena je sa još dva pravila. Prema prvom, potrošač se ne može jednostrano odreći prava koja su mu priznata ovim zakonom, a prema drugom, njegove norme obavezno važe i za sve ugovore koji su zaključeni u cilju izigravanja njegove primene.

NOVO

- ✓ Pojam usluga od opšteg ekonomskog interesa, obaveze pružaoca usluge i prava potrošača
- ✓ Institucionalni okvir za zaštitu potrošača i uloga organa lokalne samouprave
- ✓ Podrška organa LS osnivanju i radu tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova
- ✓ Nadzor

NAJVAŽNIJE ODREDBE KOJE SE ODNOSE NA JLS

POJAM USLUGA OD OPŠTEG EKONOSMKOG INTERESA I OBAVEZE PRUŽAOCA USLUGE

Zakon o zaštiti potrošača primenjuje se, između ostalog, i na usluge od opšteg ekonomskog interesa. Zakonom je određeno da se pod „**uslugom od opšteg ekonomskog interesa**“ podrazumeva usluga čiji kvalitet, uslove pružanja ili cenu, uređuje ili kontroliše državni organ ili drugi imaoci javnog ovlašćenja, naročito, zbog velike vrednosti početnih ulaganja, ograničenosti resursa neophodnih za njeno pružanje, održivog razvoja, društvene solidarnosti i potrebe za ujednačenim regionalnim razvojem, a u cilju zadovoljenja opšteg društvenog interesa (npr. iz oblasti energetike, snabdevanje vodom za piće, prečišćavanje i odvođenje atmosferskih i otpadnih voda, prevoz putnika u domaćem javnom linijskom prevozu, elektronske komunikacione usluge, poštanske usluge, upravljanje

komunalnim otpadom, upravljanje grobljima i sahranjivanje, upravljanje javnim parkiralištima, obavljanje dimničarskih usluga i sl.).

Zakonom je predviđeno da se **programima u oblasti pružanja usluga od opšteg ekonomskog interesa utvrđuju mere i instrumenti** kojima se obezbeđuje efektivna zaštita ugroženih potrošača, naročito u odnosu na pristup, dostupnost, isključenja sa distributivne mreže ili uskraćivanja pružanja usluga, načinu određivanja cene, informisanja, savetovanja i pomoći potrošačima u rešavanju potrošačkih problema. Vlada na predlog ministra nadležnog za odgovarajuću oblast usluga od opšteg ekonomskog interesa, donosi program zaštite ugroženih potrošača u pojedinim oblastima usluga od opšteg ekonomskog interesa. **Ugroženi potrošač** je zakonom definisan kao potrošač koji zbog svog ekonomskog ili društvenog položaja, uslova života, posebnih potreba ili drugih teških ličnih prilika pribavlja robu ili koristi uslugu pod naročito otežanim uslovima ili je u tome onemogućen. Bliže kriterijume za definisanje ugroženih potrošača i specifične uslove za obezbeđivanje usluga od opšteg ekonomskog interesa ugroženim potrošačima u pojedinim oblastima usluga od opšteg ekonomskog interesa (socijalna zaštita, stanovanje, snabdevanje električnom energijom, telekomunikacije, komunalne usluge, itd.) uređuje Vlada, na predlog ministra nadležnog za odgovarajuću oblast.

Prema Zakonu, potrošač ima pravo na uredno i neprekidno snabdevanje uslugama od opšteg ekonomskog interesa odgovarajućeg kvaliteta po pravičnoj ceni, u skladu sa posebnim propisima. Trgovac je dužan da omogući potrošaču upoznavanje unapred sa svim uslovima korišćenja usluga od opšteg ekonomskog interesa i te uslove javno objavi; ne vrši diskriminaciju potrošača; uslugu obračunava primenom cena utvrđenih posebnim propisima.

Zakonom je utvrđeno da trgovac koji pruža uslugu od opšteg ekonomskog interesa, kao i druga tela koja odlučuju o pravima i obavezama potrošača usluga od opšteg ekonomskog interesa dužni su da osnuju savetodavna tela u koja će biti uključeni predstavnici evidentiranih udruženja odnosno saveza iz člana 140. ovog zakona. Odluke o formiranju savetodavnog tela i komisije za rešavanje reklamacije moraju biti javno objavljene.

Trgovac koji pruža uslugu od opšteg ekonomskog interesa i druga tela koja odlučuju o pravima i obavezama potrošača usluga od opšteg ekonomskog interesa donose odluke po dobijanju mišljenja savetodavnog tela, i to na transparentan, objektivan i nediskriminatoran način. Trgovci koji pružaju usluge od opšteg ekonomskog interesa dužni su da obrazuju komisije za rešavanje reklamacija potrošača u čijem sastavu moraju da budu i predstavnici evidentiranih udruženja i saveza iz člana 140. ovog zakona.

Postupak osnivanja, način rada i prava i obaveze članova savetodavnog tela ili komisije za rešavanje reklamacija potrošača, uređuju se aktima trgovca i drugih tela koja odlučuju o pravima i obavezama potrošača usluga od opšteg ekonomskog interesa.

Predviđa se dužnost trgovca da potrošača obavesti o promeni cena najkasnije 30 dana pre početka primene promenjenih cena. Naime, prema Zakonu trgovac je dužan da najkasnije 30 dana pre početka primene promenjenih cena, odnosno opštih uslova ugovora obavesti potrošača o izmeni metodologije formiranja cena, odnosno opštih uslova ugovora, a ako lično obaveštavanje potrošača nije moguće, da obavesti potrošače javno. Trgovac je dužan da, kada izmene metodologije formiranja cena i promene cena usluga od opšteg ekonomskog interesa podležu dobijanju prethodnog odobrenja ili saglasnosti nosioca javnih ovlašćenja, najkasnije 30 dana pre početka primene promenjenih cena i izmenjene metodologije formiranja cena obavesti potrošača o izmenama, a ako lično obaveštavanje potrošača nije moguće, da obavesti potrošače javno.

U slučaju promene cene, odnosno tarife ili izmene opštih uslova ugovora o kojima ga je trgovac obavestio, u pogledu kvaliteta pruženih usluga kao i ako usluga nije pružena, potrošač ima pravo da raskine ugovor, ali je dužan da pre raskida plati sve usluge koje su mu pružene do tog momenta. Potrošač ima pravo da tokom trajanja ugovora, bez naknade, promeni pružaoca usluge od opšteg ekonomskog interesa. Propisan je rok u kome je trgovac dužan da omogući potrošaču zaključivanje navedenog ugovora i taj rok ne može biti duži od mesec dana od dana kada je potrošač o tome obavestio trgovca, osim ako posebni zakon ne reguliše drugačije.

U slučaju da je ugovor o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa zaključen na određeni rok, datum isteka roka mora biti naznačen na svakom računu.

Propisano je da trgovac ne sme zaračunavati kamatnu stopu na zaostali dug suprotno prinudnim propisima, naročito zakonom koji uređuje visinu stope zatezne kamate. Usluge koje su besplatne za potrošača identifikuju se na računu, kako bi potrošači bili upoznati sa njihovim postojanjem.

Zakonom je utvrđena i obaveza trgovaca koji pružaju usluge od opšteg ekonomskog interesa da ustanove besplatne kontakt telefonske linije u cilju komunikacije sa potrošačima, a u vezi sa problemima priključivanja na distributivnu mrežu, kvalitetom i korišćenjem usluga od opšteg ekonomskog interesa.

INSTITUICIONALNI OKVIR ZA ZAŠTITU POTROŠAČA

Prema Zakonu, nosioci zaštite potrošača su: Narodna skupština, Vlada, ministarstvo nadležno za zaštitu potrošača, Nacionalni savet za zaštitu potrošača, druga ministarstva i regulatorna tela koja imaju nadležnosti u oblasti zaštite potrošača i **organi autonomne pokrajine i lokalne samouprave**, kao i udruženja i savezi, čija uloga u ovoj oblasti je od izuzetnog značaja. Sistem zaštite potrošača čine i drugi subjekti, kao što su privredne i profesionalne komore i udruženja trgovaca od kojih se očekuje da doprinesu izgradnji i razvoju sistema zaštite potrošača u Srbije.

Predviđeno je da Vlada na predlog Ministarstva donosi Strategiju zaštite potrošača, kojom se utvrđuju dugoročni ciljevi i aktivnosti neophodni radi celovitog ostvarenja politike zaštite potrošača i akcioni plan za realizaciju strategije. **Propisana je saradnja između nosilaca zaštite potrošača na unapređenju zaštite potrošača na sprovođenju Strategije i akcionog plana**.

Uloga organa lokalne samouprave u oblasti zaštite potrošača, između ostalog, podrazumeva i podsticanje i podršku aktivnosti usmerenih na zaštitu potrošača, podršku aktivnostima udruženja i saveza a naročito u pogledu obezbeđivanja finansijskih sredstava, odgovarajućih prostorija i ostalih neophodnih uslova za rad, jačanje koordinacije u sprovođenju zaštite potrošača na pokrajinskom i lokalnom nivou, kao i podrška osnivanju i radu tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova na svojoj teritoriji.

Prema Zakonu, **organi jedinice lokalne samouprave** dostavljaju godišnji izveštaj Ministarstvu o sprovedenim aktivnostima na unapređenju zaštite potrošača najkasnije do 15. marta tekuće godine za prethodnu kalendarsku godinu.

PODRŠKA ORGANA LS OSNIVANJU I RADU TELA ZA VANSUDSKO REŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

Zakonom je propisano je da se potrošački spor može rešiti vansudskim putem. Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova obavlja se na transparentan, efikasan, brz i pravičan način pred telom za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova. Bliže uslove za osnivanje, rad, kriterijume za evidentiranje, izveštavanje, naknadu za rad tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, kao i obrazac zahteva za upis na listu i obrazac predloga za pokretanje postupka vansudskog rešavanja spora urediće uređuje Ministar. Takođe, propisano je u kojim slučajevima telo za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova nije nadležno za postupanje.

Tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova međusobno sarađuju u cilju usklađenog postupanja, ujednačavanja i razmene dobre prakse, njihova nadležnost se prostire na teritoriji Republike Srbije. Rad tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova je besplatan, a svaka strana u postupku plaća svoje troškove (troškovi zastupanja, putni troškovi i sl.). Međutim, propisana je mogućnost finansiranja ovih tela iz budžeta Republike Srbije, u skladu sa zakonom, Strategijom i Planom rada Vlade, kao i mogućnost pomaganja radu tela od strane lokalne samouprave, a na osnovu sporazuma.

Propisano je da **postupak pred telom za vansudsko rešavanje spora može da pokrene potrošač uz uslov da je prethodno pokušao da sa trgovcem reši predmet spora**. Potrošač može odustati od daljeg učešća u vansudskom rešavanju potrošačkog spora do okončanja postupka. Vansudsko rešavanje potrošačkog spora može da traje najduže 90 dana i može se produžiti za najviše još 90 dana, u opravdanim slučajevima kada je predmet spora složen.

Zakonom je uređeno šta predlog za pokretanje postupka vansudskog rešavanja spora treba da sadrži. Propisano je da potrošač dostavlja predlog Ministarstvu, a Ministarstvo prosleđuje telu za vansudsko rešavanje spora. Zakonom su detaljno propisani razlozi zbog kojih predlog za vansudsko rešavanje sporova može biti odbačen. Ukoliko ne postoje uslovi za odbacivanje predloga, postupak se smatra pokrenutim kada telo za vansudsko rešavanje potrošačkog spora primi uredan predlog potrošača, koji dostavlja trgovcu uz obaveštenje da je potrebno da se izjasni da li priznaje ili osporava predmet potrošačkog spora. Kao načini okončanja postupka vansudskog rešavanja sporova predviđeni su: preporuka, zaključenje sporazuma i odluka tela za vansudsko rešavanje potrošačkog spora da se postupak obustavlja.

Ministar sačinjava listu tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova i javno je objavljuje. Tela su lica koja imaju svojstvo posrednika, koja su diplomirala na pravnom fakultetu, stekla nakon diplomiranja dve godine iskustva u građanskopravnoj materiji u koja su upisana u listu tela koju je sačinio Ministar.

Tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova imaju obavezu koja se sastoji u tome da je potrebno da ukoliko imaju svoju internet stranicu javno objave i Ministarstvu u predviđenom roku dostave izveštaj o svom radu u prethodnoj godini. Zakonom je detaljno uređeno koje podatke lista treba da sadrži, mogućnost brisanja sa ove liste ukoliko telo za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova prestane da ispunjava uslove propisane ovim zakonom, a kao posledica brisanja sa liste proizilazi da tela neće moći ponovo da budu upisana u listu u roku od godinu dana od dana brisanja sa liste.

NADZOR

Zakonom je propisano da nadzor nad sprovođenjem ovog zakona i propisa donetih na osnovu ovog zakona vrši Ministarstvo.

Organi državne uprave i **organi** autonomne pokrajine i **jedinice lokalne samouprave**, u okviru svog delokruga, vrše nadzor nad sprovođenjem propisa u oblasti zaštite potrošača i preduzimaju radnje propisane ovim zakonom i drugim propisima. Organi državne uprave i **organi** autonomne pokrajine i **jedinice lokalne samouprave** u vršenju nadzora međusobno sarađuju i dostavljaju jedni drugima podatke i obaveštenja potrebna za rad po pitanjima zaštite potrošača. S obzirom da Ministarstvo upravlja poslovima zaštite potrošača, organi državne uprave i **organi** autonomne pokrajine i **jedinice lokalne samouprave dužni su da dostavljaju Ministarstvu analizu stanja u oblastima iz svog delokruga koje se odnose na zaštitu potrošača i daju mišljenje o pitanjima od značaja za zaštitu potrošača**.

Inspekcijski nadzor nad sprovođenjem ovog zakona i propisa donetih na osnovu ovog zakona vrši ministarstvo nadležno za poslove trgovine, preko tržišnih inspektora, kao i ministarstvo nadležno za poslove turizma, preko turističkih inspektora, u skladu sa ovlašćenjima propisanim ovim zakonom i propisima kojima se uređuje inspekcijski nadzor u oblastima trgovine i turizma.

U cilju unapređenja saradnje i koordinacije poslova nadzora, Vlada na predlog ministra nadležnog za zaštitu potrošača može da osnuje koordinaciona tela.

VAŽENJE I PRIMENA

Narodna skupština Republike Srbije donela je **Zakon o zaštiti potrošača 9. septembra 2021. godine koji je objavljen u „Službenom glasniku Republike Srbije“ 11. septembra 2021. godine** („Sl. glasnik RS“, br. 88/2021). **Ovaj zakon stupa na snagu osmog dana od objavljivanja u „Službenom glasniku Republike Srbije”, a primenjuje se po isteku tri meseca od dana stupanja na snagu, osim odredaba čl. 149-169. ovog zakona koje se primenjuju po isteku šest meseci od dana stupanja na snagu**. Danom početka primene ovog zakona prestaje da važi Zakon o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS”, br. 62/14, 6/16 – dr. zakon i 44/18 – dr. zakon).

Podzakonski akti koji se donose na osnovu ovlašćenja iz ovog zakona biće doneti u roku od godinu dana od dana stupanja na snagu ovog zakona, osim podzakonskog akta iz člana 148. stav 5. ovog zakona koji će biti donet u roku od dve godine od dana stupanja na snagu ovog zakona. Do donošenja podzakonskih akata na osnovu ovlašćenja iz ovog zakona primenjivaće se podzakonski akti doneti do dana stupanja na snagu ovog zakona, ako nisu u suprotnosti sa ovim zakonom.

Udruženja i savezi koji su upisani u Evidenciju udruženja i saveza koju vodi Ministarstvo dužni su da u roku od godinu dana od stupanja na snagu ovog zakona ispune uslove za upis u Evidenciju propisane ovim zakonom.

Tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova upisuju se u Listu tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova pod uslovima i na način propisan podzakonskim aktom iz člana 149. stav 3. ovog zakona.

Postupci koji nisu okončani do dana početka primene ovog zakona, okončaće se po odredbama propisa po kojima su započeti.

Urednik biltena Pravne novosti: Maja Stojanović Kerić, šef Odeljenja za pravni sistem lokalne samouprave
Kontakt: mailto:maja.stojanovic@skgo.org i 011/735-79-35

Možete nas pratiti i preko: