Crna Gora

Ministartvo ekonomskog razvoja

Direktorat za unutrašnje tržište i konkurenciju

 Direktorat za tržišnu inspekciju

TRŽIŠNA INSPEKCIJA

**Kontrolna lista - Druge obaveze trgovaca**

 Zakon o zaštiti potrošača („Službeni list Crne Gore", br. 002/14, 006/14, 043/15, 070/17 i 067/19)

|  |
| --- |
|  |
| 1. Da li je trgovac prilikom prodaje proizvoda potrošaču predao proizvod:

 1) u traženoj količini kad je ta količina na raspolaganju, ako zakonom nije drukčije utvrđeno; 2) u tačnoj mjeri ili količini; 3) propisanog, odnosno ugovorenog kvaliteta, a ako kvalitet nije propisan, odnosno ugovoren, uobičajenog kvaliteta; 4) sa obavještenjem o robi, odnosno uslugama, ispravama o usaglašenosti, drugom dokumentacijom i informacijama, u skladu sa zakonom; 5) po cijeni obračunatoj u skladu sa propisanim ili utvrđenim kriterijumima, odnosno po ugovorenoj cijeni; 6) na način i u roku utvrdenim zakonom, odnosno ugovorom?  | ⬜ da ⬜ ne |  |
| 1. Da li je trgovac potrošača, na njegov zahtjev, upozna o svojstvima i karakteristikama ponuđenog proizvoda?

Da li je, na zahtjev, potrošaču pokazao proizvod i/ili način njegove upotrebe, kada to priroda proizvoda dozvoljava?  | ⬜ da ⬜ ne  |  |
| 1. Da li je trgovac potrošaču izdao račun za kupljeni proizvod?
 | ⬜ da ⬜ ne  |  |
| 1. Da li je trgovac potrošaču izdao račun koji je jasan, razumljiv, lako čitljiv, na crnogorskom jeziku i propisane sadržine u skladu sa zakonom?

Da li za proizvode koji se isporučuju na adresu koju odredi potrošač, račun sadrži i mjesto i datum isporuke?Da li je u računu za robu koja je upotrebljavana, popravljana ili sa nedostatkom, odnosno čija su upotrebna svojstva i karakteristike na drugi način ograničeni naznačeno da se radi o takvoj robi?  | ⬜ da ⬜ ne  |  |
| 1. Da li je trgovac potrošaču, uz račun za kupljeni proizvod, vratio razliku između iznosa računa i primljenog novca u svim apoenima?
 | ⬜ da ⬜ ne  |  |
| 1. Da li je za uslugu popravke ili održavanja proizvoda čija je vrijednost veća od 40,00 eura, trgovac ispostavio potrošaču ponudu sa specifikacijom opisa radova, potrebnog materijala i djelova za popravku?

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%, da li je trgovac dobio prethodni pisani pristanak potrošača, dat lično ili putem sredstava komunikacije na daljinu?Da li je jedan primjerak prihvaćene ponude,koju su potpisali trgovac i potrošač, trgovac predao potrošaču?Da li je uz račun za izvršenu uslugu, trgovac izdao specifikaciju izvršenih radova, korišćenog materijala i djelova za popravku?  | ⬜ da ⬜ ne |  |
| 1. Da li je trgovac prilikom ponude i prodaje tehničke robe obavijesti potrošača, u pisanoj formi, o dostupnosti:

 - rezervnih djelova, priključnih aparata i sličnih djelova, za vrijeme i nakon prestanka proizvodnje ili uvoza robe; - tehničkog servisa, odnosno održavanja i popravke za vrijeme i poslije prestanka proizvodnje ili uvoza robe?  | ⬜ da ⬜ ne |  |
| 1. Da li je trgovac potrošaču uz robu predao dokumentaciju koja prati robu (uputstvo za upotrebu, uputstvo za montažu, garantni list i sl.), kao i druga dokumenta koja je obezbijedio proizvođač?

Da li je dokumentacija izdata u skladu sa tehničkim i drugim propisima i Da li je napisana čitko, jasno i lako razumljivo? Da li je prevod dokumentacije istovjetan izvornom tekstu?  | ⬜ da ⬜ ne |  |
| 1. Da li je trgovac ako nudi isporuku proizvoda na adresu i prostor koji odredi potrošač, a isporuka se vrši uz naknadu,prethodno obavijestio potrošača o cijeni i načinu isporuke?

Ako potrošač nije prethodno obaviješten o cijeni i načinu isporuke, da li trgovac isporuku (prevoz, poštanski troškovi i slično) vrši bez naknade, na adresu i u prostor koji odredi potrošač?Da li je trgovac, bez odlaganja, isporučio proizvod nakon plaćanja proizvoda, osim ako nije drukčije ugovoreno?  |  ⬜ da ⬜ ne |  |
| 1. Da li trgovac naplaćuje izdavanje opomene, radi naplate novčanih potraživanja?
 | ⬜ da ⬜ ne  |  |
| 1. Da li je trgovac u prodajnom objektu na vidnom mjestu istakao obavještenje o načinu i mjestu podnošenja prigovora, odnosno pri zaključenju ugovora na drugi odgovarajući način o tome obavijestio potrošača?

Da li je na mjestu za podnošenje prigovora u toku radnog vremena obezbijedio prisustvo lica ovlašćenog za prijem prigovora?  |  ⬜ da ⬜ ne |  |
| 1. Da li trgovac vodi evidenciju prigovora i čuva je najmanje dvije godine od dana prijema prigovora potrošača?

Da li evidencija prigovora sadrži podatke o podnosiocu i datumu prijema prigovora, proizvodu, predmetu i zahtjevu iz prigovora, kao i datumu izdavanja potvrde o prijemu prigovora, i vodi se u obliku tvrdo ukoričene knjige čije su stranice numerisane ili u elektronskom obliku?  |  ⬜ da ⬜ ne |  |
| 1. Da li je trgovac potrošaču, bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od prijema prigovora, odgovorio u pisanoj formi, na papiru ili nekom drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju, sa izjašnjenjem o sadržini zahtjeva iz prigovora i predlogom za njegovo rješavanje?

Ako se o prigovoru ne rješava bez odlaganja, da li je trgovac potrošaču izdao pisanu potvrdu o prijemu prigovora?Da li potvrda o prijemu prigovora sadrži podatke iz evidencije prigovora kao i datum izdavanja potvrde?  |  ⬜ da ⬜ ne |  |