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 |  |