



## TRŽIŠNA INSPEKCIJA

### Kontrolna lista – Ugovori zaključeni van poslovnih prostorija i ugovori na daljinu

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

Predugovorna obavještenja	
<p>1. Da li je trgovac potrošaču naplatio sredstva koja potrošač nije bio dužan da plati, a u slučaju kad ga prije zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, odnosno ugovora na daljinu, a prije prihvatanja ponude, nije na jasan i razumljiv način obavijestio o:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 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 ne mogu biti izračunati unaprijed</li><li>- obavezi potrošača da snosi troškove vraćanja robe u slučaju jednostranog raskida ugovora iz člana 74c Zakona o zaštiti potrošača, odnosno, o troškovima vraćanja robe, kod ugovora zaključenih na daljinu ako roba zbog svoje prirode ne može biti vraćena poštom na uobičajeni način?</li></ul>	<p><input type="checkbox"/> da    <input type="checkbox"/> ne</p>
<p>2. Da li je trgovac prije zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, odnosno ugovora na daljinu, a prije prihvatanja ponude, potrošača na jasan i razumljiv način obavijestio o:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>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;</li><li>2) nazivu i sjedištu, broju telefona i, ako postoji, adresi elektronske pošte;</li><li>3) ako je primjenjivo, nazivu i sjedištu trgovca u čije ime i/ili za čiji račun nastupa;</li><li>4) adresi mjesta poslovanja, odnosno adresi mjesta poslovanja trgovca u čije ime i/ili za čiji račun nastupa, a na koju potrošač može da naslovi svoje prigovore, ako je mjesto poslovanja različito od sjedišta iz tačke 2 ovog stava;</li><li>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 ne mogu biti izračunati unaprijed;</li><li>6) troškovima upotrebe sredstava komunikacije na daljinu za potrebe zaključivanja ugovora, ako se ti troškovi ne izračunavaju po osnovnoj tarifi;</li><li>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;</li><li>8) uslovima, rokovima i postupku ostvarivanja prava na jednostrani</li></ol>	<p><input type="checkbox"/> da    <input type="checkbox"/> ne</p>

<p>raskid ugovora kao i o obrascu za jednostrani raskid ugovora iz člana 74c stav 1 Zakona o zaštiti potrošača;</p> <p>9) obavezi potrošača da snosi troškove vraćanja robe u slučaju jednostranog raskida ugovora iz člana 74c Zakona o zaštiti potrošača, odnosno, o troškovima vraćanja robe, kod ugovora zaključenih na daljinu ako roba zbog svoje prirode ne može biti vraćena poštom na uobičajeni način;</p> <p>10) obavezi potrošača da plati trgovcu dio cijene srazmjerno umanjenoj vrijednosti robe, ako jednostrano raskine ugovor čije izvršenje je otpočelo u skladu sa članom 68 Zakona o zaštiti potrošača;</p> <p>11) uslovima pod kojima potrošač gubi pravo na jednostrani raskid ugovora iz člana 74c Zakona o zaštiti potrošača, u slučajevima u kojima je na osnovu člana 74j Zakona o zaštiti potrošača, to pravo isključeno, odnosno o pretpostavkama pod kojima potrošač gubi pravo na jednostrani raskid ugovora;</p> <p>12) odgovornosti za saobraznost robe;</p> <p>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 garancijama koje se izdaju uz robu ili uslugu;</p> <p>14) kodeksu koji primjenjuje trgovac i načinu ostvarivanja uvida u kodeks;</p> <p>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;</p> <p>16) minimalnom roku u kojem je potrošač vezan ugovorom, ako postoji;</p> <p>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;</p> <p>18) ako je primjenjivo, funkcionalnosti digitalnog sadržaja i potrebnim mjerama tehničke zaštite tih sadržaja;</p> <p>19) ako je primjenjivo, interoperabilnosti digitalnog sadržaja s računarskom ili programskom opremom za koju trgovac zna ili bi morao da zna;</p> <p>20) mogućnostima i postupcima vansudskog rješavanja sporova, odnosno o instrumentima za obeštećenje i načinu na koji ih potrošač može koristiti.</p>	
<p>3. Da li je trgovac potrošaču dostavio obavještenje iz člana 61 stav 3 i na crnogorskom jeziku?</p>	<p><input type="checkbox"/> da <input type="checkbox"/> ne</p>
<p>4. Da li je trgovac potrošača unaprijed, prije prihvatanja ponude, obavijestio o načinu izračunavanja cijene u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača?</p>	<p><input type="checkbox"/> da <input type="checkbox"/> ne</p>
<p>5. Da li je trgovac, u slučaju da prije prihvatanja ponude unaprijed nije obavijestio potrošača o dodatnim troškovima, potrošaču naplatio te troškove?</p>	<p><input type="checkbox"/> da <input type="checkbox"/> ne</p>
<p>6. Da li je trgovac, prije zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, na jasan i razumljiv način, dao potrošaču informacije o pravu na jednostrani raskid ugovora iz čl 61 st 3 tač 8, 9 i 10 Zakona o zaštiti potrošača?</p>	<p><input type="checkbox"/> da <input type="checkbox"/> ne</p>
<p><b>Pretpostavke za zaključivanje ugovora van poslovnih prostorija</b></p>	
<p>7. Da li je trgovac potrošaču, u slučaju zaključenja ugovora izvan poslovnih prostorija, dostavio obavještenje iz člana 61 stav 3 Zakona o zaštiti potrošača u pisanom obliku na papiru ili uz saglasnost potrošača na drugom trajnom mediju napisano čitko i razumljivo?</p>	<p><input type="checkbox"/> da <input type="checkbox"/> ne</p>
<p>8. Da li je trgovac potrošaču dostavio primjerak ugovora ili pisanu potvrdu</p>	<p><input type="checkbox"/> da <input type="checkbox"/> ne</p>

usmeno sklopljenog ugovora na papiru ili uz saglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju, kao i potvrdu prethodne saglasnosti potrošača iz člana 74j stav 1 tačka 13 Zakona o zaštiti potrošača, u slučaju zaključenja ugovora izvan poslovnih prostorija?	
9. 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, da li je trgovac potrošaču na papiru ili, uz saglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju pružio podatke iz člana 61 stav 3 tač. 2 i 3 Zakona o zaštiti potrošača, kao i informacije o cijeni ili načinu izračunavanja cijene sa procjenom ukupne cijene?	<input type="checkbox"/> da <input type="checkbox"/> ne
10. Da li je trgovac potrošaču u slučaju zaključivanja ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija, u pisanoj potvrdi usmeno zaključenog ugovora naveo sve podatke i informacije propisane u članu 61 stav 3 Zakona o zaštiti potrošača?	<input type="checkbox"/> da <input type="checkbox"/> ne
11. Da li je trgovac potrošaču, u slučaju zaključenja ugovora izvan poslovnih prostorija, dostavio obavještenje iz člana 61 stav 3 Zakona o zaštiti potrošača u pisanom obliku na papiru ili uz saglasnost potrošača na drugom trajnom mediju napisano čitko i razumljivo?	<input type="checkbox"/> da <input type="checkbox"/> ne
12. Da li je trgovac potrošaču dostavio primjerak ugovora ili pisanu potvrdu usmeno sklopljenog ugovora na papiru ili uz saglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju, kao i potvrdu prethodne saglasnosti potrošača iz člana 74j stav 1 tačka 13 Zakona o zaštiti potrošača, u slučaju zaključenja ugovora izvan poslovnih prostorija?	<input type="checkbox"/> da <input type="checkbox"/> ne
13. 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, da li je trgovac potrošaču na papiru ili, uz saglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju pružio podatke iz člana 61 stav 3 tač. 2 i 3 Zakona o zaštiti potrošača, kao i informacije o cijeni ili načinu izračunavanja cijene sa procjenom ukupne cijene?	<input type="checkbox"/> da <input type="checkbox"/> ne
14. Da li je trgovac potrošaču u slučaju zaključivanja ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija, u pisanoj potvrdi usmeno zaključenog ugovora naveo sve podatke i informacije propisane u članu 61 stav 3 Zakona o zaštiti potrošača?	<input type="checkbox"/> da <input type="checkbox"/> ne
<b>Pretpostavke za zaključivanje ugovora na daljinu</b>	
15. Da li je trgovac potrošaču prije zaključenja ugovora na daljinu, obavještenje iz člana 57 stav 1 tač. 1 i 2 i iz člana 61 stav 3 Zakona o zaštiti potrošača prilagodio sredstvu daljinske komunikacije koje koristi i obezbijedio njegovo saopštavanje jednostavnim i razumljivim jezikom, a ako se daje na trajnom mediju i čitko napisano?	<input type="checkbox"/> da <input type="checkbox"/> ne
16. Kada je ugovor zaključen putem sredstva komunikacije na daljinu, koje omogućava ograničen prostor ili ograničeno vrijeme za prikazivanje obavještenja, da li je trgovac putem tog sredstva obavijestio potrošača naročito o podacima iz člana 57 stav 1 tač. 1, 2 i 3, člana 61 stav 3 tač. 8 i 11 i člana 62 st. 1, 2 i 3 Zakona o zaštiti potrošača?	<input type="checkbox"/> da <input type="checkbox"/> ne
17. Da li trgovac kada je za potrebe zaključenja ugovora kontaktirao potrošača putem telefona, a na početku komunikacije navodi svoj identitet, odnosno identitet lica u čije ime i/ili za čiji račun nastupa, kao i komercijalnu svrhu poziva i informacije iz člana 70 stav 2 Zakona o zaštiti potrošača?	<input type="checkbox"/> da <input type="checkbox"/> ne
18. Da li je trgovac potrošaču, u slučaju zaključenja ugovora o uslugama na daljinu putem telefona, dostavio ponudu na trajnom mediju na način	<input type="checkbox"/> da <input type="checkbox"/> ne

<p>kojim će se nedvosmisleno utvrditi trenutak prijema ponude?</p>	
<p>19. Da li je trgovac u slučaju davanja ponude za zaključenje ugovora elektronskim putem na osnovu kojeg potrošač ima obavezu da izvrši određeno plaćanje, prije naručivanja, jasno i pregledno obavjestio potrošača o podacima iz Zakona o zaštiti potrošača ili mu je u trenutku naručivanja 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 sličnu funkciju obilježio na lako uočljiv način riječima "naručiti uz obavezu plaćanja" ili sličnim nedvosmislenim izrazom kojim se objašnjava da naručivanje uključuje obavezu plaćanja?</p>	<p><input type="checkbox"/> da    <input type="checkbox"/> ne</p>
<p>20. Da li je trgovac na internet stranici, najkasnije na početku postupka naručivanja, jasno i čitko naveo eventualna ograničenja kod dostavljanja, kao i sredstva plaćanja koja se prihvataju?</p>	<p><input type="checkbox"/> da    <input type="checkbox"/> ne</p>
<p>21. Da li je trgovac nakon zaključivanja ugovora na daljinu, a najkasnije u trenutku isporuke robe ili na početku pružanja usluge, potrošaču dostavio potvrdu o zaključenom ugovoru na trajnom mediju i da li ta potvrda sadrži obavještenje o podacima i informacijama iz Zakona o zaštiti potrošača, osim ako su ti podaci potrošaču već dostavljeni na trajnom mediju prije zaključenja ugovora, kao i potvrdu prethodne saglasnosti potrošača iz člana 74j stav 1 tačka 13 Zakona o zaštiti potrošača?</p>	<p><input type="checkbox"/> da    <input type="checkbox"/> ne</p>
<p>22. Da li je trgovac potrošaču omogućio ostvarivanje prava na jednostrani raskid ugovora zaključenog van poslovnih prostorija ili ugovora zaključenog na daljinu u rokovima, pod uslovima i na način propisan članom 74a zakona?</p>	<p><input type="checkbox"/> da    <input type="checkbox"/> ne</p>
<p>23. Da li je trgovac u slučaju iz člana 74c stav 3 Zakona o zaštiti potrošača, bez odlaganja dostavio potrošaču potvrdu o prijemu izjave o jednostranom raskidu ugovora na trajnom mediju?</p>	<p><input type="checkbox"/> da    <input type="checkbox"/> ne</p>
<p>24. Da li je trgovac potrošaču naplatio troškove koji su nastali korišćenjem prava na jednostrani raskid ugovora a koje potrošač nije bio dužan da plati, suprotno ovom zakonu?</p>	<p><input type="checkbox"/> da    <input type="checkbox"/> ne</p>
<p>25. Da li je trgovac u slučaju kada potrošač iskoristi pravo na jednostrani raskid ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija ili zaključenog na daljinu, u rokovima propisanim ovim zakonom vratio potrošaču sve što je plaćeno na osnovu ugovora, najkasnije u roku od 14 dana u sredstvima plaćanja kojima je potrošač platio, a kod ugovora o kupoprodaji, osim u slučaju propisanom ovim zakonom, 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?</p>	<p><input type="checkbox"/> da    <input type="checkbox"/> ne</p>
<p>26. Da li je trgovac u slučaju ugovora zaključenog van poslovnih prostorija i kada je roba u trenutku zaključenja ugovora dostavljena na adresu potrošaču, preuzeo robu o svom trošku, ako robu, zbog njene prirode, nije moguće vratiti na uobičajeni način poštom?</p>	<p><input type="checkbox"/> da    <input type="checkbox"/> ne</p>

