



Secretariat to
the Competitiveness
Council of Montenegro

*Project supported by the European Bank for Reconstruction and Development (EBRD)
in collaboration with the UK Government: Enhancing Public - Private Dialogue in Montenegro



Crna Gora
Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma
Direktorat za unutrašnje tržište i konkurenciju

„Novi pravni okvir zaštite potrošača“

21. decembar 2023. god., Podgorica



Secretariat to
the Competitiveness
Council of Montenegro

*Project supported by the European Bank for Reconstruction and Development (EBRD)
in collaboration with the UK Government: Enhancing Public - Private Dialogue in Montenegro



Crna Gora
Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma
Direktorat za unutrašnje tržište i konkurenciju

Sesija I: Novi pravni okvir zaštite potrošača – Modernizacija pravila za privredu, potrošače i organe sprovođenja

Sesija II: Unapređenje poslovnog ambijenta u skladu sa potrošačkom pravnom tekovinom u eri digitalnog okruženja



Secretariat to
the Competitiveness
Council of Montenegro

*Project supported by the European Bank for Reconstruction and Development (EBRD)
in collaboration with the UK Government: Enhancing Public - Private Dialogue in Montenegro



Crna Gora
Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma
Direktorat za unutrašnje tržište i konkurenciju

Sesija I Novi pravni okvir - Modernizacija pravila za privredu, potrošače i organe sprovođenja

Zašto novi pravni okvir:

- prioritetno, to je **dalje usaglašavanje** sa najnovijom potrošačkom pravnom tekovinom EU iz 2019 godine (3 direktive) - **preduslov za privremeno zatvaranje poglavlja 28**

Direktive: 2019/770 o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, 2019/771 o kupoprodaji robe(i stavljanju van snage 1999/44/EZ) i 2019/2161 o boljem izvršavanju i modernizacije pravila Unije o ZP

- iskustva stečena tokom nešto više od **devet** godine od usvajanja i primjene u praksi osnovnog teksta ZZP iz 2014 godine

Važna **NAPOMENA**

Predlogom zakona se istovremeno zadržavaju brojna, potpuno istovjetna rešenja važećeg ZZP (+ višestruke izmjene i dopune, naročito iz 2019. i 2021. god.) koja su 2021. konačno ocjenjena kao „potpuno usaglašena“ i to u odnosu na čak preostalih osam (8) potrošačkih direktiva.

Pomenuta rešenja **nebi smjela biti predmet pravne intervencija tokom dalje procedure pripreme i usvajanja ovog Predloga zakona**, jer bi se time po automatizmu **poništiio ostvareni status potpune usaglašenosti i realizacije ugovorenih obaveza sa EU.**



Secretariat to
the Competitiveness
Council of Montenegro

*Project supported by the European Bank for Reconstruction and Development (EBRD)
in collaboration with the UK Government: Enhancing Public - Private Dialogue in Montenegro



Crna Gora
Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma
Direktorat za unutrašnje tržište i konkurenciju

Modernizacija pravila za privredu, potrošače i organe sprovođenja

Set mjera koje su dio novog ZZP:

- M1: modernizacija pravila u užem smislu – odgovor tehnološkom napretku (digitalno okruženje), povećanje pravne sigurnosti za sve učesnike, konkuretnosti crnogorske privrede, povećanje povjerenja kod domaćih i ino potrošača
- M2: borba protiv sive ekonomije (nadzor i kupovina pod tajnim identitetom)
- M3: povoljnije biznis okruženje (načelo oportuniteta)
- M4: identifikacija stvarnih rizika i upravljanje istim na tržištu + stavljanje u fokus nadzor subjekata koji ne posluju u skladu sa zakonom (Centralni informacioni sistem za zaštitu potrošača)
- M5: novine prekršajno-pravne odgovornosti u skladu sa EU acquis



Secretariat to
the Competitiveness
Council of Montenegro

*Project supported by the European Bank for Reconstruction and Development (EBRD)
in collaboration with the UK Government: Enhancing Public - Private Dialogue in Montenegro



Crna Gora
Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma
Direktorat za unutrašnje tržište i konkurenciju

Modernizacija pravila za privredu, potrošače i organe sprovođenja

- M1 A: 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, ili su sami d. sadržaj i/ili d. usluga predmet ugovora o isporuci
- M1 B: povećava se pravna sigurnost u pogledu pravila koja se primjenjuju na ugovore o kupoprodaji/isporuci takvih vrsta proizvoda = **veća konkurentnost** CG privrede, veći stepen **zaštite prava na slobodu privređivanja** (onemogućavanje arbitrarnog odlučivanja organa vlasti – pravilamoražu biti jasna, nedvosmilena, poznata unaprijed itd.)
- M1 C: veći **stepen zaštite potrošača** i **povećavanje povjerenja** radi zaključenje ugovora koji nudi CG privreda (potrošači iz CG = potrošači iz inostranstva (turizam))



Secretariat to
the Competitiveness
Council of Montenegro

*Project supported by the European Bank for Reconstruction and Development (EBRD)
in collaboration with the UK Government: Enhancing Public - Private Dialogue in Montenegro



Crna Gora
Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma
Direktorat za unutrašnje tržište i konkurenciju

Modernizacija pravila za privredu, potrošače i organe sprovođenja

- M2 A: čl. 248 (**prikrivena kupovina**), u skladu sa recentnim zahtjevima EK iz završne faze pregovora omogućava uslađivanje sa čl. 9 već pomenute Regulative (EU) br. 2017/2394, i omogućava nadležnim organima posjedovanje ove posebne vrste ovlašćenja radi efikasnog sprovođenja preuzete potrošačke pravne tekovine.
- omogućava nadležnim organima da radi utvrđivanja nepravilnosti u sprovođenju ovog zakona i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača da inspektor ili ovlašćeni službenik **bez prethodnog obavještanja i legitimisanja** subjektu nadzora, izvrši prikrivenu kupovinu ako se na taj način mogu **obezbijediti dokazi, odnosno utvrditi nepravilnosti ili podaci o prekršiocu**.
- Ovim putem se u eri espanzije zaključenja potrošačkih ugovora u digitalnom okruženju, i višegodišnjih, detektovanih problema iz prakse nadležnim inspektorima i ovlašćenim službenicima omogućava i da efikasno sprovede borbu protiv nelegalne trgovine (borba protiv sive ekonomije), kad god postoji sumnja da: **lice obavlja djelatnost bez prethodne registracije, odnosno propisanog pristupa djelatnosti, da ne izdaje račun i dr.**
- M2 B: Radi otklanjanja mogućih odvrćućih faktora u sprovođenju ovog instituta u praksi, st. 2 i 3 čl. 248 uređeno je i ko snosi **troškove kupovine** izvršene za ove potrebe, kao i **troškove vještačenja i ispitivanja** ukoliko je isto bilo neophodno sprovesti radi utvrđivanja da tako kupljeni uzorci ne ispunjavaju zahtjeve utvrđene zakonom



Secretariat to
the Competitiveness
Council of Montenegro

*Project supported by the European Bank for Reconstruction and Development (EBRD)
in collaboration with the UK Government: Enhancing Public - Private Dialogue in Montenegro



Crna Gora
Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma
Direktorat za unutrašnje tržište i konkurenciju

Modernizacija pravila za privredu, potrošače i organe sprovođenja

Prikrivena kupovina

Član 248

- (1) Radi utvrđivanja nepravilnosti u sprovođenju ovog i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača, inspektor je ovlašćen da **bez prethodnog obavještanja 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 krši odredbe ovog zakona ili drugog zakona kojim štite prava potrošača, ako se na taj način mogu obezbijediti dokazi, odnosno utvrditi nepravilnosti ili podaci o prekršiocu.
- (2) Ako se tokom postupka nadzora odnosno kupovine iz stava 1 ovog člana utvrdi povreda odredaba ovog i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti 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**.



Secretariat to
the Competitiveness
Council of Montenegro

*Project supported by the European Bank for Reconstruction and Development (EBRD)
in collaboration with the UK Government: Enhancing Public - Private Dialogue in Montenegro



Crna Gora
Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma
Direktorat za unutrašnje tržište i konkurenciju

Modernizacija pravila za privredu, potrošače i organe sprovođenja

- M3 A: čl. 249 (**načelo oportuniteta**) propisuje se postupanje inspektora u skladu sa ovim načelom, koji se u skladu sa praksom EU sprovodi na način da inspektor **neće podnijeti zahtjev za pokretanje prekršajnog postupka, odnosno izdati prekršajni nalog** u slučajevima:
 - trgovac tokom inspeksijskog nadzora, odnosno do donošenja rješenja otkloni nepravilnosti, odnosno posljedice tih nepravilnosti koje su utvrđene u nadzoru,
 - kada je za utvrđene nepravilnosti doneseno rješenje i subjekat nadzora je postupio po rješenju inspektora;
 - kao i kada je trgovac izjašnjenjem na zapisnik preuzeo obavezu da u određenom roku otkloni nepravilnosti, odnosno posljedice tih nepravilnosti (koje su utvrđene u inspeksijskom nadzoru) a za koje nije propisana upravna mjera, a inspektor utvrdi da je počinjen prekršaj).
- M3 B: Primjena načela je ograničena, gdje vrijedi istaći **apsolutni izuzetak**:
 - u svim slučajevima ponavljanja istog prekršaja u roku od dvije godine, kao i za djela nepoštene poslovne prakse (čl. 250 st. 5),Ali i izuzetak za djela:
 - za koje je predviđeno donošenje rešenja o privremenoj zabrani promet robe ili pružanje usluga do otklanjanja nepravilnosti (iz čl. 250 st. 2) i djela za koje je predviđeno nalaganje povraćaja relevantnog novčanog iznosa potrošaču koji je trgovac dužan potrošaču ili koji naplaćen suprotno odredbama ZZP npr. dijela cijene, naknada, troškova i dr. vrste novčanih plaćanja (čl. 250 st. 6).



Secretariat to
the Competitiveness
Council of Montenegro

*Project supported by the European Bank for Reconstruction and Development (EBRD)
in collaboration with the UK Government: Enhancing Public - Private Dialogue in Montenegro

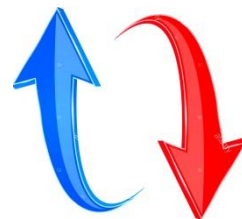


Crna Gora
Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma
Direktorat za unutrašnje tržište i konkurenciju

Modernizacija pravila za privredu, potrošače i organe sprovođenja

- M4 A: **zakonsko uređenje Centralnog informacionog sistema za zaštitu potrošača (CISZP)** - obezbjeđuje ostvarivanje pune i djelotvorne saradnje nadležnih organa
 - omogućavanje egzaktno procjene rizika i planiranje njegovog rješavanja, efikasnije korištenje ljudskih i budžetskih resursa, reaktivno i pro-aktivno djelovanje i planiranje,
 - Sprečavanje i/ili otklanjanje negativne posljedice po društvo i pojedine potrošače, 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.
- M4 B: Obaveza svakog nadležnog organa registrovan za CISZP – veza Odluka Vlade o Listi nadležnih organa – da odrede koordinatora za CISZP i Kontakt tački dostavi rješenje o određivanju; u slučaju neažurnog ili nepravilnog korišćenja CISZP mjere upozorenja i obavještanja koordinatora, odnosno rukovodioca; u slučaju nepostupanja po tome mjere preduzima organ nadležan za poslove upravne inspekcije
- M4 C: čl. 257 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).

CISCP – Osnovne funkcionalnosti



Informisanje



**Kontakt sa nadležnim
organima**



**Podnošenje žalbe ili
inicijative**

CISCP – Logička matrica

Consumers



www.potrosac.me

Publicly available website

www.potrosac.me/ciscp

Internal web application for consumer complaints and market surveillance management

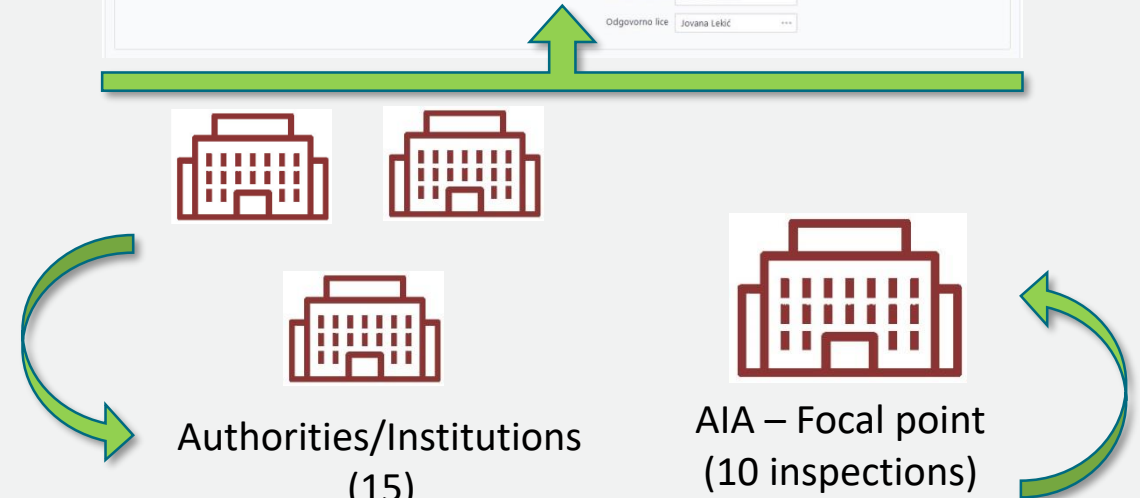
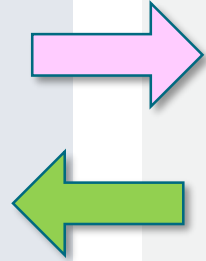
AUTHORITIES



Authorities/Institutions
(15)



AIA – Focal point
(10 inspections)





Secretariat to
the Competitiveness
Council of Montenegro

*Project supported by the European Bank for Reconstruction and Development (EBRD)
in collaboration with the UK Government: Enhancing Public - Private Dialogue in Montenegro



Crna Gora
Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma
Direktorat za unutrašnje tržište i konkurenciju

Modernizacija pravila za privredu, potrošače i organe sprovođenja

Član 257 (kaznene odredbe)

- (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 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 i odgovorno lice u samostalnoj organizaciji sa liste iz člana 247 ovog zakona novčanom kaznom u iznosu od 150,00 eura do 1.000,00 eura.



Secretariat to
the Competitiveness
Council of Montenegro

*Project supported by the European Bank for Reconstruction and Development (EBRD)
in collaboration with the UK Government: Enhancing Public – Private Dialogue in Montenegro



Crna Gora
Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma
Direktorat za unutrašnje tržište i konkurenciju

Mjere: M2, M3, i M4 i = obezbjedjenje primjene Regulative 2017/2394

- Čl. 9 (**Minimalna ovlašćenja** nadležnih organa) – prikrivena trgovina u ZZP + hitne izmjene i dopune ZIN-a
- Čl. 30 (**Koordinacija aktivnosti** kojima se doprinosi istrazi i izvršavanju)
 - (a) osposobljavanje svojih službenika uključenih u primjenu ove Regulative;
 - (b) prikupljanje, razvrstavanje i razmjena podataka o prigovorima potrošača;
 - (c) uspostavljanju mreža službenika specifičnih za određeni sektor;
 - (d) izradi informacionih i komunikacijskih alata; i
 - (e) kada je to primjenjivo, razvoju standarda, metodologija i smjernica u pogledu primjene ove Regulative.



Secretariat to
the Competitiveness
Council of Montenegro

*Project supported by the European Bank for Reconstruction and Development (EBRD)
in collaboration with the UK Government: Enhancing Public - Private Dialogue in Montenegro



Crna Gora
Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma
Direktorat za unutrašnje tržište i konkurenciju

Modernizacija pravila za privredu, potrošače i organe sprovođenja

- M5 A: **ojačavanje kaznene politike**, do 4 % ukupnog godišnjeg prometa trgovca, i do 2 miliona EUR za raširene povrede potrošačkih prava, i raširene povrede sa dimenzijom EU

- M5 B: **ojačavanje kaznene politike**: dodatni kriterijumi za odmjeravanje kazne, koji se trebaju primjenjivati pored opštih pravila o odmjeravanju kazne za prekršaj iz Zakona o prekršajima:
 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 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. * DANOM ČLANSTVA U EU



Secretariat to
the Competitiveness
Council of Montenegro

*Project supported by the European Bank for Reconstruction and Development (EBRD)
in collaboration with the UK Government: Enhancing Public - Private Dialogue in Montenegro



Crna Gora
Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma
Direktorat za unutrašnje tržište i konkurenciju

Sesija II Unapređenje poslovnog ambijenta

- Direktiva (EU) 2019/770 o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga
- Direktiva (EU) 2019/771 o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe
- Direktiva (EU) 2019/2161 o o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i direktiva 98/6/EZ, 2005/29/EZ te 2011/83/EU u pogledu **boljeg izvršavanja i modernizacije pravila** Unije o zaštiti potrošača

Maksimalna harmonizacija

Države članice u nacionalnom pravu ne zadržavaju niti u njega uvode odredbe koje odstupaju od onih utvrđenih ovom Direktivom, uključujući i blaže ili strožije odredbe kojima se obezbjeđuje različiti nivo zaštite potrošača, osim ako je ovom Direktivom drugačije predviđeno



Secretariat to
the Competitiveness
Council of Montenegro

*Project supported by the European Bank for Reconstruction and Development (EBRD)
in collaboration with the UK Government: Enhancing Public - Private Dialogue in Montenegro



Crna Gora
Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma
Direktorat za unutrašnje tržište i konkurenciju

Unapređenje poslovnog ambijenta

➤ Direktiva 2019/771

- Saobraznost robe (digitalni element) i komercijalne garancije,
- Direktiva kojom se stavlja van snage i zamjenjuje Direktiva 1999/44

➤ Direktiva 2019/770

- Saobraznost digitalnih usluga i digitalnog sadržaja i neisporuka/izmjena d.u./d.s.
- Potpuno novo uređenje koje do sada nije bilo predviđeno drugim pravilima EU

➤ Direktiva 2019/2161

- Direktiva kojom se mijenjaju Direktiva 1993/13 (nepoštenim ugovornim odredbama), Direktiva 98/6 (isticanje cijena), Direktiva 2005/29 (o nepoštenim poslovnim praksama), Direktiva 2011/83 (o potrošačkim pravima) + ojačava kaznena politika

Unapređenje poslovnog ambijenta

M1 (odgovor tehnološkom napretku (digitalno okruženje), povećanje pravne sigurnosti za sve učesnike, konkurentnosti crnogorske privrede, povećanje povjerenja kod domaćih i ino potrošača)

Čl. 7 Značenje izraza

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

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 elementom;**

ROBA SA DIGITALNIM ELEMENTIMA je bilo koja materijalna 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 – **automobili, pametni (smart) telefoni, satovi, televizori...**

digitalni sadržaj su podaci koji se proizvode i isporučuju u digitalnom obliku - **računarski programi, aplikacije, video datoteke, audio datoteke, muzičke datoteke, digitalne igre, e-knjige i druge e-publikacije...**

digitalna usluga je usluga kojom se potrošaču omogućava stvaranje, obrada, čuvanje i pristup podataka 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 - **Software kao usluga (npr. video i audio sharing), obrada teksta (word processing), pohrana datoteka (file hosting), računarske igre u cloud okruženju, društvene mreže**



Secretariat to
the Competitiveness
Council of Montenegro

*Project supported by the European Bank for Reconstruction and Development (EBRD)
in collaboration with the UK Government: Enhancing Public - Private Dialogue in Montenegro



Crna Gora
Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma
Direktorat za unutrašnje tržište i konkurenciju

Unapređenje poslovnog ambijenta

Čl. 7 Značenje izraza

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;

funktionalnost je sposobnost robe da izvršava funkcije u skladu sa njenom namjenom ;

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;

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



Secretariat to
the Competitiveness
Council of Montenegro

*Project supported by the European Bank for Reconstruction and Development (EBRD)
in collaboration with the UK Government: Enhancing Public - Private Dialogue in Montenegro



Crna Gora
Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma
Direktorat za unutrašnje tržište i konkurenciju

Unapređenje poslovnog ambijenta

Čl. 7 Značenje izraza

- **prodajna cijena proizvoda** je krajnja cijena za pojedini proizvod ili određenu količinu proizvoda, uključujući porez na dodatu vrijednost (u daljem tekst: PDV), druge poreze i dažbine;
- Cijenom u smislu odredaba o saobraznosti digitalnog sadržaja i digitalnih usluga 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.
- Odredbe o saobraznosti digitalnog sadržaja i digitalnih usluga 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.



Secretariat to
the Competitiveness
Council of Montenegro

*Project supported by the European Bank for Reconstruction and Development (EBRD)
in collaboration with the UK Government: Enhancing Public – Private Dialogue in Montenegro



Crna Gora
Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma
Direktorat za unutrašnje tržište i konkurenciju

Unapređenje poslovnog ambijenta

Novi pristup definiciji nesaobraznosti – proširenje u odnosu na postojeće stanje, i posebna pravila o ažuriranju, u slučaju robe s digitalnim elementom, kao i za digitalni sadržaj i digitalna usluga

–**Subjektivni** zahtjevi saobraznosti („*ako je prikladna bilo kojoj posebnoj namjeni za koju je potrošač nabavlja i sa kojom je potrošač upoznao trgovca...*“)

–**Objektivni** zahtjevi saobraznosti („*ako je prikladna za namjene za koje se uobičajeno koristi roba iste vrste, u skladu sa zakonom, tehničkim standardima...*“)



Secretariat to
the Competitiveness
Council of Montenegro

*Project supported by the European Bank for Reconstruction and Development (EBRD)
in collaboration with the UK Government: Enhancing Public - Private Dialogue in Montenegro



Crna Gora
Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma
Direktorat za unutrašnje tržište i konkurenciju

Unapređenje poslovnog ambijenta

- **SLOBODA IZBORA** (zamjena, opravka, umanjenje cijene, raskid ugovora) u prvih 30 DANA, umjesto prava na slobodu izbora u prvih 90 dana kakvo je trenutno rešenje.
- **PRETPOSTAVKA NESAOBRAZNOSTI** - TERET DOKAZIVANJA NA TRGOVCU - **1 GODINA OD DANA ISPORUKE ROBE** (umjesto 6 mjeseci), robe sa digitalnim elementom, jednokratne isporuke digitalne usluge ili digitalnog sadržaja (posebna pravila, ako je ugovorena kontinuirana isporuka d.s./d.u. – dužina trajanja ugovora)



Secretariat to
the Competitiveness
Council of Montenegro

*Project supported by the European Bank for Reconstruction and Development (EBRD)
in collaboration with the UK Government: Enhancing Public – Private Dialogue in Montenegro



Crna Gora
Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma
Direktorat za unutrašnje tržište i konkurenciju

Unapređenje poslovnog ambijenta

Popravka ili zamjena robe

Član 54 (Član 14 Direktive 2019/771)

- (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 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.

.....

- (5) Smatra se da popravku ili zamjenu robe **trgovac izvršava bez značajnih neugodnosti za potrošača ako je u roku od tri dana od dana prijema obavještenja iz stava 1 ovog člana potrošaču na upotrebu ponudio drugu robu za vrijeme trajanja popravke ili zamjene (zamjenska roba), a potrošač je izričito i posebnom izjavom takvu ponudu trgovca prihvatio.**



Secretariat to
the Competitiveness
Council of Montenegro

*Project supported by the European Bank for Reconstruction and Development (EBRD)
in collaboration with the UK Government: Enhancing Public - Private Dialogue in Montenegro



Crna Gora
Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma
Direktorat za unutrašnje tržište i konkurenciju

Unapređenje poslovnog ambijenta

Obmanjujuća poslovna praksa u svim okolnostima

Član 159 (član 3 Direktive 2019/2161)

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;

.....

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



Secretariat to
the Competitiveness
Council of Montenegro

*Project supported by the European Bank for Reconstruction and Development (EBRD)
in collaboration with the UK Government: Enhancing Public - Private Dialogue in Montenegro



Crna Gora
Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma
Direktorat za unutrašnje tržište i konkurenciju

Unapređenje poslovnog ambijenta

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.

Troškovi vještačenja

Član 245

- (1) Troškove vještačenja iz člana 244 stav 6 ovog zakona snosi **potrošač ili trgovac u zavisnosti od rezultata vještačenja**.
- (2) **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.



Secretariat to
the Competitiveness
Council of Montenegro

*Project supported by the European Bank for Reconstruction and Development (EBRD)
in collaboration with the UK Government: Enhancing Public - Private Dialogue in Montenegro



Crna Gora
Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma
Direktorat za unutrašnje tržište i konkurenciju

Unapređenje poslovnog ambijenta

- 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 sprovođenje postupka **vještačenja**, Predlogom zakona je u tim slučajevima ovaj rok propisan na **60 dana**.
- Predlogom zakona je u odnosu na postojeća rješenja precizirano da **ukoliko potrošač prije podnošenja žalbe nije podnio trgovcu prigovor ili ako je žalba nerazumljiva ili nepotpuna**, nadležni organ će odmah, 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.