**NACRT**

**ZAKON O ZAŠTITI POTROŠAČA**

DIO PRVI

**OSNOVNE ODREDBE**

Predmet

Član 1

Ovim zakonom uređuje se zaštita prava potrošača pri kupovini i drugim oblicima prometa proizvoda na tržištu, a naročito: zaštita ekonomskih interesa, pravna zaštita, informisanje i obrazovanje, udruživanje potrošača radi zaštite njihovih interesa i druga pitanja od značaja za zaštitu potrošača.

Potrošač i trgovac

Član 2 ﻿

(1) Potrošač, u smislu ovog zakona, je fizičko lice koje zaključuje pravni posao ili djeluje na tržištu van svoje trgovinske, poslovne, zanatske ili profesionalne djelatnosti.

(2) Trgovac­­­­, u smislu ovog zakona, je fizičko lice, odnosno pravno lice u privatnoj ili državnoj svojini koje, samostalno ili preko drugog lica koje nastupa u njegovo ime ili za njegov račun, zaključuje pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje trgovinske, poslovne, zanatske ili profesionalne djelatnosti.

Primjena drugih propisa

Član 3 ﻿

(1) Odredbe ovog zakona primjenjuju se na odnose između potrošača i trgovca osim ako je posebnim zakonom koji je usklađen sa pravnom tekovinom Evropske unije, drukčije uređeno.

(2) Na obligacione odnose između potrošača i trgovca primjenjuju se odredbe zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi, ako ovim zakonom nije drukčije uređeno.

Obavezujuća priroda

Član 4 ﻿

(1) Potrošač se ne može odreći prava koja ima na osnovu ovog zakona.

(2) Odredbe ugovora između potrošača i trgovca koje su suprotne odredbama ovog zakona i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača i na štetu su potrošača, ništave su.

(3) U slučaju spora odredbe ovog zakona će se tumačiti u korist potrošača.

(4) Ako ovim zakonom nije drukčije uređeno, sve ugovorne odredbe kojima se na štetu potrošača isključuje primjena ili se odstupa od odredaba čl. 46 do 65 i čl. 67 do 83 ovog zakona ili mijenja njihovo dejstvo prije nego potrošač obavijesti trgovca o nesaobraznosti robe, odnosno o neisporuci ili nesaobraznosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ili prije nego trgovac obavijesti potrošača o izmjeni digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u skladu sa članom 82 ovog zakona, nisu obavezujuće za potrošača.

(5) Odredbe ovog zakona ne sprječavaju trgovca da potrošaču ponudi ugovor koji mu omogućava veću zaštitu od zaštite predviđene ovim zakonom.

Izbor stranog prava

Član 5

(1) Izborom stranog prava kao mjerodavnog, potrošač koji ima boravište u Crnoj Gori ne može biti lišen zaštite na koju ima pravo u skladu sa ovim zakonom.

(2) Na zaštitu prava potrošača kod ugovora o turističkim uslugama iz člana 135 ovog zakona za koje je mjerodavno strano pravo primjenjuju se odredbe ovog zakona, ako je predmet ugovora nepokretnost koja se nalazi na teritoriji Crne Gore.

(3) Odredba stava 2 ovog člana primjenjuje se i na ugovor koji se ne odnosi neposredno na nepokretnost, ako trgovac vrši djelatnost u Crnoj Gori ili na drugi način usmjerava tu djelatnost ka Crnoj Gori, a ugovor je zaključen u okviru te djelatnosti.

**Upotreba rodno osjetljivog jezika**

**Član 6**

Izrazi koji se u ovom zakonu koriste za fizička lica u muškom rodu obuhvataju iste izraze u ženskom rodu.

Značenje izraza

Član 7 ﻿

Izrazi upotrijebljeni u ovom zakonu imaju sljedeća značenja:

1. **proizvođač** je lice koje proizvodi robu, kao i uvoznik robe ili drugo lice koje se predstavlja kao proizvođač stavljajući svoje ime, robni žig ili drugo obilježje na robu;
2. **proizvod** je roba, uključujući nepokretnosti, usluga, digitalna usluga i digitalni sadržaj, kao i prava i obaveze;
3. **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 elementima;
4. **roba sa digitalnim elementima** je bilo koja materijalna pokretna 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, osim stvari koje se prodaju u izvršnom ili drugom prinudnom postupku;
5. **digitalna usluga** je usluga kojom se potrošaču omogućava stvaranje, obrada, čuvanje i pristup podacima 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;
6. **digitalni sadržaj** su podaci koji se proizvode i isporučuju u digitalnom obliku;
7. **roba u rasutom stanju** je roba koja nije prethodno upakovana i koja se mjeri u prisustvu potrošača;
8. **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;
9. **funkcionalnost** je sposobnost robe da izvršava funkcije u skladu sa njenom namjenom;
10. **trajnost** je sposobnost robe da zadrži svoje funkcije i karakteristike tokom uobičajene upotrebe;
11. **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;
12. **integracija**je povezivanje i ugradnja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge sa elementima digitalnog okruženja potrošača kako bi se digitalni sadržaj ili digitalna usluga mogli upotrebljavati u skladu sa zahtjevima usklađenosti utvrđenih ovim zakonom;
13. **digitalno okruženje**je hardver, softver i svaki mrežni priključak koji potrošač koristi za pristup ili upotebu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge;
14. **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;
15. **cijena po jedinici mjere** je krajnja cijena, uključujući PDV, druge poreze i dažbine, po jedinici mjere, u skladu sa zakonom (kilogram, litar, metar, kvadratni metar, kubni metar ili druga pojedinačna mjerna jedinica koja je u uobičajenoj upotrebi u Crnoj Gori);
16. **trajni medij** je sredstvo koje omogućava potrošaču, odnosno trgovcu da sačuva podatke za ličnu upotrebu, na način da podaci ostanu dostupni za buduću upotrebu tokom vremena primjerenog svrsi informacije i koji omogućava nepromijenjenu reprodukciju sačuvanih podataka (papir, CD i DVD diskovi, USB fleš uređaji, memorijske kartice ili hard disk računara, elektronska pošta i dr.);
17. **sredstva komunikacije na daljinu** su sredstva koja mogu biti korišćena za zaključenje ugovora između trgovca i potrošača bez njihovog istovremenog fizičkog prisustva na jednom mjestu, kao što su: adresirani i neadresirani štampani materijali, standardna pisma i dopisnice, štampana propagandna poruka s formularom za porudžbinu, katalog, telefon sa i bez ljudskog posredovanja, radio, videofon, videotekst, telefaks uređaj, televizija, internet, elektronska pošta i dr.;
18. **operator sredstva komunikacije na daljinu** je svako lice koje u okviru svoje djelatnosti ili zanimanja omogućava trgovcu upotrebu jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu;
19. **rangiranje proizvoda** je relativna važnost koja se daje proizvodima, kako ih trgovac predstavlja, organizuje ili o njima obavještava, bez obzira na tehnološka sredstva koja se za to koriste;
20. **online tržište** je usluga kojom se upotrebom softvera, uključujući internet stranice, dio internet stranica ili aplikaciju kojom upravlja trgovac ili drugo lice u njegovo ime, potrošaču omogućava zaključivanje ugovora na daljinu sa drugim trgovcima ili potrošačima;
21. **pružalac online tržišta** je trgovac koji potrošačima pruža uslugu online tržišta;
22. **poslovna praksa** je svaka radnja, propuštanje, način ponašanja ili predstavljanja, poslovna komunikacija, uključujući oglašavanje i stavljanje proizvoda na tržište, koju je preduzeo trgovac, a neposredno je povezana sa promocijom, prodajom ili isporukom proizvoda potrošaču;
23. **kodeks** je pravilo ili skup pravila koja nijesu uređena zakonom ili aktom organa državne uprave ili lokalne samouprave kojim se uređuje način postupanja trgovaca koji su se obavezali da poštuju taj kodeks u vezi sa jednom ili više poslovnih praksi ili poslovnih sektora;
24. **nosilac kodeksa** je svaki subjekat, uključujući trgovca ili grupu trgovaca koji je ovlašćen za sastavljanje i izmjenu kodeksa i/ili nadzor nad njegovim sprovođenjem;
25. **profesionalna pažnja** je povećana pažnja koja se u pravnom prometu osnovano očekuje od trgovca u ponašanju prema potrošačima, u skladu sa dobrim poslovnim običajima i načelom savjesnosti i poštenja;
26. **bitan uticaj** je djelovanje poslovne prakse na ekonomsko ponašanje potrošača na način na koji se umanjuje sposobnost potrošača da donese odluku zasnovanu na potpunoj obaviještenosti, iz kog razloga potrošač može da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio;
27. **nedozvoljeni uticaj** je iskorišćavanje nadmoći u odnosu na potrošača upotrebom pritiska, na način kojim se u znatnoj mjeri ograničava njegova sposobnost da donese odluku zasnovanu na potpunoj obavještenosti, bez obzira da li je primijenjena sila ili prijetnja;
28. **poziv za kupovinu** je svaka poslovna komunikacija kojom se navode osnovne karakteristike proizvoda i njegova cijena i to na način koji odgovara sredstvu poslovne komunikacije koje se koristi, čime se potrošaču daje mogućnost kupovine proizvoda;
29. **odluka o poslu** je svaka odluka potrošača koja se odnosi na to da li će, kako i pod kojim uslovima zaključiti posao, platiti cijenu u cjelosti ili u obrocima, zadržati proizvod ili će dalje raspolagati sa proizvodom, koristiti prava koja ima na osnovu ugovora, bez obzira da li je potrošač odlučio da djeluje ili da se uzdrži od djelovanja;
30. **uređena profesija** je profesionalna djelatnost ili skup profesionalnih djelatnosti čije počinjanje, obavljanje ili način obavljanja, neposredno ili posredno, zavisi od posjedovanja posebnih profesionalnih kvalifikacija, u skladu sa zakonom;
31. **finansijska usluga** je bankarska usluga, usluga kreditiranja, usluga osiguranja, usluga dobrovoljnog penzijskog osiguranja, investiciona usluga, usluga stambene štednje i usluga platnog prometa;
32. **prodaja javnim nadmetanjem** je prodaja kod koje trgovac nudi robu ili usluge potrošačima u okviru koje potrošači mogu da učestvuju lično ili preko posrednika koja se vrši kroz transparentan postupak nadmetanja koji sprovodi rukovodilac javnog nadmetanja i u kojem je najuspješniji učesnik prodaje dužan da kupi robu ili uslugu;
33. **ugovor o kupoprodaji** je ugovor kojim trgovac prenosi ili se obavezuje da će prenijeti potrošaču robu u svojinu, a potrošač plaća ili se obavezuje da će platiti ugovorenu cijenu, uključujući ugovor koji za predmet istovremeno ima robu i uslugu;
34. **ugovor o pružanju usluga** je svaki ugovor, osim ugovora o kupoprodaji, kojim trgovac pruža ili se obavezuje da će pružiti uslugu potrošaču, uključujući digitalnu uslugu;
35. **povezani ugovor** je ugovor kojim se potrošaču pružaju usluge povezane sa ugovorom, a koje pruža trgovac ili treće lice, na osnovu ugovora sa trgovcem, a naročito:

- o pravu na vremenski podijeljeno korišćenje;

- o dugotrajnom turističkom proizvodu;

- zaključenim na daljinu; ili

- zaključenim van poslovnih prostorija;

1. **roba izrađena po specifikaciji potrošača** je roba koja nije unaprijed proizvedena, već je izrađena na osnovu individualnog izbora ili odluke potrošača;
2. **poslovna prostorija** je nepokretni prodajni prostor u kojem trgovac trajno obavlja svoju djelatnost ili pokretni prodajni prostor u kojem trgovac obavlja svoju djelatnost;
3. **lični podaci** su sve informacije koje se odnose na fizičko lice čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi neposredno ili posredno, naročito uz pomoć oznaka identiteta kao što su ime, identifikacioni broj, podaci o lokaciji, online identifikatori ili uz pomoć jedne ili više karakteristika koje su specifične za fizički, fiziološki, genetski, mentalni, ekonomski, kulturni ili socijalni identitet tog lica;
4. **komercijalna garancija** je obaveza trgovca ili proizvođača (davalac komercijalne garancije) prema potrošaču, osim zakonom utvrđene odgovornosti trgovca za saobraznost robe, da će vratiti plaćenu cijenu ili zamijeniti, popraviti ili servisirati robu na bilo koji način, ako roba ne ispunjava specifikacije ili druge zahtjeve koji nisu povezani sa saobraznošću, a navedeni su u izjavi o komercijalnoj garanciji ili u reklamnom materijalu koji je dostupan u trenutku ili prije zaključenja ugovora;
5. **besplatno** je bez troškova potrebnih za dovođenje robe u saobraznost sa ugovorom, uključujući poštanske troškove, troškove prevoza, rada, materijala i druge troškove;
6. **javna aukcija** je metoda prodaje kod koje trgovac nudi robu ili usluge potrošačima koji učestvuju ili im je data mogućnost da lično učestvuju na aukciji, javnim nadmetanjem po tržišnim uslovima, koju sprovodi aukcionar i u kojem je uspješni ponuđač dužan da kupi robu ili usluge;
7. **pružalac online pretraživača** je fizičko ili pravno lice koje potrošačima pruža ili nudi digitalnu uslugu online pretraživanja;
8. **online pretraživač** je digitalna usluga koja korisnicima omogućava da unose upite u svrhu pretraživanja, u načelu, svih internet stranica ili svih internet stranica na određenom jeziku o bilo kojoj temi, u obliku ključne riječi, govornog zahtjeva, rečenice ili drugog unosa, i koji daje rezultate u bilo kojem formatu u kojem se mogu pronaći informacije koje su povezane sa traženim sadržajem;
9. **interpersonalna komunikaciona usluga** je usluga koja se uobičajeno pruža uz naknadu, a omogućava direktnu interpersonalnu i interaktivnu razmjenu informacija putem elektronskih komunikacionih mreža između ograničenog broja lica, pri čemu lica koja pokreću komunikaciju ili učestvuju u komunikaciji određuju njenog primaoca ili više njih i ne uključuje usluge koje omogućavaju interpersonalnu i interaktivnu komunikaciju kao manje bitni, odnosno pomoćni dio usluge koja je suštinski povezana sa drugom uslugom;
10. **brojevno zasnovana interpersonalna komunikaciona usluga** je interpersonalna komunikaciona usluga koja se povezuje ili omogućava komunikaciju sa javno dodijeljenim brojevnim resursima, odnosno brojem ili brojevima u nacionalnim ili međunarodnim planovima numeracije;
11. **brojevno nezavisna interpersonalna komunikaciona usluga** je interpersonalna komunikaciona usluga koja se ne povezuje sa javno dodijeljenim brojevnim resursima, odnosno brojem ili brojevima u nacionalnim ili međunarodnim planovima numeracije ili koja ne omogućava komunikaciju brojem ili brojevima u nacionalnim ili međunarodnim planovima numeracije;
12. **Centralni informacioni sistem za zaštitu potrošača (u daljem tekstu: CISZP)** je informacioni sistem za evidenciju podataka iz nadzora, odnosno primljenim žalbama i drugim podnescima (pitanja, inicijative) potrošača i njihovom rješavanju, u sprovođenju ovog zakona i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača.

DIO DRUGI

**ZAŠTITA EKONOMSKIH INTERESA POTROŠAČA**

Glava I

**OSNOVNE ODREDBE O PROMETU PROIZVODA**

***ODJELjAK A***

***INFORMISANjE O PROIZVODIMA***

Obavještenje o robi i uslugama

Član 8 ﻿

(1) Trgovac ne smije da nudi ili da stavi u promet robu na kojoj nije istaknuto obavještenje sa podacima o robi (u daljem tekstu: obavještenje o robi), u skladu sa zakonom.

(2) Ako posebnim zakonom nije drukčije uređeno, obavještenje o robi obavezno sadrži:

1) naziv pod kojim se roba prodaje i trgovačko ime, ako postoji;

2) naziv i sjedište proizvođača;

3) naziv i sjedište uvoznika, ako se radi o robi iz uvoza;

4) naziv države porijekla robe;

5) podatke o količini, sastavu, kvalitetu, tipu i modelu robe, datumu proizvodnje i roku upotrebe, načinu upotrebe, održavanju i čuvanju robe i upozorenje o mogućim rizicima vezanim za pravilnu i nepravilnu upotrebu robe, u zavisnosti od prirode robe.

(3) Podaci u obavještenju o robi moraju biti odštampani i napisani čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo.

(4) Podaci u obavještenju o robi iz stava 2 ovog člana na određenim proizvodima i u određenim objektima moraju da budu istaknuti i na Brajevom pismu.

(5) Listu proizvoda i način isticanja obavještenja iz stava 4 ovog člana, kao i vrste objekata u kojima podaci u obavještenju o robi moraju biti istaknuti i na Brajevom pismu propisuje organ državne uprave nadležan za poslove zaštite potrošača (u daljem tekstu: Ministarstvo).

(6) Zabranjeno je uklanjanje ili mijenjanje podataka iz obavještenja o robi, kao i isticanje neistinitih podataka.

(7) Zabranjeno je nuđenje ili stavljanje u promet robe čiji rok upotrebe je istekao.

(8) Odredbe st. 1 do 6 ovog člana primjenjuju se i na usluge, na način da se obavještenje o uslugama, uključujući i upozorenja o rizicima koji su povezani sa pružanjem usluge ističe na mjestu pružanja, odnosno ponude usluge ili na drugi potrošaču dostupan način.

Način isticanja obavještenja

Član 9 ﻿

(1) Trgovac je dužan da obavještenje o robi istakne na svakom pojedinačnom primjerku robe, a kod robe male veličine ili neprikladne za isticanje obavještenja, na zbirnom pakovanju, odnosno na mjestu prodaje.

(2) Kod prodaje robe u rasutom stanju obavještenje iz stava 1 ovog člana ističe se na mjestu prodaje.

(3) Trgovac je dužan da obezbijedi da obavještenje o robi, odnosno uslugama, druge informacije, isprave o usaglašenosti i druga dokumentacija (uputstvo za upotrebu, uputstvo za montažu, izjava o komercijalnoj garanciji, tehnička uputstva, popis ovlašćenih servisera, upozorenje o mogućoj opasnosti pri upotrebi i dr.) koja prati robu, odnosno usluge, budu istovjetne sa originalom i napisane čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo na crnogorskom jeziku.

(4) Obavještenje, druge informacije, isprave o usaglašenosti i druga dokumentacija iz stava 3 ovog člana mogu da budu napisane i na drugom jeziku uključujući znakove i piktograme koji su lako razumljivi za potrošača.

Označavanje upotrebljavane, popravljane ili robe sa nedostatkom

Član 10

(1) Trgovac je dužan da robu koja je upotrebljavana, popravljana ili sa nedostatkom, odnosno robu čija su upotrebna svojstva i karakteristike na drugi način ograničeni, fizički odvoji od druge robe, a na mjestu ponude čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istakne oznaku da se radi o robi „sa greškom", "sa oštećenjem", "pred istekom roka upotrebe" i slično.

(2) Ako se roba iz stava 1 ovog člana prodaje u prostoru isključivo namijenjenom za prodaju takve robe, oznaka iz stava 1 ovog člana ističe se na prodajnom prostoru.

(3) Trgovac je dužan da potrošača informiše o prirodi nedostatka, odnosno ograničenja upotrebnih svojstava i karakteristika robe.

(4) Teret dokazivanja da je potrošaču dao sve potrebne informacije iz stava 3 ovog člana je na trgovcu.

Posebni slučajevi označavanja robe

Član 11

(1) Trgovac je dužan da robu koja je izložena u prodajnom objektu, a nije namijenjena prodaji vidno označi oznakom "nije za prodaju", "uzorak", ili "eksponat".

(2) Prodatu robu koja se nalazi u prodajnom objektu trgovac je dužan da vidno označi oznakom "prodato".

***ODJELjAK B***

***ISTICANjE CIJENA***

Isticanje cijene proizvoda

Član 12﻿

(1) Trgovac je dužan da za proizvode koji se prodaju ili nude na prodaju, čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo za potrošača, istakne prodajnu cijenu i cijenu po jedinici mjere, u skladu sa ovim zakonom, osim kod aukcijske prodaje i prodaje umjetničkih djela i antikviteta.

(2) Cijenu po jedinici mjere nije potrebno isticati ako je jednaka prodajnoj cijeni proizvoda.

(3) Cijenu po jedinici mjere nije potrebno isticati ni za proizvode kod kojih isticanje cijene nema svrhe zbog prirode ili namjene proizvoda ili bi moglo izazvati zabunu kod potrošača.

(4) Kod proizvoda u rasutom stanju ističe se samo cijena po jedinici mjere.

(5) Ako se za određenu vrstu prethodno upakovane robe može izraziti neto masa i neto masa suve materije, dovoljno je istaći samo cijenu po jedinici neto mase suve materije.

(6) Kada se dio složenog proizvoda prodaje ili nudi na prodaju kao poseban proizvod, pored cijene za cijeli proizvod, trgovac je dužan da istakne cijenu i za taj dio proizvoda.

(7) Prodajna cijena i cijena po jedinici mjere proizvoda ističu se u eurima.

(8) Osim cijena iz st. 1 i 6 ovog člana, na proizvodu ili na prodajnom mjestu ne smiju se isticati druge cijene, osim u slučaju prodajnih pogodnosti koje se odnose na umanjenje cijene, u skladu sa ovim zakonom.

(9) Listu prehrambenih i neprehrambenih proizvoda, odnosno grupa proizvoda, za koje, pored prodajne cijene, ne treba isticati cijenu po jedinici mjere, uključujući i uslove i način prodaje proizvoda u skladu sa stavom 3 ovog člana, propisuje Ministarstvo.

Način isticanja cijene

Član 13﻿

(1) Trgovac je dužan da utvrđenu prodajnu cijenu robe istakne na robi, odnosno ambalaži svakog pojedinačnog proizvoda ili na mjestu gdje se roba prodaje ili nudi, kao i na robi u izlogu.

(2) Cijena iz stava 1 ovog člana ističe se na robi, na način da:

1) potrošača ne dovodi u zabludu u pogledu robe na koju se odnosi;

2) ne oštećuje robu.

(3) Trgovac je dužan da prodajnu cijenu usluge koja se pruža ili nudi utvrdi u cjenovniku ili tarifi.

(4) Ako trgovac nudi dio usluge koju pruža (npr. pola porcije kod ponude hrane u ugostiteljskim i drugim objektima), dužan je da istakne prodajnu cijenu za tu uslugu.

(5) U cjenovniku ili tarifi finansijskih usluga koji uključuju provizije ili naknade i troškove koji se mogu potraživati, uključujući i savjetodavne finansijske usluge, trgovac je dužan da navede slučajeve u kojima se te provizije ili naknade i troškovi, uključujući i savjetodavne finansijske usluge, naplaćuju i, ukoliko je primjenjivo, učestalost njihove naplate.

(6) Provizije ili naknade i troškovi iz stava 5 ovog člana koji padaju na teret potrošača moraju da odgovaraju stvarno pruženim uslugama ili nastalim troškovima.

(7) Cjenovnik ili tarifa obavezno se ističu na mjestu gdje se usluga pruža ili nudi ili na drugi potrošaču lako dostupan način.

Isticanje cijena goriva i usluga parkirališta

Član 14

Trgovac je dužan da:

1) cijenu po jedinici mjere za gorivo na benzinskim stanicama istakne na način koji licu koje upravlja motornim vozilom u pravcu benzinske stanice omogućava da cijenu lako i blagovremeno uoči;

2) prodajnu cijenu za uslugu parkiranja motornih vozila, odnosno zakupa parking mjesta istakne na način koji licu koje upravlja motornim vozilom u pravcu parkirališta omogućava da cijenu lako i blagovremeno uoči;

3) obezbijedi da se prilikom pružanja usluga parkiranja motornih vozila, odnosno zakupa parking mjesta, dostupnost slobodnih mjesta može lako i blagovremeno uočiti.

Isticanje cijene kod prodajnih pogodnosti

Član 15

1. Ako se proizvod prodaje ili nudi po umanjenoj cijeni u skladu sa ovim zakonom, trgovac je dužan da čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo za potrošača istakne prethodnu cijenu koju je primjenjivao tokom perioda prije umanjenja cijene i umanjenu cijenu.
2. Prethodna cijena u smislu stava 1 ovog člana je najniža cijena koju je trgovac primijenio tokom perioda od 30 dana prije umanjenja cijene, odnosno, ako je proizvod na tržištu kraće od 30 dana, prethodna cijena je najniža cijena koju je trgovac primijenio tokom perioda u kojem je proizvod na tržištu.

(3) Ako se umanjenje cijene progresivno povećava više puta, prethodna cijena u smislu stava 1 ovog člana je cijena bez prvog umanjenja cijene.

Isticanje cijene pri oglašavanju

Član 16

Trgovac je dužan da prilikom oglašavanja cijena proizvoda istakne cijene u skladu sa ovim zakonom i zakonom kojim se uređuje oglašavanje.

Pridržavanje cijena

Član 17

Trgovac je dužan da se pridržava istaknutih prodajnih cijena.

***ODJELjAK C***

***DRUGE OBAVEZE TRGOVCA***

Izvršenje ugovora

Član 18

Trgovac je dužan da prilikom prodaje proizvoda potrošaču preda proizvod:

1) u traženoj količini kad je ta količina na raspolaganju, ako zakonom nije drukčije uređeno;

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 utvrđenim zakonom, odnosno ugovorom.

Upoznavanje sa svojstvima i karakteristikama proizvoda

Član 19

(1) Trgovac je dužan da potrošača, na njegov zahtjev, upozna o svojstvima i karakteristikama ponuđenog proizvoda.

(2) Trgovac je dužan da, na zahtjev, potrošaču pokaže proizvod i/ili način njegove upotrebe, ako to priroda proizvoda dozvoljava.

Račun

Član 20﻿

(1) Trgovac je dužan da potrošaču za kupljeni proizvod izda račun.

(2) Račun iz stava 1 ovog člana mora da bude jasan, razumljiv, lako čitljiv, na crnogorskom jeziku i propisane sadržine, u skladu sa zakonom.

(3) Za proizvode koji se isporučuju u skladu sa članom 25 ovog zakona račun obavezno sadrži i cijenu za isporuku, ako se isporuka vrši uz naknadu, mjesto i datum isporuke.

(4) U računu za robu koja je upotrebljavana, popravljana ili sa nedostatkom, odnosno čija su upotrebna svojstva i karakteristike na drugi način ograničeni mora biti naznačeno da se radi o takvoj robi.

(5) Ako je potrošaču prilikom kupovine proizvoda odobren popust, na računu mora biti iskazana cijena za taj proizvod bez popusta, iznos popusta u procentima i iznos za plaćanje.

(6) Trgovac je dužan da uz račun za kupljeni proizvod, potrošaču vrati razliku između iznosa računa i primljenog novca u svim apoenima.

Ponuda popravke ili održavanja proizvoda

Član 21

(1) Za uslugu popravke ili održavanja proizvoda čija je vrijednost veća od 50,00 eura, trgovac je dužan da ispostavi potrošaču ponudu sa specifikacijom opisa radova, potrebnog materijala i djelova za popravku.

(2) 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%, trgovac je dužan da dobije prethodni pisani pristanak potrošača, dat lično ili putem sredstava komunikacije na daljinu.

(3) Prihvaćenu ponudu iz stava 1 ovog člana potpisuju trgovac i potrošač, čiji se jedan primjerak predaje potrošaču.

(4) Uz račun za izvršenu uslugu iz st. 1 i 2 ovog člana trgovac je dužan da izda specifikaciju izvršenih radova, korišćenog materijala i djelova za popravku.

Dostupnost rezervnih djelova i servisa

Član 22

(1) Trgovac je dužan da prilikom ponude i prodaje tehničke robe obavijesti potrošača, u pisanoj formi, o dostupnosti:

1) rezervnih djelova, priključnih aparata i sličnih djelova, za vrijeme i nakon prestanka proizvodnje ili uvoza robe;

2) tehničkog servisa, odnosno održavanja i popravke za vrijeme i poslije prestanka proizvodnje ili uvoza robe.

(2) Trgovac je dužan da obezbijedi dostupnost tehničkog servisa, odnosno održavanja i popravke kao i, zajedno sa proizvođačem, djelova i aparata iz stava 1 ovog člana, najmanje pet godina od dana proizvodnje, ali ne manje od tri godine od dana isporuke tehničke robe potrošaču.

(3) Odredba stava 2 ovog člana ne primjenjuje se na polovnu robu.

Materijal za pakovanje

Član 23

(1) Trgovac je dužan da obezbijedi potrošaču odgovarajući materijal za pakovanje u skladu sa vrstom i svojstvima robe.

(2) U neto masu robe ne smije se uračunavati težina materijala za pakovanje.

(3) Trgovac može, na zahtjev potrošača, da obezbijedi posebno pakovanje i dužan je da potrošača prethodno obavijesti o cijeni posebnog pakovanja, s tim da cijena pakovanja ne može biti veća od prodajne cijene materijala korišćenog za pakovanje.

(4) Kese i torbe koje služe za nošenje kupljenih proizvoda i imaju u potpunosti ili djelimično logotip, znak, slogan i/ili naziv proizvođača ili trgovca smatraju se promotivnim materijalom.

(5) Ambalažu iz stava 4 ovog člana trgovac ne smije da naplati.

Dokumentacija koja prati robu i uslugu

Član 24

(1) Trgovac je dužan da potrošaču uz robu preda dokumentaciju koja prati robu, odnosno uslugu, u skladu sa članom 9 ovog zakona, kao i druga dokumenta koja je obezbijedio proizvođač.

(2) Dokumentacija iz stava 1 ovog člana izdaje se u skladu sa tehničkim i drugim propisima i mora biti napisana čitko, jasno i lako razumljivo.

(3) Prevod dokumentacije iz stava 1 ovog člana mora biti istovjetan izvornom tekstu.

Isporuka proizvoda

Član 25

(1) Ako trgovac nudi isporuku proizvoda na adresu i prostor koji odredi potrošač, a isporuka se vrši uz naknadu, dužan je da prethodno obavijesti potrošača o cijeni i načinu isporuke.

(2) Ako potrošač nije prethodno obaviješten o cijeni i načinu isporuke, smatra se da se isporuka (prevoz, poštanski troškovi i slično) vrši bez naknade i da proizvod treba isporučiti na adresu i u prostor koji odredi potrošač.

(3) Teret dokazivanja da je prethodno obavijestio potrošača o cijeni i načinu isporuke je na trgovcu.

(4) Trgovac je dužan da, bez odlaganja, isporuči proizvod nakon plaćanja proizvoda, osim ako nije drukčije ugovoreno.

Opomena za neplaćena novčana potraživanja

Član 26

Trgovac ne smije naplaćivati izdavanje opomene, radi naplate novčanih potraživanja.

Prigovor potrošača

Član 27﻿

(1) Potrošač ima pravo da podnese prigovor trgovcu kod koga je kupio proizvod u slučaju nesaobraznosti proizvoda ugovoru, u vezi sa datom komercijalnom garancijom, na račun za kupljeni proizvod i iz drugih razloga, u skladu sa ovim zakonom.

(2) Kupovina proizvoda iz stava 1 ovog člana može se utvrditi na osnovu računa o kupljenom proizvodu, ugovora o prodaji, izjave o komercijalnoj garanciji ili na drugi odgovarajući način (izvodom iz fiskalne kase, poslovne i druge odgovarajuće dokumentacije).

(3) Prigovor iz stava 1 ovog člana podnosi se na papiru ili nekom drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju.

(4) Trgovac je dužan da u prodajnom objektu na vidnom mjestu istakne obavještenje o načinu i mjestu podnošenja prigovora, odnosno da pri zaključenju ugovora na drugi odgovarajući način o tome obavijesti potrošača.

(5) Teret dokazivanja da je izvršena obaveza iz stava 4 ovog člana je na trgovcu.

(6) Trgovac je dužan da uspostavi i uredno vodi evidenciju prigovora iz stava 1 ovog člana, u obliku tvrdo ukoričene knjige čije su stranice numerisane ili u elektronskom obliku, na obrascu koji sadrži podatke o podnosiocu i datumu prijema prigovora, proizvodu, predmetu i zahtjevu iz prigovora, kao i datumu izdavanja potvrde iz člana 29 stav 4 ovog zakona.

(7) Knjiga evidencije, odnosno podaci o prigovorima iz stava 6 ovog člana čuvaju se najmanje dvije godine od dana prijema prigovora potrošača, u prodajnom objektu, odnosno na mjestu za podnošenje prigovora iz stava 4 ovog clana.

(8) Trgovac je dužan da na mjestu za podnošenje prigovora u toku radnog vremena obezbijedi prisustvo lica ovlašćenog za prijem prigovora.

Rokovi za podnošenje prigovora

Član 28﻿

Potrošač može podnijeti prigovor:

1) u slučaju nesaobraznosti proizvoda ugovoru, u rokovima iz čl. 51, 58, 60 i 74 ovog zakona;

2) u slučaju izmjene digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u roku iz člana 82 stav 3 ovog zakona;

3) u vezi sa datom komercijalnom garancijom, u roku iz izjave o komercijalnoj garanciji;

4) na račun odmah, a najkasnije u roku od osam dana od dana plaćanja računa, a za usluge od javnog interesa iz člana 37 ovog zakona, u roku od 15 dana od dana prijema računa;

5) u drugim slučajevima utvrđenim ovim i drugim zakonom koji sadrži odredbe o zaštiti potrošača.

Rješavanje prigovora

Član 29

(1) Trgovac je dužan da potrošaču, bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od prijema prigovora odgovori u pisanoj formi, na papiru ili nekom drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju, sa izjašnjenjem o sadržini zahtjeva iz prigovora i predlogom za njegovo rješavanje.

(2) Ako se o prigovoru ne rješava bez odlaganja, trgovac je dužan da potrošaču izda pisanu potvrdu o prijemu prigovora.

(3) Teret dokazivanja da je potrošaču izdata potvrda iz stava 2 ovog člana je na trgovcu.

(4) Potvrda iz stava 2 ovog člana obavezno sadrži podatke iz evidencije iz člana 27 stav 6 ovog zakona, kao i datum izdavanja potvrde.

Zabranjeno oglašavanje

Član 30

1. Zabranjeno je oglašavanje robe i usluga koje dovodi ili može da dovede potrošača u zabludu.
2. Zabranjeno je oglašavanje kojim se vrši diskriminacija potrošača na osnovu pola, rasne, nacionalne ili religijske pripadnosti ili invalidnosti, vrijeđa dostojanstvo potrošača, podstiče nasilje ili ponašanje koje je štetno za sigurnost i zdravlje potrošača ili životnu sredinu.

(3) Zabranjeno je oglašavanje kojim se ugrožavaju zdravlje, psihički ili moralni razvoj maloljetnih lica.

(4) Zabranjeno je korišćenje upoređujućih, prevarnih i neistinitih propagandnih i oglasnih poruka, koje na obmanjujući način vrše promociju proizvoda ili usluge, prenaglašavajući efekte koje imaju ili rezultate do kojih dovodi njihovo korišćenje.

(5) Zabranjena je upotreba sumnjivih tvrdnji u pogledu ishrane i uticaja koji proizvodi, posebno prehrambeni, mogu imati na čovjeka i njegovo zdravlje, stvarajući obmanu da pozitivno djeluju, što naučno nije potvrđeno, u skladu sa posebnim zakonom.

***ODJELjAK D***

***PRODAJNE POGODNOSTI***

Vrste prodajnih pogodnosti

Član 31

(1) Prodajne pogodnosti su prodaja ili nuđenje proizvoda pod povoljnijim uslovima u odnosu na redovnu ili prethodnu ponudu, i to naročito: umanjenje cijene (sniženje, rasprodaja, akcijska prodaja i promotivna prodaja), posebni uslovi prodaje, obećanje nagrade, dodatni proizvod bez naknade (prateći poklon), učešće u nagradnoj igri i druge pogodnosti, u skladu sa zakonom.

(2) Trgovac je dužan da se pridržava utvrđenih i istaknutih uslova prodajnih pogodnosti.

Sniženje i rasprodaja

Član 32 ﻿

(1) Sniženje cijene proizvoda je prodaja proizvoda po umanjenoj cijeni.

(2) Rasprodaja proizvoda je prodaja proizvoda po umanjenoj cijeni u slučaju prestanka trgovine u prodajnom objektu ili prestanka trgovine određenim proizvodom u prodajnom objektu.

(3) Rasprodaja iz stava 2 ovog člana može se organizovati pod uslovom da trgovac ne nastavi sa trgovinom u istom prodajnom objektu, odnosno sa istim proizvodom, u roku koji ne može biti kraći od tri mjeseca od dana završetka rasprodaje.

(4) Ako je procenat umanjenja cijene istaknut u rasponu, trgovac je dužan da najveći procenat umanjenja na početku sniženja, odnosno rasprodaje utvrdi za najmanje jednu petinu vrijednosti svih proizvoda na sniženju, odnosno rasprodaji.

(5) Stav 4 ovog člana ne primjenjuje se na trgovinu koja se vrši u skladu sa odredbama ovog zakona o zaključivanju ugovora van poslovnih prostorija i na daljinu.

(6) Isticanje cijena proizvoda koji su na sniženju, odnosno rasprodaji vrši se u skladu sa čl. 12 i 13 i čl. 15, 16 i 17 ovog zakona.

Akcijska i promotivna prodaja

Član 33

(1) Akcijska prodaja je prodaja određene količine proizvoda određenog proizvođača u određeno vrijeme na određenom mjestu, po umanjenoj cijeni.

(2) Promotivna prodaja je akcijska prodaja radi promocije novog proizvoda.

(3) Proizvod iz st. 1 i 2 ovog člana mora biti čitko, jasno razumljivo i lako uočljivo označen riječima "akcija" ili "akcijska prodaja", odnosno "promocija" ili "promotivna prodaja".

(4) Isticanje cijena proizvoda na akcijskoj, odnosno promotivnoj prodaji vrši se u skladu sa čl. 12 i 13 i čl. 15, 16 i 17 ovog zakona.

Posebni uslovi prodaje

Član 34

(1) Posebni uslovi prodaje su prodajne pogodnosti koje trgovac odobrava naročito za:

1) pojedine grupe potrošača (imaoci potrošačke kartice, penzioneri, studenti, djeca određenog uzrasta i slično);

2) pojedine proizvode (otplata na rate, popust i slično).

(2) Trgovac je dužan da posebne uslove prodaje čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istakne na mjestu prodaje, odnosno ponude.

Posebne prodajne pogodnosti

Član 35

(1) Na proizvode koji se dobijaju kao nagrada ili učešćem u nagradnoj igri, kao i prateće poklone shodno se primjenjuju odredbe ovog zakona o saobraznosti i komercijalnoj garanciji za robu iz čl. 46 do 64 ovog zakona, odnosno o saobraznosti, isporuci i izmjeni digitalnih usluga i digitalnog sadržaja iz čl. 69 do 83 ovog zakona.

(2) Trgovac koji prilikom oglašavanja proizvoda obeća potrošaču prateći poklon dužan je da taj proizvod isporuči potrošaču u roku i na način određen prilikom oglašavanja, odnosno u skladu sa zakonom.

(3) Svaka isporuka nenaručene robe i pružanje nenaručene usluge potrošaču smatra se propagandnim poklonom trgovca.

(4) Ako je predmet prodajne pogodnosti roba čija su upotrebna svojstva i karakteristike ograničeni, trgovac je dužan da taj razlog istakne na robi na način utvrđen čl. 9 i 10 ovog zakona.

(5) Na robi koja je na sniženju, rasprodaji ili akcijskoj prodaji zbog isticanja roka upotrebe, pored roka upotrebe, mora biti čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istaknuta oznaka da se radi o robi „pred istekom roka upotrebe“.

Informisanje i oglašavanje prodajnih pogodnosti

Član 36

(1) Oglašavanje prodajne pogodnosti mora da sadrži:

1) vrstu prodajne pogodnosti;

2) precizno i jasno određenje proizvoda na koji se prodajna pogodnost odnosi;

3) period važenja pogodnosti, sa naznakom početka i završetka, ako postoje;

4) ukupne troškove vezane za dobijanje ili preuzimanje proizvoda, uključujući isporuku, odnosno napomenu o tome da troškovi padaju na teret potrošača, ukoliko isti postoje;

5) druge uslove vezane za ostvarivanje prodajne pogodnosti.

(2) Ako se radi ostvarivanja prava na prodajnu pogodnost izdaje vaučer, kupon ili drugo sredstvo za ostvarivanje prava na pogodnost, pored podataka iz stava 1 ovog člana, to sredstvo mora da sadrži i podatke o izdavaocu, kao i novčanoj vrijednosti ili visini umanjenja.

(3) Ako prema prirodi stvari nije moguće istovremeno u ponudi dati podatke iz stava 1 tač. 2 do 5 ovog člana, trgovac je dužan da prije kupovine proizvoda iz te ponude na drugi način besplatno obezbijedi te podatke potrošaču.

Glava II

**USLUGE OD JAVNOG INTERESA**

Prava potrošača na usluge od javnog interesa

Član 37 ﻿

(1) Usluge od javnog interesa su usluge koje su utvrđene zakonom, kao što su: distribucija i snabdijevanje električnom energijom, gasom, toplotom i vodom, prečišćavanje i odvođenje otpadnih voda, održavanje čistoće u gradovima i drugim naseljima, odlaganje komunalnog otpada, održavanje groblja i sahranjivanje, dimnjačarske i druge komunalne usluge, prevoz putnika, elektronske komunikacione usluge, poštanske i druge usluge.

(2) Potrošač ima pravo na:

1) pristup i korišćenje usluge od javnog interesa pod jednakim uslovima, ako je to tehnički moguće i bez diskriminacije;

2) pristup i nesmetano korišćenje usluge od javnog interesa pod uslovima utvrđenim zakonom, odnosno ugovorom;

3) račun koji sadrži sve podatke koji mu omogućavaju provjeru obračuna pruženih usluga;

4) besplatnu kontrolu računa;

5) besplatnu promjenu pružaoca usluge od javnog interesa bez naknade, ako je to moguće.

(3) Račun iz stava 2 tačka 3 ovog člana mora da sadrži i iznos neplaćenih dospjelih potraživanja za prethodne periode, sa posebno iskazanim iznosom potraživanja starijih od dvije godine, kao i, ako je obračunata kamata, iznos i period na koji se ona odnosi.

(4) Trgovac je dužan da na zahtjev potrošača, u roku od osam dana od dana podnošenja zahtjeva, dostavi detaljan izvještaj o neplaćenim dospjelim potraživanjima iz stava 3 ovog člana.

Uslovi korišćenja

Član 38

(1) Trgovac je dužan da prije pružanja usluge od javnog interesa upozna potrošača sa uslovima korišćenja, a naročito sa:

1) utvrđenom cijenom, odnosno tarifom, vrstama naknada za korišćenje i održavanje, ako trgovac nudi i uslugu održavanja, u kojoj se navode popusti na koje potrošač ima pravo i posebni tarifni stavovi, odnosno elementi, kao i naknadom i rokom za priključenje na distributivnu mrežu;

2) načinom na koji se može ostvariti uvid u važeće cijene, odnosno tarifu i cijene održavanja;

3) načinom ostvarivanja prava na naknadu, odnosno povraćaj plaćenog iznosa, ako pružena usluga ne odgovara propisanom, odnosno ugovorenom kvalitetu.

(2) Uslove iz stava 1 ovog člana i njihove promjene trgovac je dužan da objavi u najmanje jednom dnevnom štampanom mediju koji se distribuira na cijeloj teritoriji Crne Gore i istakne u svojim poslovnim prostorijama.

(3) Trgovac iz stava 1 ovog člana dužan je da prije utvrđivanja cijene usluge od javnog interesa zatraži mišljenje organizacija za zaštitu potrošača (u daljem tekstu: organizacija potrošača) koje ispunjavaju uslove iz člana 240 ovog zakona.

(4) Mišljenje iz stava 3 ovog člana organizacije potrošača dužne su da dostave na zahtjev trgovca, u roku od 15 dana od dana prijema zahtjeva.

(5) Trgovac je dužan da potrošača obavijesti o promjeni cijena i drugih uslova iz stava 1 ovog člana, najkasnije 30 dana prije početka njihove primjene.

(6) Cijena usluge od javnog interesa obračunava se prema stvarnoj potrošnji, ako je to tehnički moguće, po utvrđenoj tarifi ili cjenovniku.

Zaključivanje ugovora o pružanju javne usluge i priključak na distributivnu mrežu ﻿

Član 39 ﻿

(1) Trgovac je dužan da o pružanju usluge od javnog interesa iz člana 37 stav 1 ovog zakona sa potrošačem zaključi ugovor u pisanoj formi.

(2) Trgovac koji pruža uslugu od javnog interesa iz člana 37 stav 1 ovog zakona dužan je da, bez diskriminacije i pod jednakim uslovima, omogući potrošaču priključak na distributivnu mrežu i upotrebu priključka i mreže pod unaprijed poznatim i uslovima ugovorenim u skladu sa zakonom.

Kvalitet usluge od javnog interesa

Član 40

Trgovac je dužan da obezbijedi kvalitet usluge od javnog interesa, u skladu sa zakonom i ugovorom.

Modernizacija distributivne mreže

Član 41﻿

Trgovac koji pruža uslugu od javnog interesa putem distributivne mreže ne smije potrošaču uračunavati u cijenu usluge troškove izgradnje, rekonstrukcije i modernizacije distributivne mreže, osim ako zakonom nije drukčije uređeno.

Električna energija, gas, voda i grijanje

Član 42

Trgovac koji nudi ili oglašava pružanje usluge snabdijevanja električnom energijom, gasom, vodom ili usluge grijanja dužan je da u ponudi ili oglasu jasno istakne cijenu po jedinici mjere, cijenu drugih pratećih elemenata, u skladu sa posebnim pravilima, koji se ne računaju prema potrošenoj količini, kao i cijenu za priključenje na distributivnu mrežu.

Zabrana obustavljanja pružanja usluga i prinudne naplate ﻿

Član 43﻿

(1) Ako se iznos računa osporava u sudskom, vansudskom ili upravnom postupku, a potrošač redovno plaća nesporne iznose računa, trgovac ne smije potrošaču ograničiti pružanje usluge ili ga isključiti sa distributivne mreže do okončanja tog postupka.

(2) Ako je trgovac ograničio pružanje usluge ili izvršio isključenje sa distributivne mreže dužan je da, bez odlaganja, nastavi sa pružanjem usluge potrošaču, odnosno priključi potrošača bez naknade na distributivnu mrežu do okončanja postupka iz stava 1 ovog člana.

(3) Trgovac ne smije da pružanje, odnosno nastavak pružanja usluge i ponovno priključenje na distributivnu mrežu, uslovljava plaćanjem dugova potrošača starijih od dvije godine.

(4) Ako potrošač osporava neplaćena dospjela potraživanja, trgovac ne smije da pokrene postupak prinudne naplate do okončanja sudskog, vansudskog ili upravnog postupka.

(5) Zahtjev za plaćanje potraživanja za koje je u postupcima iz stava 1 ovog člana utvrđeno da potrošač nije dužan da plati, je nepoštena poslovna praksa u smislu ovog zakona.

(6) Odredbe st. 1 i 2 ovog člana, primjenjuju se i kada trgovac pokrene postupak prinudne naplate protiv potrošača.

(7) Postupkom u smislu st. 1 i 2 ovog člana smatra se i drugi postupak utvrđen opštim uslovima ili drugim pravilima trgovca koji pruža uslugu od javnog interesa.

Potrošački servis

Član 44

(1) Trgovac koji pruža usluge od javnog interesa dužan je da obezbijedi potrošački servis za pružanje potrebnih informacija potrošačima i prijem prigovora u skladu sa članom 27 ovog zakona.

(2) Potrošač ima pravo da, pored prigovora iz člana 27 ovog zakona, uloži i prigovor u vezi sa pristupom uslugama od javnog interesa, uključujući i priključak na distributivnu mrežu, kao i prigovor na korišćenje i kvalitet usluge od javnog interesa.

(3) Trgovac iz stava 1 ovog člana dužan je da u poslovnim prostorijama čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istakne radno vrijeme potrošačkog servisa, odnosno na drugi odgovarajući način o tome obavijesti potrošača, s tim da radno vrijeme potrošačkog servisa mora biti organizovano radnim danima, uključujući i subotu, u prijepodnevnim i poslijepodnevnim intervalima.

(4) Teret dokazivanja da je ispunio obavezu iz stava 3 ovog člana je na trgovcu.

(5) Na način podnošenja prigovora, isticanje obavještenja o načinu i mjestu podnošenja prigovora, teret dokazivanja o isticanju obavještenja, vođenje evidencije prigovora potrošača, obavezu lica ovlašćenog za primanje prigovora, kao i na obavezu izdavanja potvrde o prijemu prigovora, ako se o prigovoru ne rješava bez odlaganja, i sadržinu evidencije i potvrde i rokove rješavanja po prigovoru potrošača iz stava 1 ovog člana shodno se primjenjuje čl. 27, 28 i 29 ovog zakona.

Glava III

**SAOBRAZNOST UGOVORU I KOMERCIJALNA GARANCIJA**

***ODJELjAK A***

***SAOBRAZNOST ROBE***

**Primjena**

**Član 45**

(1) Odredbe st. 2 do 5 ovog člana i čl. 46 do 65 ovog zakona, primjenjuju se na ugovore o kupoprodaji, uključujući ugovore o isporuci robe koju je potrebno izraditi ili proizvesti.

(2) Odredbe st. 3, 4 i 5 ovog člana i čl. 46 do 65 ovog zakona ne primjenjuju se na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga, osim ako je digitalni sadržaj ili digitalna usluga ugrađena u robu ili je povezana sa robom u smislu člana 7 tačka 4 ovog zakona i koji se isporučuju zajedno sa robom na osnovu ugovora o kupoprodaji, bez obzira da li isporuku tog digitalnog sadržaja ili digitalne usluge vrši trgovac ili treća strana.

(3) U slučaju sumnje da li isporuka ugrađenog ili povezanog digitalnog sadržaja ili ugrađene ili povezane digitalne usluge čini dio ugovora o kupoprodaji, pretpostavlja se da su digitalni sadržaj ili digitalna usluga obuhvaćeni ugovorom o kupoprodaji.

(4) Odredbe čl. 46 do 65 ovog zakona zakona ne primjenjuju se na trajni medij koji služi isključivo kao nosač digitalnog sadržaja, kao ni na robu koja se prodaje u izvršnom ili drugom prinudnom postupku u skladu sa zakonom.

(5) Na zaključivanje, valjanost i dejstvo ugovora, uključujući posljedice raskida ugovora, kao i na naknadu štete zbog nesaobraznosti robe primjenjuju se odredbe zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi, ako odredbama čl. 46 do 65 ovog zakona nije drukčije uređeno.

Saobraznost ugovoru

Član 46﻿

Trgovac je dužan da potrošaču isporuči robu koja ispunjava zahtjeve saobraznosti iz čl. 47 i 48 ovog zakona i koja nije nesaobrazna u smislu člana 49 ovog zakona ne dovodeći u pitanje odredbu člana 50 ovog zakona.

**Subjektivni zahtjevi saobraznosti**

**Član 47**

Roba je saobrazna ugovoru o kupoprodaji ako:

1. odgovara opisu, vrsti, količini i kvalitetu, ima funkcionalnost, kompatibilnost, interoperabilnost i druge karakteristike, kako je to određeno ugovorom o kupoprodaji;
2. je prikladna bilo kojoj posebnoj namjeni za koju je potrošač nabavlja i sa kojom je potrošač upoznao trgovca najkasnije u trenutku zaključenja ugovora, a koju je trgovac potvrdio;
3. je isporučena sa svom dodatnom opremom i uputstvima, uključujući uputstvom za instalaciju, kako je to određeno ugovorom o kupoprodaji;
4. je isporučena sa ažuriranjima kako je određeno ugovorom o kupoprodaji.

**Objektivni zahtjevi saobraznosti**

**Član 48**

1. Pored subjektivnih zahtjeva saobraznosti iz člana 47 ovog zakona, roba je saobrazna ugovoru o kupoprodaji ako ispunjava i objektivne zahtjeve saobraznosti i to da:
2. je prikladna za namjene za koje se uobičajeno koristi roba iste vrste, u skladu sa zakonom, tehničkim standardima ili, ako takvih tehničkih standarda nema, primjenjivim kodeksima ponašanja u odgovarajućem poslovnom sektoru;
3. ako je primjenjivo, odgovara kvalitetu i opisu uzorka ili modela koji je trgovac stavio na raspolaganje potrošaču prije zaključenja ugovora o kupoprodaji;
4. ako je primjenjivo, je isporučena sa dodatnom opremom, uključujući ambalažu, uputstvo za instalaciju ili druga uputstva, čiji prijem potrošač može razumno da očekuje;
5. odgovara količini i posjeduje kvalitet i druge karakteristike, uključujući trajnost, funkcionalnost, kompatibilnost i sigurnost, koji su uobičajeni za robu iste vrste i koje potrošač može razumno očekivati s obzirom na prirodu robe i uzimajući u obzir sve javne izjave koje su dali trgovac ili drugo lice u prethodnim fazama ugovornog lanca, uključujući proizvođača, ili koje su date u njihovo ime, naročito ako su učinjene oglašavanjem ili označavanjem robe.
6. Trgovca ne obavezuju javne izjave, u smislu stava 1 tačka 4 ovog člana, ako dokaže da:
7. nije znao niti je razumno mogao znati za tu javnu izjavu;
8. je do trenutka zaključenja ugovora javna izjava bila ispravljena na isti ili sličan način kao i kada je data, ili
9. da ta javna izjava nije mogla uticati na donošenje odluke o kupovini robe.
10. U slučaju robe sa digitalnim elementima, trgovac je dužan da obezbijedi da potrošač bude obaviješten o ažuriranjima, uključujući sigurnosna ažuriranja, koja su potrebna kako bi roba ostala saobrazna ugovoru i da mu se ta ažuriranja isporučuju, tokom perioda:
11. u okviru kojeg potrošač to može razumno da očekuje s obzirom na vrstu i namjenu robe i digitalnih elemenata, i uzimajući u obzir okolnosti i prirodu ugovora o kupoprodaji, ako je tim ugovorom predviđena jednokratna isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, ili
12. utvrđenog u članu 51 stav 7 ovog zakona, u zavisnosti od slučaja, ako je ugovorom o kupoprodaji predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tokom određenog perioda.
13. Ako potrošač u razumnom roku ne instalira ažuriranja koja su mu isporučena u skladu sa stavom 3 ovog člana, trgovac ne odgovara za nesaobraznost koja proizilazi isključivo zbog propuštanja instalacije odgovarajućeg ažuriranja, pod uslovom da:
14. je trgovac obavijestio potrošača o raspoloživosti ažuriranja i posljedicama propuštanja potrošača da izvrši instaliranje, i
15. propuštanje instalacije ili nepravilna instalacija ažuriranja od strane potrošača nisu rezultat nedostataka u uputstvima za instalaciju koja su dostavljena potrošaču.
16. Nesaobraznost u smislu st. 1 ili 3 ovog člana ne postoji ako je, u trenutku zaključenja ugovora o kupoprodaji, potrošač bio posebno obaviješten da određena karakteristika robe odstupa od objektivnih zahtjeva u pogledu saobraznosti navedenih u st. 1 ili 3 ovog člana, i ako je potrošač pri zaključenju ugovora izričito i posebno prihvatio to odstupanje.
17. Pored zahtjeva iz stava 1 tačka 1 ovog člana, roba je saobrazna ugovoru o kupoprodaji ako je prikladna i za namjene za koje se uobičajeno koristi roba iste vrste, u skladu propisima Evropske unije.

**Nepravilna instalacija robe**

**Član 49**

Nesaobraznost koja proizlazi iz nepravilne instalacije robe smatra se nesaobraznošću robe ako:

1. instalacija čini dio ugovora o kupoprodaji i izvršena je od strane trgovca ili pod njegovom odgovornošću, ili
2. instalacija, za koju je predviđeno da je obavi potrošač, je izvršena od strane potrošača, a nepravilna instalacija je posljedica nedostataka u uputstvima za instalaciju koje je dostavio trgovac ili, u slučaju robe sa digitalnim elementima, koje je dostavio trgovac ili isporučilac digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

**Prava trećih lica**

**Član 50**

Ako povreda prava trećeg lica, naročito prava intelektualne svojine, isključuje, umanjuje ili ograničava korišćenje robe u skladu sa čl. 47 i 48 ovog zakona, potrošač ima prava da zahtijeva da se roba oslobodi od prava ili pretenzije trećeg lica, odnosno da zahtijeva zamjenu i umanjenje cijene ili raskid ugovora u skladu sa čl. 53 i 58 ovog zakona, osim ako je, zavisno od okolnosti konkretnog slučaja, zaključeni ugovor ništav ili rušljiv na osnovu opštih pravila obligacionog prava.

Odgovornost za nesaobraznost

Član 51

1. Trgovac je odgovoran potrošaču za svaku nesaobraznost koja postoji u trenutku isporuke robe, bez obzira da li je znao za nesaobraznost, i koja postane očigledna u roku od dvije godine od trenutka isporuke robe.
2. Trgovac je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi nakon isporuke, ako potiče od uzroka koji je postojao prije isporuke.
3. Trgovac je odgovoran za nesaobraznost robe koju je potrošač mogao lako opaziti ako je izjavio da je roba saobrazna ugovoru.
4. Trgovac ne odgovara za nesaobraznost robe ako je u trenutku zaključenja ugovora potrošaču bilo poznato ili mu nije moglo ostati nepoznato da roba nije saobrazna ugovoru ili je uzrok nesaobraznosti u materijalu koji je dao potrošač.
5. Ne dovodeći u pitanje odredbu člana 48 stav 3 ovog zakona, odredba stava 1 ovog člana primjenjuje se i na robu sa digitalnim elementom.
6. Kod prodaje polovne robe ugovorom o kupoprodaji može se ugovoriti kraći rok od roka iz stava 1 ovog člana, ali ne kraći od godinu dana.
7. U slučaju robe sa digitalnim elementima, ako je ugovorom o kupoprodaji predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tokom određenog perioda, trgovac je odgovoran i za svaku nesaobraznost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koja se pojavi ili postane očigledna u roku od dvije godine od trenutka isporuke robe sa digitalnim elementima, a ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka na rok duži od dvije godine, trgovac je odgovoran za svaku nesaobraznost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koja se pojavi ili postane očigledna u periodu isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u skladu sa ugovorom o kupoprodaji.
8. Ako instalacija čini dio ugovora o kupoprodaji i izvršena je od strane trgovca ili pod njegovom odgovornošću smatra se da je roba isporučena potrošaču u trenutku kada je instalacija završena.

**Teret dokazivanja**

**Član 52**

1. Svaka nesaobraznost robe, uključujući i nesaobraznost robe sa digitalnim elementima, koja postane očigledna u roku od godinu dana od trenutka isporuke robe smatra se da je postojala i u trenutku isporuke robe, osim ako se dokaže suprotno ili ako ta pretpostavka nije u skladu sa prirodom robe ili prirodom nesaobraznosti.
2. Ako je ugovorom o kupoprodaji robe sa digitalnim elementima predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tokom određenog perioda, teret dokazivanja da li su digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili saobrazni tokom perioda iz člana 51 stav 7 ovog zakona je na trgovcu za onu nesaobraznost koja postane očigledna tokom tog perioda.

Pravne posljedice nesaobraznosti

Član 53﻿

(1) Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, potrošač ima pravo da zahtijeva od trgovca da se nesaobraznost otkloni bez naknade, opravkom ili zamjenom, odnosno da zahtijeva odgovarajuće umanjenje cijene ili da raskine ugovor uz povraćaj plaćenog iznosa.

(2) Potrošač prvenstveno ima pravo da bira između zahtjeva da se nesaobraznost otkloni opravkom ili zamjenom, osim ako je izabrani zahtjev nemoguć ili ako predstavlja nesrazmjerno opterećenje za trgovca.

(3) Nesrazmjerno opterećenje iz stava 2 ovog člana postoji ako izabrani zahtjev, u odnosu na alternativni zahtjev, stvara pretjerane troškove za trgovca, uzimajući u obzir:

1) vrijednost robe koju bi imala da je saobrazna ugovoru;

2) značaj nesaobraznosti u konkretnom slučaju;

3) da li se alternativni zahtjev može ostvariti bez značajnijih neugodnosti za potrošača.

(4) Trgovac može da odbije otklanjanje nesaobraznosti ako popravku i zamjenu nije moguće izvršiti ili bi troškovi popravke i zamjene bili nesrazmjerni, uzimajući u obzir sve okolnosti slučaja, uključujući okolnosti iz stava 3 tač. 1 i 2 ovog člana.

(5) Potrošač ima pravo na odgovarajuće umanjenje cijene u skladu sa članom 55 ovog zakona ili na raskid ugovora o kupoprodaji uz povraćaj plaćenog iznosa u skladu sa čl. 56 i 57 ovog zakona, ako:

1) trgovac nije izvršio popravku ili zamjenu ili, ako je to primjenjivo, nije izvršio popravku ili zamjenu u skladu sa članom 54 st. 2 i 3 ovog zakona ili je odbio da otkloni nesaobraznost robe u skladu sa stavom 4 ovog člana;

2) nesaobraznost robe postoji i pored napora trgovca da je otkloni;

3) nesaobraznost je u toj mjeri ozbiljna da opravdava trenutno umanjenje cijene ili raskid ugovora o kupoprodaji; ili

4) je trgovac izjavio ili je iz okolnosti slučaja očigledno da neće otkloniti nesaobraznost u roku iz člana 54 stav 1 ovog zakona ili da je ne može otkloniti bez značajnih neugodnosti za potrošača.

(6) Potrošač ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna.

(7) Teret dokazivanja da je nesaobraznost neznatna je na trgovcu.

(8) Potrošač ima pravo da uskrati plaćanje preostalog dijela cijene ili neki njen dio sve dok trgovac ne ispuni svoje obaveze u skladu sa odredbama iz čl. 46 do 65 ovog zakona.

(9) Prava iz stava 1 ovog člana ne utiču na pravo potrošača da zahtijeva od trgovca naknadu štete koja potiče od nesaobraznosti u skladu sa opštim pravilima o odgovornosti za štetu.

**Popravka ili zamjena robe**

**Član 54**

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 je nesaobraznost potrebno otkloniti popravkom ili zamjenom robe, potrošač je dužan da stavi robu na raspolaganje trgovcu, a trgovac je dužan da robu preuzme o svom trošku.
3. 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.
4. Potrošač nije dužan da plati troškove uobičajene upotrebe zamijenjene robe tokom perioda prije njene zamjene.
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 izričitom i posebnom izjavom takvu ponudu trgovca prihvatio.
6. Ponude trgovca i izjave potrošača iz stava 5 ovog člana trgovac je dužan da navede u evidenciji iz člana 27 stav 6 ovog zakona.

**Umanjenje cijene**

**Član 55**

Umanjenje cijene iz člana 53 stav 5 ovog zakona, vrši se srazmjerno smanjenju vrijednosti robe koju je primio potrošač u odnosu na vrijednost koju bi roba imala da je saobrazna u vrijeme zaključenja ugovora.

**Raskid ugovora o kupoprodaji**

**Član 56**

1. Potrošač može da raskine ugovor o kupoprodaji izjavom upućenom trgovcu kojom izražava odluku o raskidu ugovora o kupoprodaji.
2. Ako se nesaobraznost odnosi samo na dio robe isporučene na osnovu ugovora o kupoprodaji i ako postoji razlog za raskid ugovora o kupoprodaji na osnovu člana 53 ovog zakona, potrošač ima pravo da raskine ugovor o kupoprodaji samo u odnosu na taj dio robe.
3. Ako se nesaobraznost odnosi samo na dio robe, potrošač ima pravo da raskine ugovor i u pogledu ostale robe koju je nabavio zajedno sa nesaobraznom robom, ako se od potrošača ne može razumno očekivati da će pristati da zadrži samo saobraznu robu.
4. Ako raskine ugovor o kupoprodaji u cjelini ili, u skladu sa stavom 2 ovog člana, samo u odnosu na dio robe isporučene na osnovu ugovora o kupoprodaji, potrošač je dužan da vrati isporučenu robu trgovcu o trošku trgovca, a trgovac je dužan da potrošaču nadoknadi cijenu koju je platio za robu nakon što primi robu ili dokaz da je potrošač robu poslao trgovcu.

**Obaveze i rokovi u vezi sa povraćajem primljene robe ili plaćenog iznosa**

**Član 57**

1. Ako raskine ugovor o kupoprodaji potrošač je dužan da povraćaj robe iż člana 56 stav 4 ovog zakona izvrši bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana obavještavanja trgovca o odluci da raskida ugovor.
2. Obaveza iz stava 1 ovog člana smatra se izvršenom u roku, ako potrošač prije isteka roka iz stava 1 ovog člana pošalje robu ili je preda trgovcu, odnosno licu koje je trgovac ovlastio da primi robu.
3. Trgovac je dužan da izvrši povraćaj plaćenog iznosa iz člana 56 stav 4 ovog zakona bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od prijema robe robe ili dokaza da je potrošač robu poslao trgovcu.
4. Trgovac je dužan da izvrši povraćaj plaćenog iznosa istim načinom plaćanja koji je potrošač upotrijebio prilikom plaćanja robe, osim ako potrošač izričito ne pristane na drugi način povraćaja tih sredstava, pod uslovom da ne plaća dodatne troškove za takav povraćaj.
5. Trgovac potrošaču ne smije da naplati naknadu za povraćaj plaćenog iznosa.
6. Odredbe st. 3 do 5 ovog člana shodno se primjenjuju i na svaki iznos koji je trgovac dužan da vrati potrošaču zbog umanjenja cijene iz člana 55, a u vezi sa članom 53 stav 5 ovog zakona.

Sloboda izbora

Član 58﻿

(1) Potrošač ima pravo da po svom izboru zahtijeva popravku, zamjenu, umanjenje cijene ili raskid ugovora uz povraćaj plaćenog iznosa, ako u roku od 30 dana od dana preuzimanja robe obavijesti trgovca o nesaobraznosti.

(2) Ako potrošač pravo iz člana 53 stav 1 ovog zakona ostvaruje zamjenom proizvoda, trgovac je dužan da izvrši zamjenu proizvoda više puta, odnosno dok potrošaču ne bude obezbijeđena saobraznost u skladu sa čl. 47 i 48 ovog zakona.

(3) Izuzetno od člana 53 stav 5 ovog zakona, potrošač ima pravo da zahtijeva umanjenje cijene ili raskid ugovora uz povraćaj plaćenog iznosa i u slučaju kada je popravka, odnosno zamjena vršena najmanje dva puta u roku od 90 dana, od isteka roka iz stava 1 ovog člana.

(4) Na izbor potrošača iz stava 1 ovog člana primjenjivaće se odredbe člana 53 st. 5 do 9 i čl. 54 i 55 ovog zakona.

Odgovornost proizvođača

Član 59

(1) Ako trgovac odgovara potrošaču za nesaobraznost robe koja je posljedica činjenja ili nečinjenja proizvođača ili drugog lica u ugovornom lancu, uključujući propuštanje da isporuči ažuriranja za robu sa digitalnim elementima u skladu sa članom 48 stav 3 ovog zakona, trgovac ima pravo da zahtijeva od proizvođača ili drugog lica u ugovornom lancu naknadu troškova nastalih zbog nesaobraznosti robe.

(2) Proizvođač ili drugo lice iz stava 1 ovog člana protiv kojih trgovac ima pravo da zahtijeva naknadu štete, kao i postupak i uslove za ostvarivanje tog prava, utvrđuju se u skladu sa zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi.

Dužnost obavještavanja

Član 60

(1) Potrošač je dužan da obavijesti trgovca o postojanju nesaobraznosti robe ugovoru u roku od 90 dana od dana kada je otkrio nesaobraznost, a najkasnije prije isteka roka iz člana 51 ovog zakona.

(2) Ako ne obavijesti trgovca o postojanju nesaobraznosti robe ugovoru u rokovima iz stava 1 ovog člana, potrošač gubi prava koja mu po tom osnovu pripadaju.

(3) Prava potrošača koji je blagovremeno obavijestio trgovca o postojanju nesaobraznosti gase se istekom perioda od dvije godine, računajući od dana slanja obavještenja o nesaobraznosti trgovcu, osim ako je prevarom trgovca potrošač bio spriječen da ih ostvari.

Produženje rokova u slučaju opravke i zamjene

Član 61

(1) U slučaju manje popravke, rokovi iz člana 51 st. 1, 5, 6 i 7, člana 58 st. 1 i 3 i člana 60 ovog zakona se produžavaju onoliko koliko je potrošač bio lišen upotrebe robe.

(2) U slučaju kada je izvršena zamjena robe ili njena bitna opravka, rokovi iz stava 1 ovog člana počinju da teku ponovo od zamjene, odnosno od vraćanja popravljene robe.

(3) Ako je zamijenjen ili bitno popravljen samo neki dio robe, rokovi iz stava 1 ovog člana počinju da teku ponovo samo za taj dio.

Komercijalna garancija

Član 62﻿

1. Svaka komercijalna garancija obavezujuća je za davaoca te garancije u skladu sa uslovima utvrđenim u izjavi o komercijalnoj garanciji i/ili povezanom reklamnom materijalu dostupnom u trenutku ili prije zaključenja ugovora.
2. Ako proizvođač nudi potrošaču komercijalnu garanciju trajnosti za određenu robu tokom određenog perioda, proizvođač je direktno odgovoran potrošaču tokom cijelog perioda komercijalne garancije trajnosti za popravku ili zamjenu robe u skladu sa članom 54 ovog zakona.
3. Proizvođač može potrošaču da ponudi povoljnije uslove u izjavi o komercijalnoj garanciji trajnosti od uslova utvrđenih članom 54 ovog zakona.
4. Ako su uslovi utvrđeni u izjavi o komercijalnoj garanciji nepovoljniji za potrošača od uslova utvrđenih u povezanom reklamnom materijalu, komercijalna garancija će biti obavezujuća pod uslovima utvrđenim u reklamnom materijalu, osim ako je prije zaključenja ugovora povezani reklamni materijal ispravljen na isti ili sličan način kao i kada je dat.
5. Izjava o komercijalnoj garanciji, sačinjena na jednostavan i razumljiv način, dostavlja se potrošaču na trajnom mediju najkasnije u trenutku isporuke robe.
6. Izjava o komercijalnoj garanciji sadrži:
7. jasnu izjavu da potrošač u skladu sa ovim zakonom ima prava na mjere protiv trgovca, bez naknade, u slučaju nesaobraznosti robe ugovoru i da na ta prava ne utiče komercijalna garancija,
8. naziv i adresu davaoca komercijalne garancije,
9. postupak koji potrošač mora da slijedi radi ostvarivanja prava iz komercijalne garancije,
10. oznaku i vrstu robe na koju se odnosi komercijalna garancija,
11. uslove komercijalne garancije.
12. Neusklađenost komercijalne garancije sa zahtjevima iz st. 5 i 6 ovog člana ne utiče na obavezujući karakter komercijalne garancije za davaoca te garancije.
13. Teret dokazivanja da je potrošaču dostavljena komercijalna garancija u skladu sa ovim zakonom je na trgovcu.

Zloupotreba izraza komercijalna garancija

Član 63

Trgovac je dužan da se prilikom zaključenja ugovora o kupoprodaji i oglašavanju prodaje uzdrži od upotrebe izraza “garancija“, "komercijalna garancija" i sličnih izraza sa tim značenjem, ako na osnovu ugovora o kupoprodaji potrošač ne stiče više prava nego što ima na osnovu odredbi o saobraznosti iz čl. 46 do 65 ovog zakona.

Način ostvarivanja prava iz komercijalne garancije

Član 64

Izuzetno od člana 62 stav 2 ovog zakona, prava po osnovu komercijalne garancije potrošač po svom izboru ostvaruje kod trgovca ili proizvođača, u skladu sa čl. 27 do 29 ovog zakona.

Shodna primjena odredbi na druge proizvode

Član 65

Odredbe čl. 46 do 64 ovog zakona shodno se primjenjuju i na druge proizvode u smislu člana 7 tačka 2 ovog zakona, osim na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga.

***ODJELjAK B***

***SAOBRAZNOST DIGITALNIH USLUGA I DIGITALNOG SADRŽAJA***

**Predmet**

**Član 66**

Odredbama čl. 67 do 83 ovog zakona utvrđuju se pravila o određenim zahtjevima u pogledu ugovora između trgovaca i potrošača o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga, a naročito pravila o:

1) saobraznosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge sa ugovorom,

2) pravima potrošača u slučaju nesaobraznosti ili neisporuke digitalnog sadržaja ili usluge, kao i način ostvarivanja tih prava,

3) izmjeni digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

**Primjena**

**Član 67**

1. Odredbe čl. 68 do 83 ovog zakona primjenjuju se na svaki ugovor na osnovu kojeg trgovac isporučuje ili se obavezuje da će isporučiti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu potrošaču, a potrošač plaća ili se obavezuje da će platiti cijenu.
2. Cijenom u smislu stava 1 ovog člana i čl. 68 do 83 ovog zakona 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.
3. Odredbe čl. 68 do 83 ovog zakona 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.
4. Odredbe čl. 68 do 83 ovog zakona primjenjuju se i ako su digitalni sadržaj ili digitalna usluga razvijeni u skladu sa specifikacijama potrošača.
5. Odredbe čl. 69 do 75 i čl. 77 do 83 ovog zakona primjenjuju se i na trajne medije koji služe isključivo kao nosači digitalnog sadržaja.
6. Odredbe čl. 68 do 83 ovog zakona ne primjenjuju se na digitalni sadržaj ili digitalne usluge koji su ugrađeni u robu ili su povezani sa robom u smislu člana 7 tačka 4 ovog zakona i koji se isporučuju na osnovu ugovora o kupoprodaji te robe, bez obzira da li digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu isporučuje trgovac ili drugo lice.
7. U slučaju sumnje da li isporuka ugrađenog ili povezanog digitalnog sadržaja ili ugrađene ili povezane digitalne usluge čini dio ugovora o kupoprodaji, pretpostavlja se da su digitalni sadržaj ili digitalna usluga obuhvaćeni ugovorom o kupoprodaji.
8. Odredbe čl. 68 do 83 ovog zakona ne primjenjuju se na ugovore o:

1) pružanju usluga koje nisu digitalne usluge, bez obzira da li trgovac koristi digitalne oblike ili sredstva za proizvodnju krajnjeg proizvoda te usluge ili za njegovu isporuku ili prenos potrošaču (npr. usluge prevođenja, arhitektonske usluge, pravne ili druge slične savjetodavne usluge i dr.);

2) elektronskim komunikacionim uslugama u skladu sa propisima kojima se uređuju elektronske komunikacije, osim brojevno nezavisnih interpersonalnih komunikacionih usluga,

3) zdravstvenim uslugama koje pružaju zdravstveni radnici pacijentima radi procjene, održavanja ili liječenja njihovog zdravstvenog stanja, uključujući propisivanje, izdavanje na recept i davanje lijekova i medicinskih proizvoda;

4) igrama na sreću, odnosno uslugama koje uključuju klađenje sa novčanim ulogom u igrama na sreću, uključujući igre na sreću sa elementom vještine, kao što su lutrijske igre na sreću, igare u kazinima, poker i kladioničke igre koje se vrše elektronskim ili putem bilo koje druge tehnologije za olakšavanje komunikacije, kao i na pojedinačan zahtjev korisnika takvih usluga;

5) finansijskim uslugama;

6) softveru koji trgovac nudi na osnovu neograničene i otvorene licence, pri čemu potrošač ne plaća cijenu, a lične podatke koje potrošač dostavi trgovac obrađuje isključivo u svrhu poboljšanja sigurnosti, kompatibilnosti ili interoperabilnosti tog softvera;

7) isporuci digitalnog sadržaja koji je stavljen na raspolaganje javnosti, tehnologijom koja se ne smatra prenosom signala kao dio izvođenja ili događaja, kao što su digitalne kinematografske projekcije;

8) digitalnom sadržaju koji pružaju nadležni organi u skladu sa propisima kojima se uređuje ponovna upotreba informacija u posjedu organa vlasti.

(9) Ne dovodeći u pitanje odredbe st. 6 i 7 ovog člana, ako ugovor zaključen između trgovca i potrošača obuhvata u paketu elemente isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge i elemente pružanja drugih usluga ili robe, odredbe čl. 68 do 83 ovog zakona primjenjuju se samo na elemente tog ugovora kojima se uređuje digitalni sadržaj ili digitalna usluga.

10) Odredba člana 82 ovog zakona ne primjenjuje se ako paket iz stava 9 ovog člana, uključuje elemente usluge pristupa internetu ili brojevno zasnovane interpersonalne komunikacione usluge u skladu sa zakonom kojim se uređuju elektronske komunikacije.

(11) Raskid jednog elementa ugovora iz paketa iz stava 9 ovog člana, ne utiče na druge elemente paketa ugovora, osim ako izvršenje svih elemenata paketa tog ugovora nije bila odlučujuća pobuda za potrošača da donese odluku o zaključivanju ugovora.

(12) Na lične podatke koji se obrađuju u vezi sa ugovorima iz stava 1 ovog člana i u slučaju neusklađenosti odredaba čl. 68 do 83 ovog zakona sa propisima o zaštiti podataka o ličnosti, primjenjuju se propisi o zaštiti podataka o ličnosti.

(13) Na zaključivanje, valjanost i dejstvo ugovora, uključujući posljedice raskida ugovora, kao i na naknadu štete zbog nesaobraznosti digitalnog sadržaja, odnosno digitalnih usluga, primjenjuju se odredbe zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi, ako odredbama čl. 68 do 83 ovog zakona nije drukčije uređeno.

**Isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge**

**Član 68**

(1) Ako drukčije nije ugovoreno, trgovac je dužan da isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu bez nepotrebnog odlaganja, nakon zaključenja ugovora.

(2) Smatra se da je trgovac ispunio svoju obavezu u pogledu isporuke kada:

1) su digitalni sadržaj ili bilo koje sredstvo pogodno za pristup ili preuzimanje digitalnog sadržaja stavljeni na raspolaganje ili učinjeni dostupnim potrošaču ili fizičkom ili virtuelnom uređaju koji je za te potrebe izabrao potrošač;

2) je digitalna usluga učinjena dostupnom potrošaču ili fizičkom ili virtuelnom uređaju koji je za te potrebe izabrao potrošač.

**Saobraznost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge**

**Član 69**

Trgovac je dužan da potrošaču isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu koji ispunjavaju zahtjeve iz čl. 70 i 71 ovog zakona i koja nije nesaobrazna u smislu člana 72 ovog zakona, ne dovodeći u pitanje odredbu člana 73 ovog zakona.

**Subjektivni zahtjevi saobraznosti**

**Član 70**

Digitalni sadržaj ili digitalna usluga saobrazni su ugovoru ako:

1) odgovaraju opisu, količini i kvalitetu, imaju funkcionalnost, kompatibilnost, interoperabilnost i druge karakteristike, kako je određeno ugovorom;

2) su prikladni bilo kojoj posebnoj namjeni koju potrošač zahtijeva i sa kojom je potrošač upoznao trgovca najkasnije u trenutku zaključenja ugovora, a koju je trgovac potvrdio;

3) su isporučeni sa svom dodatnom opremom, uputstvima, uključujući uputstvo za instalaciju i korisničku podršku, kako je određeno ugovorom; i

4) se mogu ažurirati kako je određeno ugovorom.

**Objektivni zahtjevi saobraznosti**

**Član 71**

(1) Pored subjektivnih zahtjeva saobraznosti iz člana 70 ovog zakona, digitalni sadržaj ili digitalna usluga saobrazni su ugovoru, ako ispunjavaju i objektivne zahtjeve saobraznosti i to da:

1) su prikladni za namjene za koje se digitalni sadržaj ili digitalna usluga iste vrste obično koristi, u skladu sa zakonom, tehničkim standardima ili, ako takvih tehničkih standarda nema, primjenjivim kodeksima ponašanja u odgovarajućem poslovnom sektoru;

2) odgovaraju količini i posjeduju kvalitet i druge radne karakteristike, uključujući funkcionalnost, kompatibilnost, dostupnost, kontinuitet i sigurnost, koji su uobičajeni za digitalni sadržaj ili digitalne usluge iste vrste i koje potrošač može razumno očekivati s obzirom na prirodu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, uzimajući u obzir sve javne izjave trgovca ili drugog lica u prethodnim fazama ugovornog lanca, ili koje su date u njihovo ime, naročito ako su učinjene oglašavanjem ili označavanjem digitalnog sadržaja ili digitalne usluge;

3) su isporučeni zajedno sa svom dodatnom opremom i uputstvima čiji prijem potrošač može razumno da očekuje; i

4) su usklađeni sa svakom probnom verzijom ili pregledom digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje je trgovac stavio na raspolaganje prije zaključenja ugovora.

(2) Trgovca ne obavezuju javne izjave, u smislu stava 1 tačka 2 ovog člana, ako dokaže da:

1) nije znao, niti je razumno mogao znati za tu javnu izjavu,

2) je do trenutka zaključenja ugovora javna izjava ispravljena na isti ili sličan način kao i kada je data, ili--

3) ta javna izjava nije mogla uticati na donošenje odluke o nabavci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

(3) Trgovac je dužan da osigura da potrošač bude obaviješten o ažuriranjima, uključujući sigurnosna ažuriranja, koja su potrebna kako bi digitalni sadržaj ili digitalna usluga ostali saobrazni, kao i da se ta ažuriranja isporučuju potrošaču, tokom perioda u kome:

1) se digitalni sadržaj ili digitalna usluga moraju isporučivati u skladu sa ugovorom, ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka tokom određenog perioda, ili

2) potrošač to može razumno očekivati s obzirom na vrstu i namjenu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge i uzimajući u obzir okolnosti i prirodu ugovora, ako je ugovorom predviđena jednokratna isporuka ili niz pojedinačnih isporuka.

(4) Ako potrošač u razumnom roku ne instalira ažuriranja koja je isporučio trgovac u skladu sa stavom 3 ovog člana, trgovac nije odgovoran za nesaobraznost koja proizilazi isključivo iz propuštanja instaliranja odgovarajućeg ažuriranja, pod uslovom da:

1) je trgovac obavijestio potrošača o raspoloživosti ažuriranja i posljedicama propuštanja instaliranja ažuriranja,

2) propuštanje instaliranja ili nepravilno instaliranje ažuriranja od strane potrošača nisu rezultat nedostataka u uputstvima za instalaciju koja su dostavljena potrošaču.

(4) Ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tokom određenog perioda, taj digitalni sadržaj ili digitalna usluga moraju biti saobrazni tokom cijelog tog perioda.

(5) Nesaobraznost u smislu st. 1 i 3 ovog člana ne postoji ako je u trenutku zaključenja ugovora, potrošač bio posebno obaviješten da određena karakteristika digitalnog sadržaja ili digitalne usluge odstupa od objektivnih zahtjeva u pogledu saobraznosti navedenih u st. 1 ili 3 ovog člana i ako je potrošač prilikom zaključenja ugovora izričito i posebno prihvatio to odstupanje.

(6) Ako se ugovorne strane ne dogovore drukčije, digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju se u najnovijoj verziji koja je dostupna u trenutku zaključenja ugovora.

(7) Pored zahtjeva iz stava 1 tačka 1 ovog člana, digitalni sadržaj ili digitalna usluga je saobrazna ugovoru ako je prikladna i za namjene za koje se digitalni sadržaj ili digitalna usluga iste vrste obično koristi, u skladu sa propisima Evropske unije.

**Nepravilna integracija digitalnog sadržaja ili digitalne usluge**

**Član 72**

Nesaobraznost koja proizilazi iz nepravilne integracije digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u digitalno okruženje potrošača smatra se nesaobraznošću digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ako je:

1) integraciju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge izvršio trgovac ili je izvršena pod njegovom odgovornošću, ili

2) integraciju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge kako je predviđeno izvršio potrošač, a nepravilna integracija je posljedica nedostataka u uputstvima za integraciju koje je dostavio trgovac (uputstvo nejasno za prosječnog potrošača, , nepotpuno uputstvo i sl.).

**Prava trećih lica**

**Član 73**

Ako povreda prava trećeg lica, naročito prava intelektualne svojine, isključuje, umanjuje ili ograničava korišćenje digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u skladu sa čl. 70 i 71 ovog zakona, potrošač ima prava iz člana 77 ovog zakona, osim ako je, zavisno od okolnosti konkretnog slučaja, zaključeni ugovor ništav ili rušljiv na osnovu opštih pravila obligacionog prava.

**Odgovornost trgovca**

**Član 74**

(1) Trgovac je odgovoran za svako neizvršavanje isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u skladu sa članom 68 ovog zakona.

(2) Ako je ugovorom predviđena jednokratna isporuka ili niz pojedinačnih isporuka, trgovac je odgovoran za svaku nesaobraznost u skladu sa čl. 70 do 72 ovog zakona koja postoji u trenutku isporuke.

(3) Trgovac odgovara za nesaobraznost dvije godine od trenutka isporuke.

(4) Odgovornost trgovca iz st. 2 i 3 ovog člana ne utiče na primjenu člana 71 stav 3 tačka 2 ovog zakona.

(5) Ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka tokom određenog perioda, trgovac je odgovoran za nesaobraznost u skladu sa čl. 70 do 72 ovog zakona koja se pojavi ili postane očigledna tokom perioda u kome je u skladu sa ugovorom predviđena isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

**Teret dokazivanja**

**Član 75**

(1) Teret dokazivanja da li je digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučena u skladu sa članom 68 ovog zakona je na trgovcu.

(2) U slučaju iz člana 74 stav 2 ovog zakona, teret dokazivanja da li su isporučeni digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili saobrazni u trenutku isporuke je na trgovcu i to za nesaobraznost koja postane očigledna u roku od godinu dana od trenutka isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

(3) U slučaju iz člana 74 stav 5 ovog zakona, teret dokazivanja da li su isporučeni digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili saobrazni tokom perioda u kome je u skladu sa ugovorom predviđena isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge je na trgovcu za nesaobraznost koja postane očigledna tokom tog perioda.

(4) Odredbe st. 2 i 3 ovog člana ne primjenjuju se ako trgovac dokaže da digitalno okruženje potrošača nije kompatibilno sa tehničkim zahtjevima digitalnog sadržaja ili digitalne usluge i da je na jasan i razumljiv način obavijestio potrošača o tim zahtjevima prije zaključenja ugovora.

(5) Potrošač je dužan da sarađuje sa trgovcem, u mjeri u kojoj je to razumno moguće i potrebno, radi utvrđivanja da li je uzrok nesaobraznosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u trenutku iz člana 74 st. 2, 3 i 5 ovog zakona u digitalnom okruženju potrošača.

(6) Obaveza saradnje iz stava 5 ovog člana ograničena je na tehnički dostupna sredstva koja su najmanje opterećujuća za potrošača.

(7) Ako potrošač ne sarađuje sa trgovcem u skladu sa stavom 5 ovog člana, a trgovac je na jasan i razumljiv način prije zaključenja ugovora obavijestio potrošača o tehničkim zahtjevima za digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, teret dokazivanja da li je nesaobrazost postojala u trenutku iz člana 74 st. 2, 3 i 5 ovog zakona je na potrošaču.

**Prava potrošača u slučaju neisporuke**

**Član 76**

(1) Ako trgovac nije isporučio digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu u skladu sa članom 68 ovog zakona, potrošač će zahtijevati od trgovca isporuku digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

(2) Ako trgovac nakon zahtjeva iz stava 1 ovog člana ne isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu bez odlaganja ili u dodatnom roku koji su ugovorne strane izričito dogovorile, potrošač ima pravo da raskine ugovor.

(3) Izuzetno od st. 1 i 2 ovog člana, potrošač ima pravo da odmah i bez ostavljanja naknadnih rokova raskine ugovor ako:

1) je trgovac izjavio da neće isporučiti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ili je to iz okolnosti slučaja očigledno,

2) su se potrošač i trgovac sporazumjeli ili je iz okolnosti zaključenja ugovora očigledno da je određeno vrijeme isporuke bitno za potrošača, a trgovac ne isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu do tog trenutka ili u datom trenutku.

(4) Na raskid ugovora u skladu sa st. 2 ili 3 ovog člana primjenjuju se odredbe čl. 78 do 81 ovog zakona.

**Prava potrošača u slučaju nesaobraznosti**

**Član 77**

(1) U slučaju nesaobraznosti, potrošač ima pravo da zahtijeva da se digitalni sadržaj ili digitalne usluge saobraze sa ugovorom, osim ako bi to bilo nemoguće ili bi time za trgovca nastali nesrazmjerni troškovi, uzimajući u obzir sve okolnosti slučaja, uključujući vrijednost koju bi digitalni sadržaj ili digitalna usluga imali da su saobrazni, kao i značaj nesaobraznosti.

(2) Trgovac je dužan da saobrazi digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu u skladu sa stavom 1 ovog člana u razumnom roku od trenutka kada je potrošač obavijestio trgovca o nesaobraznosti, besplatno i bez značajne neugodnosti za potrošača, uzimajući u obzir prirodu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge i namjenu za koju je potrošač taj digitalni sadržaj ili tu digitalnu uslugu zahtijevao.

(3) Potrošač ima pravo na srazmjerno umanjenje cijene u skladu sa st. 4 i 5 ovog člana, ako su digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučeni uz plaćanje cijene ili na raskid ugovora u skladu sa članom 78 ovog zakona, u sljedećim slučajevima:

1) otklanjanje nesaobraznosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge nije moguće ili je nerazmjerno u skladu sa stavom 1 ovog člana,

2) trgovac nije saobrazio digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu u skladu sa stavom 2 ovog člana,

3) nesaobraznost postoji i pored napora trgovca da saobrazi digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu,

4) nesaobraznost je u toj mjeri ozbiljna da opravdava trenutno umanjenje cijene ili raskid ugovora, ili

e) trgovac je izjavio ili je iz okolnosti slučaja očigledno da neće otkloniti nesaobraznost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u razumnom roku ili da je ne može otkloniti bez značajnih neugodnosti za potrošača.

(4) Umanjenje cijene srazmjerno je smanjenju vrijednosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koji su isporučeni potrošaču u odnosu na vrijednost koju bi digitalni sadržaj ili digitalna usluga imali da su saobrazni.

(5) Ako je ugovorom predviđeno da se digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju tokom određenog perioda uz plaćanje cijene, umanjenje cijene primjenjuje se na period tokom kojeg digitalni sadržaj ili digitalna usluga nisu bili saobrazni.

**Raskid ugovora**

**Član 78**

(1) Potrošač može da raskine ugovor izjavom upućenom trgovcu kojom izražava odluku o raskidu.

(2) Ako se digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju uz plaćanje cijene, potrošač ima pravo da raskine ugovor samo ako nesaobraznost nije neznatna.

(3) Ako se digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju uz davanje ličnih podataka, potrošač ima pravo da raskine ugovor i ako je nesaobraznost neznatna.

(4) Teret dokazivanja da je nesaobraznost neznatna je na trgovcu.

**Obaveze trgovca u slučaju raskida ugovora**

**Član 79**

(1) U slučaju raskida ugovora trgovac je dužan potrošaču da nadoknadi sve iznose koje je potrošač platio na osnovu ugovora.

(2) Izuzetno od stava 1 ovog člana, kada se ugovorom predviđa isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge uz plaćanje cijene tokom određenog perioda, a digitalni sadržaj ili digitalna usluga su bili saobrazni tokom određenog perioda prije raskida ugovora, trgovac je dužan da potrošaču nadoknadi samo srazmjerni dio cijene koji odgovara periodu tokom kojeg su digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili nesaobrazni, kao i svaki dio cijene koji je potrošač platio unaprijed za onaj period važenja ugovora koji bi preostao da ugovor nije raskinut.

(3) Trgovac je dužan da sa ličnim podacima potrošača, postupa u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

(4) Trgovac ne smije da koristi sadržaj koji ne predstavlja lični podatak, a koji je pružio ili kreirao potrošač prilikom korišćenja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koju isporučuje trgovac, osim ako taj sadržaj:

1) nije upotrebljiv van okvira digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac,

2) se isključivo odnosi na aktivnosti potrošača prilikom korišćenja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac,

3) je trgovac objedinio sa drugim podacima i ne može ga razdvojiti ili bi razdvajanje zahtijevalo nesrazmjerne napore, ili

4) su proizveli potrošač i druga lica, i drugi potrošači mogu da nastave sa njegovom upotrebom.

(5) Izuzetno od stava 4 tač. 1 do 3 ovog člana, trgovac je dužan da na zahtjev potrošača, stavi na raspolaganje bilo koji sadržaj koji ne predstavlja lični podatak, koji je potrošač pružio ili kreirao korišćenjem digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac.

(6) Potrošač ima pravo da preuzme sadržaj iz stava 5 ovog člana besplatno i bez ometanja od strane trgovca, u razumnom roku, u mašinski čitljivom formatu koji se uobičajeno upotrebljava.

(7) U slučaju raskida ugovora, trgovac može da onemogući potrošača da nastavi da upotrebljava digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, naročito na način da potrošaču učini nedostupnim digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ili ugasi korisnički račun potrošača.

(8) Ovlašćenja trgovca iz stava 7 ovog člana ne utiču na prava potrošača iz stava 6 ovog člana.

**Obaveze potrošača u slučaju raskida ugovora**

**Član 80**

(1) Nakon raskida ugovora potrošač ne smije da koristi digitalni sadržaj ili digitalne usluge ni da ih stavi na raspolaganje trećim licima.

(2) Ako je digitalni sadržaj isporučen na trajnom mediju, potrošač je dužan da, na zahtjev i o trošku trgovca, bez odlaganja vrati trgovcu taj trajni medij.

(3) Trgovac je dužan da zahtjev iz stava 2 ovog člana uputi potrošaču u roku od 14 dana od dana prijema obavještenja o odluci potrošača da raskida ugovor.

(4) Potrošač nije dužan da plati korišćenje digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u periodu prije raskida ugovora u kojem digitalni sadržaj ili digitalna usluga nijesu bili saobrazni.

**Obaveze trgovca i rokovi u vezi sa povratom primljenog iznosa**

**Član 81**

(1) Iznos koji je trgovac dužan da vrati potrošaču u skladu sa članom 77 st. 3 do 5 ili članom 79 st. 1 i 2 ovog zakona zbog umanjenja cijene ili raskida ugovora trgovac je dužan da izvrši bez odlaganja, najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je obaviješten o zahtjevu potrošača za umanjenjem cijene ili odluci o raskidu ugovora.

(2) Trgovac je dužan da izvrši povraćaj plaćenog iznosa istim sredstvom plaćanja koji je potrošač upotrijebio prilikom plaćanja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, osim ako potrošač izričito prihvati drugo sredstvo plaćanja, uz uslov da potrošač nije dužan da plati bilo koje dodatne troškove za taj povraćaj.

(3) Trgovac ne može potrošaču da naplati naknadu za povraćaj plaćenog iznosa.

**Izmjena digitalnog sadržaja ili digitalne usluge**

**Član 82**

(1) Ako je ugovorom predviđeno da se digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju ili čine dostupnim potrošaču tokom određenog perioda, trgovac može da izmijeni digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu i ako takva izmjena nije potrebna iz razloga saobraznosti u skladu sa čl. 70 i 71ovog zakona, pod uslovom da je:

1) takva izmjena dozvoljena ugovorom i ako ugovor sadrži opravdan razlog za izmjenu;

2) izmjena izvršena bez dodatnih troškova za potrošača,

3) potrošač obaviješten o izmjeni na jasan i razumljiv način, i

4) potrošač, u slučajevima iz st. 2 i 3 ovog člana, u razumnom roku prije izmjene digitalnog sadržaja ili digitalne usluge na trajnom mediju obaviješten o detaljima i vremenu izmjene, kao i o pravu na raskid ugovora u skladu sa st. 2 i 3 ovog člana ili o mogućnosti da zadrži digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu bez izmjene u skladu sa stavom 5 ovog člana.

(2) Potrošač ima pravo da raskine ugovor ako izmjena negativno utiče na pristup ili korišćenje digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, osim ako je takav uticaj neznatan.

(3) U slučaju iz stava 2 ovog člana, potrošač može da raskine ugovor, bez troškova, u roku od 30 dana od prijema obavještenja o izmjeni ili od trenutka kada je trgovac izmijenio digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, u zavisnosti što je nastupilo kasnije.

(4) Ako potrošač raskine ugovor u skladu sa st. 2 i 3 ovog člana, shodno se primjenjuju odredbe čl. 78 do 81 ovog zakona.

(5) Odredbe st. 2 do 4 ovog člana ne primjenjuju se ako je trgovac omogućio potrošaču da bez dodatnih troškova zadrži digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu bez izmjene i ako su digitalni sadržaj ili digitalna usluga i dalje saobrazni ugovoru.

**Pravo trgovca na pravnu zaštitu**

**Član 83**

Ako trgovac odgovara potrošaču zato što digitalni sadržaj ili digitalna usluga nisu isporučeni ili zbog nesaobraznosti do kojih je došlo činjenjem ili propustom drugog lica u prethodnim fazama ugovornog lanca, trgovac ima pravo na pravnu zaštitu protiv odgovornih lica u ugovornom lancu u skladu sa zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi.

Glava IV

**POTROŠAČKI UGOVORNI ODNOSI ﻿**

Primjena ﻿

Član 84 ﻿

1. Odredbe čl. 85 do 119 ovog zakona primjenjuju se na ugovore zaključene između trgovca i potrošača, ako potrošač plaća ili se obavezuje da će platiti cijenu, kao i na ugovore za isporuku vode, gasa, električne energije i toplotne energije, uključujući kada ih isporučuju pružaoci u državnoj svojini, u mjeri u kojoj se te usluge pružaju na osnovu ugovora.
2. Odredbe čl. 85 do 119 ovog zakona primjenjuju se i kada trgovac potrošaču isporučuje ili se obavezuje da će isporučiti digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na trajnom nosaču podataka ili digitalnu uslugu, a potrošač dostavlja ili se obavezuje da će da dostavi lične podatke trgovcu, osim ako trgovac te lične podatke obrađuje isključivo radi isporuke digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na trajnom nosaču podataka ili digitalne usluge u skladu sa ovim zakonom ili radi usklađivanja sa pravnim zahtjevima koji se odnose na tog trgovca, a trgovac te podatke ne obrađuje u druge svrhe.

Izuzeci od primjene ﻿

Član 85﻿

Odredbe člana 84 i čl. 86 do 119 ovog zakona, ne primjenjuju se na ugovore:

1) o pružanju socijalnih usluga, uključujući socijalno stanovanje, dječiju zaštitu, podršku licima ili porodicama kojima je potrebna stalna ili povremena pomoć, uključujući i dugoročnu njegu;

2) o korišćenju zdravstvene zaštite u skladu sa zakonima kojim se uređuje zdravstvena zaštita, obavezno zdravstveno osiguranje i zdravstvena zaštita stranaca u Crnoj Gori;

3) o igrama na sreću sa novčanim ulogom, uključujući lutrijske igre, igre u kazinima i kladioničke igre;

4) o finansijskim uslugama;

5) o sticanju ili prenosu prava na nepokretnosti;

6) o izgradnji ili rekonstrukciji postojećih objekata, kao i zakupu stambenih i drugih prostorija;

7) o organizovanju putovanja u skladu sa odredbama zakona kojim se uređuje organizovanje putovanja;

8) zaključene pred nadležnim ili drugim ovlašćenim licem, koje je dužno da potrošaču prije zaključenja ugovora obezbijedi stručno razmatranje ugovora i upoznavanje sa njegovim pravnim posljedicama;

9) o periodičnoj dostavi hrane, pića ili drugih proizvoda namijenjenih dnevnoj upotrebi u domaćinstvu koji se putem prodaje na malo isporučuju u pravilnim vremenskim razmacima u stan ili na radno mjesto potrošača;

10) o pružanju usluga putničkog prevoza, osim čl. 87, 91, 92 i 105 ovog zakona;

11) zaključene putem automata za prodaju ili automatizovanih prodajnih prostora;

12) koji se odnose na robu koja se prodaje u izvršnom ili drugom prinudnom postupku u skladu sa zakonom.

Obaveza obavještavanja ﻿

Član 86﻿

(1) Prije zaključivanja ugovora ili prihvatanja odgovarajuće ponude od strane potrošača, trgovac je dužan da na jasan i razumljiv način obavijesti potrošača o:

1) bitnim svojstvima robe ili usluge, u mjeri u kojoj je to moguće s obzirom na robu, uslugu i medij koji se koristi za prenos obavještenja;

2) nazivu i sjedištu trgovca, telefonskom broju, ako postoji, i adresi elektronske pošte;

3) prodajnoj cijeni robe ili usluge, ili ako priroda robe ili usluge ne omogućava da cijena bude realno izračunata unaprijed, o načinu izračunavanja cijene i, ako je primjereno troškovima prevoza, dostave ili poštanskih usluga, odnosno o mogućnosti njihove naplate, ako te troškove nije moguće izračunati unaprijed;

4) ako je moguće, uslovima plaćanja, uslovima isporuke robe ili pružanja usluge, roku isporuke robe ili pružanja usluge i načinu rješavanja prigovora potrošača;

5) ako je primjereno, i pored napomene o zakonom utvrđenoj odgovornosti za saobraznost robe, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, postojanju i uslovima postprodajnih usluga i komercijalnoj garanciji;

6) uputstvima i ispravama iz člana 9 stav 3 ovog zakona;

7) uslugama koje se nude nakon prodaje i uslovima za korišćenje tih usluga, ako trgovac pruža te usluge;

8) trajanju ugovora i, ako je ugovor zaključen na neodređeno vrijeme ili ako je predviđeno njegovo automatsko produženje, o uslovima otkaza ili raskida ugovora;

9) ako je primjereno, funkcionalnosti robe sa digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalne usluge, uključujući primjenjive mjere tehničke zaštite;

10) ako je primjereno, relevantnoj kompatibilnosti i interoperabilnosti robe sa digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga za koju je trgovac znao ili se opravdano može očekivati da je morao znati.

(2) Odredba stava 1 ovog člana odnosi se i na ugovore koji imaju za predmet digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na trajnom mediju.

(3) Odredba stava 1 ovog člana ne odnosi se na poslove na dnevnoj osnovi između trgovca i potrošača koji se izvršavaju u trenutku njihovog zaključenja.

Naplata korišćenja sredstva plaćanja ﻿

Član 87﻿

(1) Trgovac ne može da naplati potrošaču naknadu za korišćenje određenog sredstva plaćanja u iznosu koji prelazi trošak koji snosi trgovac za korišćenje tog sredstva plaćanja.

(2) Odredba stava 1 ovog člana odnosi se i na ugovore koji imaju za predmet digitalni sadržaj.

Rok za izvršavanje ugovora ﻿

Član 88﻿

(1) Trgovac je dužan da izvrši ugovor o kupoprodaji bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana, od dana zaključivanja ugovora, osim ako je drukčije ugovoreno.

(2) Ako trgovac ne može da izvrši ugovor u roku iz stava 1 ovog člana, dužan je da o tome bez odlaganja pisanim putem obavijesti potrošača.

(3) U slučaju iz stava 2 ovog člana, potrošač je dužan da trgovcu ostavi naknadni rok za izvršenje ugovora i ako trgovac ne izvrši ugovor u tom naknadnom roku, potrošač ima pravo da pisanom izjavom raskine ugovor.

(4) Izuzetno od stava 3 ovog člana, potrošač nije dužan da trgovcu ostavi naknadni rok za izvršenje ugovora i ima pravo da odmah raskine ugovor, ako je trgovac odbio da isporuči proizvod ili kada je isporuka proizvoda u okviru dogovorenog roka bitan elemenat ugovora.

(5) U slučaju raskida ugovora iz st. 3 i 4 ovog člana trgovac je dužan da potrošaču vrati plaćeni iznos bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema pisane izjave o raskidu ugovora, sa zateznom kamatom u skladu sa zakonom.

(6) Odredbe st. 1 do 5 ovog člana ne odnose se na ugovore o isporuci vode, gasa ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obimu ili neograničenoj količini, ugovore o isporuci toplotne energije, ni na ugovore koji za predmet imaju digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na trajnom mediju.

Prelazak rizika kod ugovora o kupoprodaji ﻿

Član 89﻿

(1) Rizik slučajne propasti ili oštećenja robe kod ugovora o kupoprodaji prelazi na potrošača u trenutku predaje robe potrošaču ili licu koje je on odredio, a koje nije prevoznik.

(2) Ako je prevoznik izabran na prijedlog potrošača, rizik slučajne propasti ili oštećenja robe prelazi na potrošača u trenutku predaje robe prevozniku.

(3) Odredbe st. 1 i 2 ovog člana ne odnose se na ugovore iz člana 88 stav 6 ovog zakona.

Slanje proizvoda bez naručivanja potrošača

Član 90

(1) Isporuka robe ili pružanje usluge koju potrošač nije naručio, a za koju trgovac zahtijeva plaćanje je nepoštena poslovna praksa u smislu ovog zakona.

(2) Ako trgovac u promotivne ili druge svrhe potrošaču pošalje određenu nenaručenu robu ili izvrši određenu nenaručenu uslugu potrošač nije dužan da izvrši bilo kakvo plaćanje.

(3) Odredba opštih uslova trgovca, ponude, narudžbenice ili druga dokumenta koje je trgovac dostavio potrošaču uz nenaručenu robu ili uslugu kojom je predviđeno da ćutanje potrošača znači prihvatanje ponude, ništava je.

(4) Odredbe st. 1, 2 i 3 ovog člana, odnose se i na ugovore koji za predmet imaju digitalni sadržaj.

(5) Odredbe st. 1, 2 i 3 ovog člana, ne odnose se na prećutno obnavljanje ugovora.

Dodatna plaćanja

Član 91

(1) Trgovac je dužan da zahtijeva izričiti pristanak potrošača za dodatno plaćanje, osim plaćanja koje je ugovoreno kao protivčinidba za glavnu činidbu trgovca, prije zaključivanja ugovora sa potrošačem ili prihvatanja ponude.

(2) Ako potrošač nije dao izričit pristanak, već se trgovac poslužio opcijom prećutnog prihvatanja od strane potrošača, trgovac je dužan da na zahtjev potrošača odmah izvrši povraćaj dodatnog iznosa koji je plaćen po tom osnovu.

(3) Odredbe st. 1 i 2 ovog člana, odnose se i na ugovore koji za predmet imaju digitalni sadržaj.

Troškovi telefonske komunikacije

Član 92

(1) Ako je trgovac uspostavio telefonsku liniju preko koje potrošači mogu da ga kontaktiraju u vezi sa zaključenim ugovorom, dužan je da obezbijedi da potrošač plaća poziv po tarifi koja nije viša od osnovne tarife.

(2) Odredba stava 1 ovog člana, odnosi se i na ugovore koji za predmet imaju digitalni sadržaj.

Glava V

**UGOVORI ZAKLjUČENI VAN POSLOVNIH PROSTORIJA I UGOVORI NA DALjINU ﻿**

*ODJELjAK A  
OBAVJEŠTAVANjE POTROŠAČA PRIJE ZAKLjUČIVANjA UGOVORA VAN POSLOVNIH PROSTORIJA I UGOVORA NA DALjINU*

Predugovorna obavještenja ﻿

Član 93﻿

(1) Ugovor zaključen na daljinu je ugovor zaključen između trgovca i potrošača u okviru organizovanog sistema prodaje ili pružanja usluge bez istovremenog fizičkog prisustva trgovca i potrošača na istom mjestu pri čemu se do trenutka zaključenja ugovora i za zaključenje ugovora isključivo koristi jedno ili više sredstava komunikacije na daljinu.

(2) Ugovor zaključen van poslovnih prostorija je ugovor između trgovca i potrošača koji je zaključen:

1) uz istovremeno fizičko prisustvo trgovca i potrošača na istom mjestu koje ne predstavlja poslovne prostorije trgovca;

2) u slučaju kada je potrošač dao ponudu pod okolnostima iz tačke 1 ovog stava;

3) u poslovnim prostorijama trgovca ili putem sredstava komunikacije na daljinu neposredno nakon što je trgovac pristupio potrošaču lično na mjestu van poslovnih prostorija;

4) za vrijeme izleta koji je organizovao trgovac čiji je cilj ili rezultat promocija ili prodaja robe ili usluga potrošaču.

(3) Prije zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, odnosno ugovora na daljinu ili prihvatanja odgovarajuće ponude od strane potrošača, trgovac je dužan da na jasan i razumljiv način obavijesti potrošača o:

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;

2) nazivu i geografskoj adresi na kojoj ima sjedište i, ako je primjenjivo, nazivu i geografskoj adresi sjedišta trgovca u čije ime i/ili za čiji račun nastupa;

3) geografskoj adresi mjesta poslovanja trgovca i, ako je primjenljivo, trgovca u čije ime i/ili za čiji račun nastupa, na koju potrošač može da izjavi žalbu, ako se ta adresa razlikuje od adrese iz tačke 2 ovog stava;

4) broju telefona kao i adresi elektronske pošte i o drugim sredstvima online komunikacije, ako ih trgovac stavlja na raspolaganje potrošaču, a koja garantuju da potrošač može da sačuva komunikaciju sa trgovcem na trajnom mediju, uključujući datum i vrijeme te komunikacije;

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 se ne mogu izračunati unaprijed i kada je to primjereno, o tome da je cijena personalizovana na osnovu automatizovanog donošenja odluka;

6) troškovima upotrebe sredstava komunikacije na daljinu za potrebe zaključivanja ugovora, ako se ti troškovi ne izračunavaju po osnovnoj tarifi;

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;

8) uslovima, rokovima i postupku ostvarivanja prava na jednostrani raskid ugovora kao i o obrascu za jednostrani raskid ugovora iz člana 112 stav 1 ovog zakona;

9) obavezi potrošača da snosi troškove vraćanja robe u slučaju jednostranog raskida ugovora iz člana 112 ovog zakona, odnosno, o troškovima vraćanja robe, kod ugovora zaključenih na daljinu ako roba zbog svoje prirode ne može biti vraćena poštom na uobičajeni način;

10) obavezi potrošača da plati trgovcu dio cijene srazmjerno umanjenoj vrijednosti robe, ako jednostrano raskine ugovor čije izvršenje je započeto u skladu sa članom 101 ovog zakona;

11) uslovima pod kojima potrošač gubi pravo na jednostrani raskid ugovora iz člana 112 ovog zakona, u slučajevima u kojima je na osnovu člana 119 ovog zakona, to pravo isključeno, odnosno o pretpostavkama pod kojima potrošač gubi pravo na jednostrani raskid ugovora;

12) zakonom utvrđenoj odgovornosti za saobraznost robe, digitalnog sadržaja i digitalne usluge;

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 komercijalnim garancijama koje se izdaju uz robu ili uslugu;

14) kodeksu koji primjenjuje trgovac i načinu ostvarivanja uvida u kodeks;

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;

16) minimalnom roku u kojem je potrošač vezan ugovorom, ako postoji;

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;

18) ako je primjenjivo, funkcionalnosti robe sa digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalne usluge, uključujući primjenljive mjere tehničke zaštite;

19) ako je primjenjivo, odgovarajućoj kompatibilnosti i interoperabilnosti robe sa digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga za koju je trgovac znao ili se opravdano može očekivati da je morao znati;

20) mogućnostima i postupcima vansudskog rješavanja sporova, odnosno o instrumentima za obeštećenje i načinu na koji ih potrošač može koristiti.

(4) Odredba stava 1 ovog člana, primjenjuje se i na ugovore koji imaju za predmet digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na trajnom mediju.

(5) Obavještenja iz stava 3 ovog člana sastavni su dio ugovora zaključenog van poslovnih prostorija ili ugovora zaključenog na daljinu i ne mogu se mijenjati osim ako su se strane izričito drukčije sporazumjele.

(6) Smatra se da je trgovac ispunio zahtjeve u vezi sa pružanjem informacija iz stava 3 tač. 8 do 10 ovog člana, kada su te informacije potrošaču dostavljene na informativnom obrascu iz člana 112 stav 1 ovog zakona koji je ispravno popunjen.

(7) Trgovac je dužan da obavještenje iz stava 3 ovog člana potrošaču dostavi na crnogorskom jeziku, što ne isključuje mogućnost da uz crnogorski jezik obavještenje dostavi i na drugom jeziku.

(8) Ako trgovac ne obavijesti potrošača o dodatnim troškovima iz stava 3 tač. 5 i 9 ovog člana, potrošač nije dužan da snosi te troškove.

(9) Trgovac je dužan da obezbijedi da sva sredstva komunikacije iz stava 3 tačka 4 ovog člana potrošaču omogućavaju da brzo i nesmetano stupi u kontakt sa trgovcem, kao i da sa njim efikasno komunicira.

Troškovi kod ugovora o pretplati ﻿

Član 94 ﻿

(1) Ako je ugovor van poslovnih prostorija ili ugovor na daljinu zaključen na neodređeno vrijeme ili je tim ugovorom ugovorena pretplata, ukupna cijena iz člana 93 stav 3 tačka 5 ovog zakona određuje se na osnovu ukupnih troškova u određenom obračunskom periodu.

(2) Ako je ugovorom iz stava 1 ovog člana ugovorena fiksna naknada, u način izračunavanja cijene uključuju se i ukupni mjesečni troškovi.

(3) Ako cijena iz stava 2 ovog člana ne može biti realno izračunata, trgovac je dužan da prije prihvatanja ponude unaprijed obavijesti potrošača o načinu izračunavanja cijene.

(4) Ako trgovac ne obavijesti potrošača o dodatnim troškovima iz st. 1, 2 i 3 ovog člana i člana 93 stav 3 tač. 5 i 9 ovog zakona, potrošač nije dužan da snosi te troškove.

**Dodatni zahtjevi u vezi sa informisanjem za ugovore zaključene na daljinu**

**Član 95**

1. Prije nego se potrošač obaveže ugovorom na daljinu ili odgovarajućom ponudom na online tržištu, pružalac online tržišta je dužan da, ne dovodeći u pitanje odredbe o nepoštenoj poslovnoj praksi uređene ovim zakonom, potrošaču na jasan i razumljiv način koji je primjeren sredstvu komunikacije na daljinu, pruži sljedeće informacije:
2. opšte informacije o najvažnijim parametrima kojima se određuje rangiranje proizvoda u skladu sa članom 7 tačka 19 ovog zakona, koje se potrošaču prikazuju u obliku rezultata pretrage, kao i o relativnoj važnosti tih parametara u odnosu na druge parametre;
3. da li je treća strana koja nudi robu, uslugu ili digitalni sadržaj trgovac ili nije trgovac u smislu člana 2 ovog zakona, na osnovu izjave koju ta treća strana daje pružaocu online tržišta;
4. da se prava potrošača utvrđena ovim zakonom, kao i drugim zakonom koji sadrži odredbe o zaštiti potrošača, ne primjenjuju na ugovor, ako treća strana koja nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj nije trgovac;
5. kada je to primjereno, o tome kako se dijele obaveze treće strane koja nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj i obaveze pružaoca online tržišta koje proizilaze iz ugovora, ne dovodeći u pitanje odgovornost pružaoca online tržišta ili treće strane - trgovca na osnovu ugovora, u skladu sa zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi.

(2) Trgovac je dužan da na internet stranici na kojoj su prikazane ponude za potrošača učini direktno i lako pristupačnim posebni dio online interfejsa na kome su dostupne opšte informacije iz stava 1 tačka 1 ovog člana.

Obavještenje kod prodaje javnim nadmetanjem ﻿

**Član 96 ﻿**

Ako se ugovor van poslovnih prostorija ili ugovor na daljinu zaključuje na osnovu javnog nadmetanja, podaci iz člana 86 stav 1 tač. 1 i 2 i člana 93 stav 3 tač. 3 i 4 ovog zakona mogu se zamijeniti podacima o organizatoru i rukovodiocu javnog nadmetanja.

Teret dokazivanja ﻿

Član 97 ﻿

Teret dokazivanja da je obaveza obavještavanja iz čl. 93 do 96 ovog zakona izvršena je na trgovcu.

Način obavještavanja potrošača o pravu na jednostrani raskid ugovora ﻿

Član 98﻿

Informacije iz člana 93 stav 3 tač. 8, 9 i 10 ovog zakona, mogu se dati u obliku informativnog obrasca o pravu na jednostrani raskid ugovora iz člana 112 stav 1 ovog zakona.

(2) U slučaju iz stava 1 ovog člana trgovac je dužan da potrošaču preda ispravno popunjen obrazac.

(3) Obrazac iz stava 1 ovog člana propisuje Ministarstvo.

(\*u podzakonskom aktu koje je donijelo Ministarstvo u skladu sa stavom ovog člana, potrebno je izvršiti promjene predviđene u članu 4 stavu 15 Direktive)

*ODJELjAK B  
PRETPOSTAVKE ZA ZAKLjUČIVANjE UGOVORA VAN POSLOVNIH PROSTORIJA*

Dostavljanje obavještenja ﻿

Član 99﻿

Trgovac je dužan da u slučaju zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, potrošaču dostavi obavještenje iz člana 93 stav 3 ovog zakona u pisanom obliku na papiru, ili uz saglasnost potrošača na drugom trajnom mediju napisano čitko i razumljivo.

Dostavljanje ugovora i pisane potvrde ﻿

Član 100﻿

(1) U slučaju zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, trgovac je dužan da potrošaču dostavi primjerak ugovora ili pisanu potvrdu usmeno zaključenog ugovora na papiru, ili uz saglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju.

(2) Ugovor ili potvrda iz stava 1 ovog člana, obavezno sadrži i potvrdu prethodne saglasnosti potrošača iz člana 119 tačka 13 ovog zakona.

Izvršenje usluge na zahtjev potrošača ﻿

Član 101﻿

1. Ako potrošač zahtijeva da izvršenje ugovorene usluge ili isporuke vode, gasa ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obimu ili neograničenoj količini, odnosno isporuke toplotne energije započne prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz člana 112 ovog zakona, a potrošač ugovorom preuzima obavezu plaćanja, zahtjev mora biti predat na trajnom mediju i potrošač mora da potvrdi da nema pravo na jednostrani raskid ugovora iz člana 112 ovog zakona kada trgovac u potpunosti ispuni ugovor.

(2) U slučaju zahtjeva za izvršenje usluge prije isteka roka za jednostrani raskid, trgovac je dužan da od potrošača zatraži da podnese zahtjev u skladu sa stavom 1 ovog člana.

Usluge popravke ili održavanja ﻿

Član 102﻿

(1) 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, trgovac je dužan da potrošaču na papiru ili, uz saglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju pruži podatke iz člana 93 stav 3 tač. 2 i 3 ovog zakona, kao i informacije o cijeni ili načinu izračunavanja cijene sa procjenom ukupne cijene.

(2) Podatke iz člana 86 stav 1 i člana 93 stav 3 tač. 8 i 11 ovog zakona, trgovac može dati usmeno samo uz izričitu saglasnost potrošača.

(3) U slučaju zaključivanja ugovora iz stava 1 ovog člana, trgovac je dužan da u pisanoj potvrdi usmeno zaključenog ugovora navede sve podatke i informacije iz člana 93 stav 3 ovog zakona.

***ODJELjAK C  
PRETPOSTAVKE ZA ZAKLjUČIVANjE UGOVORA NA DALjINU***

Obavještenje ﻿

Član 103﻿

(1) Trgovac je dužan da obavještenje iz člana 86 stav 1 tač. 1 i 2 i člana 93 stav 3 ovog zakona, prije zaključenja ugovora na daljinu, prilagodi sredstvima komunikacije na daljinu koja koristi i obezbijedi njegovo saopštavanje jednostavnim i razumljivim jezikom, a ako se daje na trajnom mediju, i čitko napisano.

(2) Ako se ugovor zaključi putem sredstva komunikacije na daljinu koje omogućava ograničen prostor ili ograničeno vrijeme za prikazivanje obavještenja, trgovac je dužan da putem tog sredstva obavijesti potrošača naročito o podacima iz člana 93 stav 3 tač. 1, 2, 5, 8 i 15 i člana 94 st. 1, 2 i 3 ovog zakona, izuzev o obrascu za jednostrani raskid ugovora iz člana 112 stav 1 ovog zakona.

(3) Ako za potrebe zaključenja ugovora trgovac kontaktira potrošača putem telefona dužan je da na početku komunikacije navede svoj identitet, odnosno identitet lica u čije ime i/ili za čiji račun nastupa, kao i komercijalnu svrhu poziva i da pruži informacije iz stava 2 ovog člana.

(4) U slučaju iz stava 2 ovog člana trgovac je dužan da potrošača obavijesti o ostalim informacijama iz člana 93 stav 3, uključujući informacije o obrascu za jednostrani raskid ugovora iz člana 112 stav 1 ovog zakona, na primjeren način u skladu sa stavom 1 ovog člana.

Zaključenje ugovora o uslugama na daljinu putem telefona ﻿

Član 104﻿

(1) U slučaju zaključenja ugovora o uslugama na daljinu putem telefona trgovac je dužan da potrošaču dostavi ponudu na trajnom mediju na način kojim će se nedvosmisleno utvrditi trenutak prijema ponude.

(2) Ugovor iz stava 1 ovog člana smatra se zaključenim kada potpisanu ponudu ili pisani pristanak potrošač pošalje trgovcu.

Naručivanje elektronskim putem ﻿

Član 105﻿

(1) Trgovac je dužan da u slučaju davanja ponude za zaključenje ugovora elektronskim putem, na osnovu kojeg potrošač ima obavezu da izvrši određeno plaćanje, jasno i pregledno obavijesti potrošača, neposredno prije naručivanja, o podacima iz člana 93 stav 3 tač. 1, 2, 3, 5, 15 i 16 i člana 94 st. 1, 2 i 3 ovog zakona.

(2) Trgovac je dužan da, u slučaju iz stava 1 ovog člana, omogući potrošaču da u trenutku naručivanja da jasnu izjavu da je upoznat sa obavezom plaćanja.

(3) Ako je za naručivanje potrebno aktivirati polje na ekranu ili sličnu funkciju, to polje na ekranu ili slična funkcija moraju biti obilježeni na lako uočljiv način riječima "naručiti uz obavezu plaćanja" ili sličnim nedvosmislenim izrazom kojim se objašnjava da naručivanje uključuje obavezu plaćanja.

(4) Ako trgovac ne izvrši obaveze iz st. 1, 2 i 3 ovog člana ugovor je ništav, odnosno izvršeno naručivanje za potrošača nije obavezujuće.

Informacije na internet stranici ﻿

Član 106﻿

Trgovac je dužan da na internet stranici, najkasnije na početku postupka naručivanja, jasno i čitko navede eventualna ograničenja kod dostavljanja i sredstva plaćanja koja se prihvataju.

Izvršenje usluge na zahtjev potrošača

Član 107

1. Ako potrošač zahtijeva da izvršenje ugovorene usluge ili isporuke vode, plina ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obimu ili neograničenoj količini, odnosno isporuka toplotne energije započne prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz člana 112 ovog zakona, a potrošač ugovorom preuzima obavezu plaćanja, taj zahtjev mora da bude izričito izjavljen i potrošač mora da potvrdi da nema pravo na jednostrani raskid ugovora iz člana 112 ovog zakona kada trgovac u potpunosti ispuni ugovor.

(2) U slučaju zahtjeva za izvršenje usluge prije isteka roka za jednostrani raskid, trgovac je dužan da od potrošača zatraži da podnese zahtjev u skladu sa stavom 1 ovog člana.

Odnos sa propisima o elektronskoj trgovini

Član 108

Odredbe čl. 103 do 107 ovog zakona ne utiču na odredbe o zaključivanju ugovora i isporuku predmeta ugovora naručenu elektronskim putem u skladu sa zakonom kojim se uređuje elektronska trgovina.

Potvrda o zaključenom ugovoru ﻿

Član 109﻿

(1) Trgovac je dužan da potrošaču nakon zaključivanja ugovora na daljinu, najkasnije u trenutku isporuke robe ili na početku pružanja usluge dostavi potvrdu o zaključenom ugovoru na trajnom mediju.

(2) Potvrda iz stava 1 ovog člana naročito sadrži obavještenje o podacima i informacijama iz člana 86 stav 1 tač. 1, 2 i 3 i člana 93 stav 3 ovog zakona, osim ako su ti podaci potrošaču već dostavljeni na trajnom mediju prije zaključivanja ugovora, kao i potvrdu prethodne saglasnosti potrošača iz člana 119 stav 1 tačka 13 ovog zakona.

***ODJELjAK D  
PRAVO NA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA***

Rok za jednostrani raskid ugovora

Član 110

(1) Potrošač ima pravo da, osim u slučajevima iz člana 119 ovog zakona, bez navođenja razloga, jednostrano raskine ugovor zaključen van poslovnih prostorija ili ugovor zaključen na daljinu u roku od 14 dana od dana predaje robe potrošaču ili trećem licu koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik.

(2) U slučaju zaključivanja ugovora o kupoprodaji, rok iz stava 1 ovog člana počinje da teče od dana kada je potrošaču ili trećem licu koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik, roba koja čini predmet ugovora predata.

(3) Ako je jednom porudžbinom potrošač naručio više komada robe koji treba da budu isporučeni odvojeno, odnosno robu koja se dostavlja u više komada ili pošiljki, rok iz stava 1 ovog člana počinje da teče od dana predaje potrošaču ili licu iz stava 2 ovog člana posljednjeg komada ili pošiljke robe.

(4) Ako je ugovorena redovna isporuka robe kroz određeni period, rok iz stava 1 ovog člana počinje da teče od dana kada je potrošaču ili licu iz stava 2 ovog člana, predat prvi komad ili prva pošiljka robe.

(5) U slučaju zaključivanja ugovora o uslugama, ugovora o isporuci vode, gasa ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obimu ili neograničenoj količini i isporuci toplotne energije, kao i zaključivanja ugovora koji za predmet ima digitalni sadržaj koji nije isporučen na trajnom mediju, rok iz stava 1 ovog člana počinje da teče od dana zaključenja ugovora.

(6) Izuzetno od stava 1 ovog člana potrošač ima pravo na jednostrani raskid u roku od 30 dana od dana predaje robe potrošaču ili trećem licu koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik, odnosno od dana zaključenja ugovora o uslugama, ukoliko je trgovac koristio nepoštenu poslovnu praksu iz čl. 154 do 162 ovog zakona za zaključenje ugovora u okolnostima:

1) izleta koji je organizovao trgovac čiji je cilj ili rezultat promocija ili prodaja robe ili usluga potrošaču, ili

2) neželjene posjete trgovca mjestu stanovanja potrošača.

Prestanak prava potrošača zbog neobavještavanja

Član 111

(1) Ako trgovac nije obavijestio potrošača o pravu na jednostrani raskid ugovora u skladu sa ovim zakonom, pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora prestaje nakon isteka 12 mjeseci od isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz člana 110 ovog zakona.

(2) Ako je trgovac dostavio potrošaču obavještenje iz stava 1 ovog člana u roku od 12 mjeseci od isteka roka iz člana 110 ovog zakona, pravo na jednostrani raskid ugovora prestaje istekom 14 dana od dana kada je potrošač primio obavještenje, odnosno 30 dana od dana kada je potrošač primio obavještenje u slučaju zaključenja ugovora pod okolnostima iz člana 110 stav 6 ovog zakona.

Način korišćenja prava na jednostrani raskid ugovora

Član 112

(1) Potrošač je dužan da prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz člana 110 ovog zakona obavijesti trgovca o odluci da raskida ugovor na obrascu za jednostrani raskid ugovora ili drugom nedvosmislenom izjavom o raskidu.

(2) Obrazac iz stava 1 ovog člana propisuje Ministarstvo.

(3) Ako trgovac putem internet stranice omogući potrošaču jednostrani raskid ugovora, potrošač može da raskine ugovor popunjavanjem i slanjem obrasca za jednostrani raskid ili druge izjave o raskidu.

(4) U slučaju iz stava 3 ovog člana trgovac je dužan da, bez odlaganja, potrošaču dostavi potvrdu o prijemu izjave o jednostranom raskidu ugovora na trajnom mediju.

(5) Izjavu o raskidu ugovora potrošač je dužan da pošalje prije isteka roka za raskid ugovora iz čl. 110 i 111 ovog zakona.

(6) Teret dokazivanja da je pravo na jednostrani raskid ugovora ostvareno u skladu sa ovim članom je na potrošaču.

Posljedice jednostranog raskida ugovora

Član 113

(1) Ako potrošač iskoristi pravo na jednostrani raskid ugovora, ugovorne strane nijesu dužne da izvrše obaveze iz ugovora zaključenog van poslovnih prostorija i ugovora zaključenog na daljinu, ili ako je ponudu za zaključenje ugovora dao potrošač, trgovac i potrošač nijesu dužni da zaključe ugovor.

(2) U slučaju raskida ugovora iz stava 1 ovog člana, svaka ugovorna strana je dužna da vrati drugoj ono što je primila na osnovu ugovora.

(3) Potrošač nije dužan da nadoknadi troškove koji nastanu korišćenjem prava na jednostrani raskid ugovora iz člana 110 ovog zakona, osim troškova iz člana 116 ovog zakona.

Obaveze trgovca u slučaju jednostranog raskida ugovora

Član 114

(1) Ako potrošač iskoristi pravo na jednostrani raskid ugovora iz člana 110 ovog zakona, trgovac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana, od dana prijema obavještenja potrošača da raskida ugovor u skladu sa ovim zakonom vrati potrošaču sve što je plaćeno na osnovu ugovora.

(2) Izuzetno od stava 1 ovog člana, trgovac nije dužan da izvrši povraćaj dodatnih troškova koji su nastali izborom potrošača, vrste prevoza različite od najniže cijene standardnog prevoza koji je ponudio trgovac.

(3) Kod ugovora o kupoprodaji, osim ako nije ponudio da robu koju potrošač vraća preuzme, trgovac je dužan da izvrši povraćaj plaćenog iznosa nakon povraćaja robe, odnosno, nakon dostavljanja dokaza da je potrošač robu poslao trgovcu, ako je na taj način trgovac obaviješten prije prijema robe.

(4) Trgovac je dužan da izvrši povraćaj plaćenog iznosa iz stava 1 ovog člana u sredstvima plaćanja kojima je potrošač platio, osim ako potrošač izričito prihvati drugo sredstvo plaćanja, uz uslov da potrošač ne bude dužan da plati dodatne troškove za taj povraćaj.

(5) U slučaju jednostranog raskida ugovora iz stava 1 ovog člana, na obaveze trgovca shodno se primjenjuju odredbe člana 79 st. 3 do 8 ovog zakona.

Obaveze potrošača u slučaju jednostranog raskida ugovora

Član 115

(1) Potrošač je dužan da izvrši povraćaj robe bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana obavještavanja trgovca o odluci da raskida ugovor, osim ako je trgovac ponudio da preuzme robu koju potrošač vraća.

(2) Obaveza iz stava 1 ovog člana smatra se izvršenom u roku, ako potrošač prije isteka roka iz stava 1 ovog člana pošalje robu ili je preda trgovcu odnosno licu koje je trgovac ovlastio da primi robu.

Troškovi povraćaja robe

Član 116

(1) Potrošač je dužan da snosi samo troškove povraćaja robe iz člana 115 stav 1 ovog zakona, osim ako je trgovac prihvatio da snosi te troškove ili ako je trgovac propustio da obavijesti potrošača da je dužan da snosi te troškove.

(2) Ako je kod ugovora zaključenog van poslovnih prostorija, roba u trenutku zaključenja ugovora dostavljena na adresu potrošača, trgovac je dužan da preuzme robu o svom trošku ako robu, zbog njene prirode, nije moguće vratiti na uobičajeni način poštom.

(3) Potrošač je odgovoran za svako umanjenje vrijednosti robe koje nastane u rukovanju robom, osim umanjenja vrijednosti potrebnog za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe.

(4) Izuzetno od stava 3 ovog člana, ako trgovac nije obavijestio potrošača o pravu na jednostrani raskid ugovora u skladu sa članom 93 stav 3 tačka 8 ovog zakona, potrošač ne odgovara za umanjenje vrijednosti robe.

(5) U slučaju jednostranog raskida ugovora, potrošač ne smije da koristi digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu koji su bili predmet tog ugovora ni da ih stavlja na raspolaganje drugom licu.

Srazmjerno plaćanje

Član 117 ﻿

(1) Ako potrošač jednostrano raskine ugovor nakon izričitog zahtjeva za pružanje usluge ili izvršenje ugovora o isporuci vode, gasa, električne energije koji se prodaju u neograničenom obimu ili neograničenoj količini i isporuci toplotne energije prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora, dužan je da plati trgovcu dio ugovorene cijene srazmjerno pruženoj usluzi odnosno isporučenoj robi do trenutka obavještavanja trgovca o jednostranom raskidu ugovora.

(2) U slučaju iz stava 1 ovog člana proporcionalni iznos cijene koji je potrošač dužan da plati, izračunava se na osnovu ugovorene cijene, a ako je ta cijena previsoka, na osnovu tržišne vrijednosti isporučene robe ili pružene usluge.

(3) Ako jednostrano raskine ugovor o uslugama ili ugovor o isporuci vode, gasa ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obimu ili neograničenoj količini i isporuci toplotne energije, potrošač nije dužan da plati dio cijene srazmjeran isporučenoj robi ili pruženoj usluzi za vrijeme trajanja roka za jednostrani raskid ugovora, ako trgovac potrošaču nije dostavio obavještenja iz člana 93 stav 3 tač. 8 i 10 ovog zakona, odnosno ako potrošač nije izričito zahtijevao da pružanje usluge započne prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora.

(4) Ako potrošač jednostrano raskine ugovor koji za predmet ima digitalni sadržaj koji nije isporučen na trajnom mediju, potrošač nije dužan da plati dio cijene ili troškova srazmjernih izvršenju od strane trgovca za vrijeme trajanja roka za jednostrani raskid ugovora, osim ako nije dao izričit pristanak da izvršenje ugovora počne prije isteka roka od 14 dana, odnosno 30 dana u slučaju zaključenja ugovora pod okolnostima iz člana 110 stav 6 ovog zakona, i ako nije potvrdio da je upoznat sa činjenicom da davanjem takvog pristanka gubi pravo na jednostrani raskid ugovora ili ako je trgovac propustio da ga obavijesti u skladu sa ovim zakonom.

Uticaj jednostranog raskida ugovora na povezane ugovore

Član 118

Ako potrošač jednostrano raskine ugovor u skladu sa ovim zakonom, raskida se i svaki povezani ugovor, uz naknadu koju je potrošač dužan da plati u skladu sa ovim zakonom.

Isključenje prava na jednostrani raskid ugovora

Član 119

(1) Potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora u skladu sa čl. 110 do 118 ovog zakona ako je:

1) ugovor o uslugama trgovac u potpunosti izvršio, a ako ugovor obavezuje potrošača na plaćanje, samo ako je izvršenje ugovora započeto uz prethodni izričit pristanak i potvrdu potrošača da je upoznat da će izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora kada trgovac u potpunosti izvrši ugovor;

2) predmet ugovora roba ili usluga čija cijena zavisi od promjena na finansijskom tržištu koje su van uticaja trgovca, a koje mogu nastupiti za vrijeme trajanja prava potrošača na jednostrani raskid ugovora;

3) predmet ugovora roba koja je izrađena po specifikaciji potrošača ili koja je prilagođena potrošaču;

4) predmet ugovora lako kvarljiva roba ili roba koja je pred istekom roka upotrebe;

5) predmet ugovora zapečaćena roba koja iz zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, ako je bila otpečaćena nakon dostavljanja;

6) predmet ugovora roba koja je zbog svoje prirode nakon dostavljanja neodvojivo pomiješana sa drugim stvarima;

7) predmet ugovora isporuka alkoholnih pića čija je cijena ugovorena u trenutku zaključivanja ugovora, a dostavljanje može uslijediti nakon 30 dana, ako cijena zavisi od promjena na tržištu koje su van uticaja trgovca;

8) potrošač posebno zahtijevao posjetu trgovca radi obavljanja hitnih popravki ili održavanja, osim ako je prilikom takve posjete, uz usluge koje je potrošač izričito zahtijevao, trgovac pružio i druge usluge, odnosno isporučio i drugu robu koja nije neophodna za obavljanje hitnih popravki ili poslova održavanja;

9) predmet ugovora isporuka zapečaćenih audio ili video-snimaka, odnosno računarskih programa, koji su otpečaćeni nakon isporuke;

10) predmet ugovora isporuka dnevnih novina, periodičnog lista ili magazina, osim pretplatničkih ugovora za te publikacije;

11) ugovor zaključen na javnom nadmetanju;

12) predmet ugovora pružanja usluga smještaja koji nije namijenjen stanovanju, prevoza robe, usluga iznajmljivanja vozila, usluge isporuke hrane i pića ili usluga koje se odnose na aktivnosti u slobodnom vremenu, ako je ugovoreno da usluga bude pružena određenog datuma ili u određenom vremenskom periodu;

13) predmet ugovora isporuka digitalnog sadržaja koji nije isporučen na trajnom mediju, ako je izvršenje ugovora započeto i ako ugovor obavezuje potrošača na plaćanje, pod uslovom da je:

- potrošač dao prethodni izričiti pristanak za izvršenje prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora;

- potrošač potvrdio da je upoznat da gubi pravo na jednostrani raskid ugovora; i

- trgovac dao potvrdu potrošaču u skladu sa članom 100 stav 1 ili članom 109 ovog zakona.

(2) Izuzetno od stava 1 ovog člana, ako je ugovor zaključen pod okolnostima iz člana 110 stav 6 ovog zakona, potrošač ima pravo da u slučajevima iz stava 1 tač. 1 do 4 ovog člana jednostrano raskine ugovor, u skladu sa čl. 110 do 118 ovog zakona.

Glava VI

**UGOVORI O FINANSIJSKIM USLUGAMA ZAKLjUČENI NA DALjINU**

Pojam

Član 120﻿

(1) Ugovor o finansijskim uslugama zaključen na daljinu, u smislu ovog zakona, je ugovor između trgovca i potrošača, čiji je predmet pružanje finansijskih usluga u okviru organizovanog programa prodaje proizvoda na daljinu trgovca koji, prije i u vrijeme zaključivanja ugovora, isključivo koristi jedno ili više sredstava komunikacije na daljinu.

(2) Ako se na osnovu ugovora iz stava 1 ovog člana potrošaču sukcesivno pruža određena usluga, odnosno niz odvojenih usluga iste prirode, odredbe čl. 121 do 134 ovog zakona odnose se samo na početni ugovor.

(3) Ako za pružanje usluge određene vrste, odnosno niza odvojenih usluga iz stava 1 ovog člana nije zaključen početni ugovor, odredbe čl. 121 do 126 ovog zakona primjenjivaće se samo kad se ta usluga pruža prvi put.

(4) Ako usluga određene vrste iz stava 1 ovog člana nije pružena u periodu od godinu dana, sljedeća usluga iste vrste smatraće se prvom uslugom i na nju će se primjenjivati odredbe čl. 121 do 126 ovog zakona.

Prethodno obavještenje

Član 121

(1) Trgovac je dužan da u primjerenom roku prije zaključivanja ugovora iz člana 120 ovog zakona pruži obavještenje potrošaču o sebi kao trgovcu, usluzi koja je predmet ugovora, pojedinostima ugovora, kao i načinu rješavanja sporova.

(2) Obavještenje iz stava 1 ovog člana obavezno sadrži podatke iz čl. 122 do 125 ovog zakona.

(3) Trgovac je dužan da u obavještenju iz stava 1 ovog člana čitko, jasno, razumljivo, lako uočljivo i prilagođeno sredstvu komunikacije na daljinu koje se upotrebljava za zaključenje ugovora istakne komercijalnu namjeru.

(4) U slučaju upotrebe telefona trgovac je dužan da navede svoj identitet i komercijalnu svrhu poziva prilikom započinjanja razgovora.

(5) U slučaju iz stava 4 ovog člana, uz izričiti pristanak potrošača, lice koje u ime trgovca koji pruža finansijske usluge kontaktira s potrošačem dužno je da ga obavijesti o svom identitetu, prirodi njegovog odnosa sa trgovcem koji pruža finansijske usluge, podacima iz člana 123 tač. 1, 2 i 5 i člana 124 tačka 1 ovog zakona, kao i da mu na zahtjev mogu biti dostavljena dalja obavještenja i kakva je priroda tih obavještenja.

(6) Izvršenje obaveza iz člana 126 ovog zakona ne oslobađa trgovca obaveze iz st. 4 i 5 ovog člana.

(7) Obavještenja o ugovornim obavezama koja su dostavljena potrošaču prije zaključivanja ugovora moraju biti saglasna sa ugovornim obavezama koje mogu nastati iz primjene prava mjerodavnog za taj ugovor, ako bude zaključen.

(8) Pored podataka iz st. 1 do 7 ovog člana i čl. 122 do 125 ovog zakona, trgovac je dužan da obavijesti potrošača i o drugim podacima u skladu sa propisima kojima se uređuju pojedine finansijske usluge koje su predmet ugovora između potrošača i trgovca koji pruža finansijske usluge.

Obavještenje o trgovcu

Član 122

(1) Obavještenje o trgovcu koji pruža finansijske usluge sadrži: ime, odnosno naziv, djelatnost, adresu njegovog prebivališta, odnosno sjedišta, drugu adresu koja je od značaja za vezu sa potrošačem, kao i njegov registracioni broj i naziv registra u koji je upisan.

(2) Ako se za djelatnost trgovca koji pruža finansijske usluge izdaju određene dozvole ili saglasnosti nadležnog organa, obavještenje iz stava 1 ovog člana sadrži naziv organa koji je izdao dozvolu ili saglasnost, rok na koji je izdata, kao i sadržaj dozvole ili saglasnosti.

(3) Ako trgovac koji pruža finansijske usluge u Crnoj Gori ima svog predstavnika, obavještenje iz stava 1 ovog člana sadrži i ime, odnosno naziv predstavnika, kao i drugu adresu koja je od značaja za vezu potrošača sa tim predstavnikom.

(4) Ako trgovac iz stava 1 ovog člana zaključuje ugovor sa potrošačem preko lica koje nije njegov predstavnik, obavještenje iz stava 1 ovog člana sadrži i ime, odnosno naziv tog lica, svojstvo u kojem ono djeluje, kao i sjedište ili drugu adresu koja je od značaja za vezu potrošača sa tim licem.

Obavještenje o finansijskoj usluzi

Član 123

Obavještenje o finansijskoj usluzi koja je predmet ugovora sadrži:

1) osnovne karakteristike finansijske usluge;

2) ukupnu cijenu koju je potrošač dužan da plati za tu uslugu, uključujući poreze, dažbine, naknade i druge troškove, odnosno, ako iznos ukupne cijene nije moguće utvrditi, elemente za obračun ukupne cijene koji omogućavaju potrošaču da sam utvrdi cijenu;

3) naznaku da finansijska usluga uključuje finansijske instrumente povezane s posebnim rizikom koji proizlazi iz specifičnosti tog instrumenta, odnosno finansijske usluge koja se nudi, ako je to primjenljivo;

4) naznaku da cijena ili rezultati finansijske usluge zavise od promjena na finansijskom tržištu na koje trgovac koji pruža finansijske usluge nema uticaja i naznaku da dosadašnja cijena i rezultati finansijske usluge nijesu pokazatelj buduće cijene i budućih rezultata te finansijske usluge, ako je to primjenljivo;

5) informaciju o mogućnosti da potrošač bude dužan na plaćanje dodatnih poreza ili troškova, u skladu sa poreskim propisima koje ne plaća trgovcu koji pruža finansijske usluge, odnosno koje ne plaća preko trgovca koji pruža finansijske usluge;

6) bilo koje vremensko ograničenje važenja obavještenja;

7) način i uslove plaćanja i ispunjenja finansijske usluge;

8) informaciju o dodatnom trošku koji je potrošač dužan da plati za upotrebu sredstava komunikacije na daljinu.

Obavještenje o pojedinostima ugovora

Član 124

Obavještenje o pojedinostima ugovora sadrži:

1) informaciju o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora iz člana 127 ovog zakona i uslove i rok u kojem se to pravo može ostvariti, iznos koji bi potrošač mogao biti dužan da plati u skladu sa članom 130 stav 3 ovog zakona, kao i posljedice nekorišćenja prava na jednostrani raskid ugovora;

2) minimalno trajanje ugovora o finansijskoj usluzi, ako se usluga pruža trajno ili višekratno;

3) informaciju o pravu ugovornih strana na jednostrani raskid ugovora ili otkaz ugovora prije isteka vremena na koje je ugovor zaključen, kao i informaciju o ugovornoj kazni ili drugom obliku obeštećenja predviđenom ugovorom za te slučajeve;

4) praktična uputstva za ostvarivanje prava potrošača na jednostrani raskid iz člana 127 ovog zakona, uključujući adresu na koju se obavještenje o raskidu dostavlja;

5) naziv države čije pravo je mjerodavno za uređenje odnosa trgovca koji pruža finansijske usluge i potrošača prije zaključivanja ugovora;

6) ugovorne odredbe o određivanju prava mjerodavnog za ugovor o finansijskoj usluzi, kao i određivanju suda nadležnog za rješavanje sporova iz tog ugovora;

7) informaciju o jeziku na kojem ili na kojima je sastavljen ugovor i prethodno obavještenje i informaciju o jeziku na kojem ili na kojima će davalac usluga uz pristanak potrošača u vrijeme trajanja ugovora komunicirati sa potrošačem.

Obavještenje o načinu rješavanja sporova

Član 125

Obavještenje o načinu rješavanja sporova sadrži informaciju da li je:

1) predviđeno vansudsko rješavanje sporova i naknade štete, kao i način i uslovi za njegovo korišćenje;

2) predviđen određeni garantni fond ili drugi oblik obeštećenja potrošača koji nije obuhvaćen posebnim propisima o kreditnim institucijama i tržištu kapitala.

Oblik prethodnog obavještenja

Član 126

(1) Trgovac koji pruža finansijske usluge dužan je da prije zaključenja ugovora ili predugovora na papiru ili na drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju, u primjerenom roku, potrošaču dostavi sve ugovorne odredbe i uslove, kao i prethodno obavještenje iz člana 121 ovog zakona.

(2) Ako je na izričit zahtjev potrošača ugovor zaključen upotrebom sredstava komunikacije na daljinu koje ne omogućava da se ugovorne odredbe i uslovi iz stava 1 ovog člana, kao i prethodno obavještenje iz člana 121 ovog zakona dostave potrošaču u skladu sa stavom 1 ovog člana, trgovac koji pruža finansijske usluge dužan je da obavezu iz stava 1 ovog člana izvrši odmah nakon zaključenja ugovora.

(3) Trgovac koji pruža finansijske usluge dužan je da na zahtjev potrošača, u toku trajanja ugovornog odnosa, dostavi primjerak zaključenog ugovora.

(4) Potrošač ima pravo i da promijeni sredstvo komunikacije na daljinu koje koristi, osim ako je to nespojivo sa zaključenim ugovorom ili prirodom finansijske usluge koja mu se pruža.

Pravo na jednostrani raskid ugovora

Član 127﻿

(1) Potrošač može bez navođenja razloga jednostrano raskinuti ugovor o finansijskim uslugama zaključen upotrebom sredstava komunikacije na daljinu, u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, odnosno ugovor o životnom osiguranju i dobrovoljnom penzijskom osiguranju, u roku od 30 dana od dana prijema obavještenja da je ugovor zaključen.

(2) U slučaju iz člana 126 stav 2 ovog zakona, rok za raskid ugovora počinje da teče od dana kada su potrošaču dostavljene ugovorne odredbe, uslovi i obavještenja.

(3) Potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora iz stava 1 ovog člana, ako je:

1) zaključen ugovor o finansijskim uslugama čija cijena zavisi od promjena na finansijskom tržištu na koje trgovac koji pruža finansijske usluge ne može uticati, a do kojih može doći tokom trajanja roka za raskid ugovora iz stava 1 ovog člana, i to usluge koje se odnose na: kupoprodaju strane valute; instrumente tržišta novca; prenosive obveznice; udjele u investicionim fondovima; fjučerse, uključujući uporedive instrumente s ugovorenim gotovinskim namirenjem, kamatne terminske ugovore; kamatne, valutne i akcijske svop zamjene i opcije sticanja ili otuđenja tih instrumenata, uključujući ekvivalentne instrumente koji se namiruju gotovinskim sredstvima, a naročito opcije na valute i kamatne stope;

2) zaključen ugovor o osiguranju putnika i prtljaga ili druga kratkoročna polisa osiguranja koja se zaključuje na rok kraći od mjesec dana;

3) ugovor u potpunosti izvršen na izričit zahtjev potrošača prije nego što je potrošač iskoristio svoje pravo na raskid ugovora iz st. 1 i 2 ovog člana;

4) u pitanju ugovor o kreditu koji se raskida u skladu sa članom 118 i članom 146 stav 2 ovog zakona.

Oblik jednostranog raskida ugovora

Član 128

(1) Ugovor se raskida dostavljanjem obavještenja na papiru ili drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju, upućenom prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz člana 127 ovog zakona, s tim da je potrošač dužan da slijedi uputstva za ostvarivanje prava na jednostrani raskid datim u prethodnom obavještenju iz člana 121 ovog zakona.

(2) Ugovor se smatra raskinutim u trenutku kada je trgovac primio obavještenje o raskidu.

(3) Ugovor je raskinut na vrijeme ako je obavještenje o raskidu upućeno u rokovima iz člana 127 stav 1 ovog zakona.

Početak izvršenja ugovora

Član 129

(1) Trgovac koji pruža finansijske usluge može početi sa izvršenjem ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz člana 127 ovog zakona samo uz izričit pristanak potrošača.

(2) Trgovac koji pruža finansijske usluge nema pravo da zahtijeva izvršenje obaveze potrošača iz ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora.

Posljedice jednostranog raskida ugovora

Član 130

(1) U slučaju jednostranog raskida ugovora iz člana 127 ovog zakona potrošač ne odgovara za štetu koja je nastala kao posljedica raskida tog ugovora i nije dužan da plati naknadu štete, ni drugu naknadu, troškove, kamatu ili kaznu zbog raskida ugovora.

(2) U slučaju raskida ugovora iz stava 1 ovog člana ugovorne strane su dužne da jedna drugoj vrate ono što su na osnovu tog ugovora primile.

(3) Ako povraćaj iz stava 1 ovog člana nije moguć, potrošač je dužan da plati cijenu dijela usluge koja mu je pružena do trenutka raskida ugovora.

(4) Cijena dijela usluge iz stava 3 ovog člana mora biti proporcionalna pruženoj usluzi i ne smije biti takva da se može ocijeniti kao kazna ili naknada za raskid ugovora.

(5) Trgovac koji pruža finansijske usluge nema pravo da zahtijeva od potrošača plaćanje cijene iz stava 3 ovog člana ako ne može da dokaže da je o mogućoj obavezi tog plaćanja potrošač bio prethodno obaviješten u skladu sa članom 124 tačka 1 ovog zakona.

(6) Trgovac koji pruža finansijske usluge nema pravo da zahtijeva od potrošača plaćanje cijene dijela usluge koju je bez izričitog pristanka potrošača izvršio prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora u skladu sa članom 129 stav 1 ovog zakona.

(7) Ako potrošač raskine ugovor, trgovac koji pruža finansijske usluge dužan je da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema obavještenja o raskidu ugovora, vrati potrošaču sve što je na osnovu tog ugovora od njega primio, umanjeno za iznos cijene iz stava 3 ovog člana.

(8) Ako potrošač u skladu sa članom 127 ovog zakona raskine ugovor, dužan je da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obavještenja o raskidu, trgovcu koji pruža finansijske usluge vrati ono što je od njega primio na osnovu tog ugovora.

Uticaj raskida ugovora o finansijskoj usluzi na druge ugovore

Član 131

Ako potrošač iskoristi pravo na jednostrani raskid ugovora iz člana 127 ovog zakona, raskidom tog ugovora raskida se i drugi ugovor koji je na osnovu ili u vezi sa ugovorom o finansijskoj usluzi potrošač zaključio sa trgovcem koji pruža finansijske usluge ili trećim licem na osnovu sporazuma tog lica i trgovca koji pruža finansijske usluge.

Posljedice neispunjenja obaveza trgovca

Član 132

(1) Ako trgovac koji pruža finansijske usluge ne izvrši određenu obavezu iz čl. 121 do 130 ovog zakona, potrošač ima pravo da raskine ugovor u bilo kom trenutku.

(2) U slučaju iz stava 1 ovog člana potrošač nije dužan da trgovcu koji pruža finansijske usluge naknadi štetu koju je trgovac zbog raskida pretrpio, ni da mu plati drugu naknadu, troškove, kamatu ili kaznu zbog raskida ugovora.

Teret dokazivanja

Član 133

(1) U slučaju spora u vezi sa ugovorom o finansijskim uslugama zaključenim na daljinu trgovac je dužan da dokaže da je postupio u skladu sa članom 121 ovog zakona i da je potrošač pristao da zaključi ugovor, odnosno pristao da trgovac počne da pruža ugovorenu uslugu prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz člana 127 ovog zakona.

(2) Ugovorna odredba kojom je predviđeno da je teret dokazivanja iz stava 1 ovog člana na potrošaču smatraće se nepoštenom ugovornom odredbom, u skladu sa članom 147 ovog zakona.

Shodna primjena

Član 134﻿

Na ugovore, prava i obaveze iz čl. 120 do 133 ovog zakona, shodno se primjenjuju odredbe člana 90 ovog zakona koje se odnose na zabranu slanja proizvoda bez naručivanja potrošača i odredbe zakona kojim se uređuju elektronske komunikacije u dijelu koji se odnosi na neželjene komunikacije.

Glava VII

**UGOVORI O TURISTIČKIM USLUGAMA**

Pojam

Član 135﻿

(1) Ugovor o vremenski podijeljenom korišćenju (timesharing) je ugovor zaključen na period duži od jedne godine, kojim potrošač uz naknadu stiče pravo na jedan ili više smještaja za noćenje kroz više perioda korišćenja, pri čemu se prilikom izračunavanja vremena trajanja ugovora uzima u obzir svaka ugovorna odredba kojom se dopušta prećutno obnavljanje ugovora ili neki drugi vid produženja trajanja ugovora.

(2) Ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu je ugovor zaključen na period duži od jedne godine, kojim potrošač uz naknadu stiče pravo da ostvari popuste ili druge pogodnosti u pogledu smještaja, odvojeno ili zajedno sa putovanjem ili ostalim uslugama i prilikom izračunavanja vremena trajanja ugovora uzima se u obzir bilo koja ugovorna odredba kojom se dopušta prećutno obnavljanje ugovora ili neki drugi vid produženja trajanja ugovora.

(3) Ugovor o preprodaji je ugovor na osnovu kojeg trgovac uz naknadu pomaže potrošaču u prodaji ili kupovini vremenski podijeljenog korišćenja ili dugotrajnog turističkog proizvoda.

(4) Ugovor o razmjeni je ugovor na osnovu kojeg se potrošač uz naknadu priključuje sistemu razmjene koji mu omogućava pristup smještaju za noćenje ili drugim uslugama pod uslovom da potrošač omogući drugim licima u sistemu razmjene privremeni pristup pravu koje ima na osnovu ugovora o vremenski podijeljenom korišćenju.

(5) Odredbe st. 1, 2, 3 i 4 ovog člana i čl. 136 do 146 ovog zakona ne utiču na primjenu pravila:

1) opšteg ugovornog prava, uključujući i pravo na pravnu zaštitu;

2) o registraciji nepokretnosti ili pokretnosti, kao i pravila o korišćenju nepokretnosti;

3) koja se odnose na uslove osnivanja, odobrenja ili licenciranja;

4) kojima se utvrđuje pravna priroda prava koja su predmet ugovora obuhvaćenih ovim članom.

Oglašavanje i obavještenje

Član 136﻿

(1) Trgovac je dužan da prilikom oglašavanja ugovora iz člana 135 ovog zakona navede mogućnost dobijanja prethodnog obavještenja iz člana 137 ovog zakona i mjesto na kojem se to obavještenje može dobiti.

(2) Ako se zaključenje ugovora iz člana 135 ovog zakona potrošaču nudi lično, na promotivnom ili prodajnom događaju, trgovac je dužan da u pozivu na taj događaj jasno istakne komercijalnu svrhu i prirodu događaja.

(3) Obavještenje iz stava 2 ovog člana mora biti dostupno potrošaču tokom čitavog trajanja događaja iz stava 2 ovog člana.

(4) Vremenski podijeljeno korišćenje ili dugotrajni turistički proizvod ne smiju se promovisati, ni nuditi na tržištu kao investicija.

Prethodno obavještenje

Član 137

(1) Trgovac je dužan da na jasan i razumljiv način potrošaču pruži tačno i potpuno obavještenje na standardnom informacionom obrascu za ugovore o:

1) vremenski podijeljenom korišćenju;

2) dugotrajnom turističkom proizvodu;

3) preprodaji;

4) razmjeni.

(2) Obavještenje iz stava 1 ovog člana trgovac je dužan da dostavi potrošaču u razumnom roku prije nego što ugovor ili ponuda za zaključenje ugovora postanu obavezujući za potrošača.

(3) Obavještenje putem informacionog obrasca iz stava 1 ovog člana potrošaču se, bez naknade, dostavlja u pisanoj formi, na papiru ili nekom drugom, potrošaču lako dostupnom, trajnom mediju.

(4) Trgovac je dužan da obavještenje iz stava 1 ovog člana sastavi na crnogorskom jeziku ili jednom od službenih jezika države u kojoj potrošač ima prebivalište ili čiji je državljanin, po izboru potrošača, a ako ima prebivalište ili je državljanin države članice Evropske unije, i na službenom jeziku te države ako je taj jezik službeni jezik Evropske unije.

(5) Standardni informacioni obrazac iz stava 1 ovog člana i podatke koje sadrži propisuje organ državne uprave nadležan za poslove turizma.

Forma ugovora

Član 138

Ugovori iz člana 135 ovog zakona zaključuju se u pisanoj formi, na papiru ili drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju.

Jezik ugovora

Član 139

(1) Ugovori iz člana 135 ovog zakona moraju biti sastavljeni na crnogorskom jeziku ili jednom od službenih jezika države u kojoj potrošač ima prebivalište ili čiji je državljanin, po izboru potrošača, a ako ima prebivalište ili je državljanin države članice Evropske unije, i na službenom jeziku te države ako je taj jezik službeni jezik Evropske unije.

(2) Ako potrošač boravi u Crnoj Gori ili trgovac obavlja svoju djelatnost na teritoriji Crne Gore, ugovori iz člana 135 ovog zakona sastavljaju se na službenom jeziku ili na jeziku koji je u službenoj upotrebi.

(3) Ako se ugovor o vremenski podijeljenom korišćenju odnosi na određenu nepokretnost, trgovac je dužan da dostavi potrošaču ovjereni prevod tog ugovora na crnogorskom jeziku ili na službenom jeziku države u kojoj se nepokretnost nalazi.

(4) Ako se nepokretnost nalazi u nekoj državi članici Evropske unije, ugovor mora biti preveden na službeni jezik ili jedan od službenih jezika te države, ako je taj jezik i službeni jezik Evropske unije.

Sadržaj ugovora

Član 140

(1) Obavještenje iz člana 137 ovog zakona čini sastavni dio ugovora iz člana 135 ovog zakona i ne može biti izmijenjeno osim ako su se ugovorne strane izričito drukčije sporazumjele ili su izmjene rezultat neuobičajenih ili nepredvidivih okolnosti koje su van kontrole trgovca, a čije se posljedice nijesu mogle izbjeći ni uz upotrebu dužne pažnje.

(2) Izmjene obavještenja iz člana 137 ovog zakona trgovac je dužan da dostavi potrošaču u pisanoj formi, na papiru ili nekom drugom, potrošaču lako dostupnom, trajnom mediju prije zaključenja ugovora.

(3) Izmjene obavještenja iz člana 137 ovog zakona moraju biti izričito navedene u ugovoru.

(4) Pored podataka iz obavještenja iz člana 137 ovog zakona, ugovor iz člana 135 ovog zakona obavezno sadrži:

1) podatke o identitetu i prebivalištu, odnosno sjedištu ugovornih strana;

2) podatke o mjestu i vremenu zaključenja ugovora;

3) potpis ugovornih strana.

(5) Prije zaključenja ugovora iz člana 135 ovog zakona trgovac je dužan da upozna potrošača o pravu na jednostrani raskid ugovora iz člana 141 ovog zakona i trajanju roka za raskid, kao i na zabranu plaćanja unaprijed za vrijeme trajanja roka za raskid iz člana 144 ovog zakona.

(6) Ugovorne odredbe o pravu na jednostrani raskid ugovora, roku za raskid i zabrani plaćanja unaprijed za vrijeme trajanja roka za raskid, potrošač mora posebno potpisati.

(7) Sastavni dio ugovora iz člana 135 ovog zakona je standardni obrazac za jednostrani raskid ugovora iz člana 141 ovog zakona.

(8) Trgovac je dužan da dva primjerka ugovora preda potrošaču i to u vrijeme zaključenja ugovora.

(9) Sadržaj standardnog obrasca za jednostrani raskid ugovora iz stava 7 ovog člana propisuje organ državne uprave nadležan za poslove turizma.

Pravo na jednostrani raskid ugovora

Član 141﻿

(1) Potrošač ima pravo da bez navođenja razloga raskine ugovor iz člana 135 ovog zakona u roku od 14 dana od dana:

1) zaključenja ugovora ili obavezujućeg predugovora, ili

2) kada je potrošač primio kopiju ugovora ili obavezujućeg predugovora, ako taj rok nastupa nakon dana iz tačke 1 ovog stava.

(2) Rok iz stava 1 ovog člana ističe nakon:

1) godine i 14 dana od dana iz stava 1 ovog člana, ako trgovac obavještenje i standardni informacioni obrazac iz člana 137ovog zakona nije popunio i dostavio potrošaču u pisanoj formi, na papiru ili drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju,

2) tri mjeseca i 14 dana od dana iz stava 1 ovog člana, ako obavještenje i standardni informacioni obrazac iz člana 137ovog zakona nijesu dostavljeni potrošaču u pisanoj formi, na papiru ili drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju.

(3) Kada je trgovac ispunio i predao potrošaču u pisanoj formi, na papiru ili drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju standardni informacioni obrazac za jednostrani raskid ugovora u roku od godinu dana od dana iz stava 1 ovog člana, rok za jednostrani raskid ugovora iz člana 135 ovog zakona počinje da teče od dana kad je potrošač primio taj obrazac.

(4) Ako je obavještenje, uključujući standardni informacioni obrazac iz člana 137ovog zakona dostavljeno potrošaču u pisanoj formi, na papiru ili drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju u roku od tri mjeseca od dana iz stava 1 ovog člana, rok za jednostrani raskid ugovora počinje da teče od dana kada je potrošač primio to obavještenje.

(5) Ako se potrošaču ugovor o razmjeni nudi zajedno i istovremeno kada i ugovor o vremenski podijeljenom korišćenju, na oba ugovora primjenjuje se rok za jednostrani raskid koji se računa na način koji se primjenjuje kod ugovora o vremenski podijeljenom korišćenju.

Način ostvarivanja prava na jednostrani raskid ugovora

Član 142

(1) Potrošač je dužan da jednostrani raskid ugovora iz člana 135 ovog zakona izvrši obavještenjem u pisanoj formi, na papiru ili na drugom trajnom mediju, upućenom trgovcu prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora, pri čemu može da koristi standardni obrazac za jednostrani raskid ugovora iz člana 140 stav 7 ovog zakona.

(2) Ugovor se smatra raskinutim na vrijeme ako je obavještenje iz stava 1 ovog člana poslato prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora.

Prava potrošača u slučaju jednostranog raskida ugovora

Član 143

Potrošač nije dužan da plati troškove, ni drugu vrijednost za usluge koje su mu na osnovu ugovora pružene prije korišćenja prava na jednostrani raskid ugovora iz člana 141 ovog zakona i nije odgovoran za štetu koja trgovcu nastane zbog jednostranog raskida ugovora.

Plaćanje unaprijed

Član 144

(1) Zabranjeno je zahtijevati od potrošača da, prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz člana 141 ovog zakona, izvrši plaćanje unaprijed, položi jemstvo, izvrši rezervaciju novčanih sredstava na računu, izričito prizna dug ili izvrši drugu finansijsku transakciju u korist trgovca ili trećeg lica.

(2) Zabranjeno je zahtijevati od potrošača da, kod ugovora o preprodaji, izvrši plaćanje unaprijed, pruži jemstvo, izvrši rezervaciju novčanih sredstava na računu, izričito prizna dug ili izvrši drugu finansijsku transakciju u korist trgovca ili trećeg lica prije izvršene preprodaje prava, odnosno prestanka ugovora o preprodaji iz člana 135 stav 3 ovog zakona na drugi način.

Posebna pravila o ugovorima o dugotrajnim turističkim proizvodima

Član 145

(1) Plaćanje ugovorene cijene dugotrajnog turističkog proizvoda trgovac može da zahtijeva isključivo na osnovu plana obročnog plaćanja predviđenog ugovorom.

(2) Sva plaćanja na osnovu ugovora iz stava 1 ovog člana, uključujući i plaćanje članske naknade moraju biti podijeljena na godišnje obroke jednake vrijednosti.

(3) Za svaku isplatu na osnovu ugovora iz stava 1 ovog člana trgovac je dužan da uputi potrošaču zahtjev za plaćanje u pisanoj formi, na papiru ili nekom drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju, najkasnije 14 dana prije dana dospijeća obroka.

(4) Zabranjeno je plaćanje na osnovu ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu koje nije zasnovano na planu obročnog plaćanja.

(5) Od drugog obroka nadalje potrošač može otkazati ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu bez naknade ili kazne i to obavještenjem upućenim trgovcu u roku od 14 dana od dana prijema zahtjeva za plaćanje pojedinog obroka.

(6) Pravo iz stava 5 ovog člana ne utiče na prava koja u pogledu prestanka ugovora potrošač ima na osnovu ovog ili drugih zakona.

Prestanak sporednog ugovora

Član 146﻿

(1) Jednostranim raskidom ugovora o vremenski podijeljenom korišćenju i ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu raskida se i sa njima povezani ugovor o razmjeni, odnosno drugi sporedni ugovor, bez troškova za potrošača.

(2) Ako je radi potpune ili djelimične isplate cijene iz nekog ugovora iz člana 135 ovog zakona potrošaču odobren kredit od trgovca ili od trećeg lica na osnovu sporazuma tog lica i trgovca, raskidom nekog od tih ugovora raskida se i ugovor o kreditu.

(3) U slučaju raskida ugovora o kreditu iz stava 2 ovog člana potrošač nije dužan da plati kreditoru naknadu štete, ni drugu naknadu, troškove, kamatu ili kaznu.

(4) Sporedni ugovor raskida se u trenutku kada trgovac primi obavještenje iz člana 142 ovog zakona, bez obzira da li je sporedni ugovor zaključen sa trgovcem ili sa trećim licem na osnovu sporazuma tog lica i trgovca.

(5) Ako je sporedni ugovor zaključen sa trećim licem, trgovac je dužan da obavijesti to lice o raskidu ugovora.

(6) Trgovac ili treće lice sa kojim je potrošač zaključio sporedni ugovor dužni su da potrošaču vrate sve što je na osnovu sporednog ugovora platio i to u roku od 30 dana od dana prijema obavještenje iz člana 142 ovog zakona.

Glava VIII

**NEPOŠTENE ODREDBE U POTROŠAČKIM UGOVORIMA**

Pojam nepoštene ugovorne odredbe

Član 147

(1) Ugovorna odredba o kojoj se nije pojedinačno pregovaralo smatra se nepoštenom ako, suprotno načelu savjesnosti i poštenja, dovodi do neravnoteže u pravima i obavezama ugovornih strana na štetu potrošača.

(2) Smatra se da se o ugovornoj odredbi nije pojedinačno pregovaralo ako je ugovornu odredbu unaprijed formulisao trgovac, iz kog razloga potrošač nije imao uticaja na njen sadržaj, naročito ako je riječ o odredbi unaprijed formulisanog tipskog ugovora trgovca (u daljem tekstu: formularni ugovor).

(3) Ako se pojedinačno pregovaralo o pojedinim aspektima neke ugovorne odredbe, odnosno o pojedinoj ugovornoj odredbi, a cjelokupna ocjena ugovora ukazuje na to da je riječ o formularnom ugovoru trgovca, to ne isključuje mogućnost da se druge odredbe tog ugovora ocijene nepoštenim u skladu sa stavom 1 ovog člana.

(4) Teret dokazivanja da se o određenoj ugovornoj odredbi u formularnom ugovoru pojedinačno pregovaralo je na trgovcu.

(5) Odredbe st. 1, 2, 3 i 4 ovog člana i čl. 148 do 153 ovog zakona ne primjenjuju se na ugovorne odredbe kojima se u ugovor unose zakonske odredbe prinudne prirode, odnosno kojima se u ugovor unose odredbe i načela međunarodnih ugovora koji obavezuju Crnu Goru.

Posljedice nepoštenih odredbi u ugovoru

Član 148

(1) Nepoštene odredbe u potrošačkim ugovorima ništave su.

(2) Ništavost neke odredbe ugovora ne povlači ništavost i samog ugovora, ako ugovor može opstati bez ništave odredbe.

Nepoštene odredbe u ugovorima

Član 149﻿

Ugovorne odredbe koje se u skladu sa članom 147 ovog zakona mogu smatrati nepoštenim su naročito odredbe kojima se:

1) ograničava ili isključuje odgovornost trgovca za štetu prouzrokovanu smrću ili tjelesnom povredom potrošača, ako je šteta posljedica štetne radnje ili propuštanja trgovca;

2) ograničavaju ili isključuju prava koja potrošač ima prema trgovcu ili nekom trećem licu u slučaju potpunog ili djelimičnog neizvršenja ugovora, uključujući i odredbu o isključenju prebijanja duga potrošača sa dugom koji trgovac ima prema potrošaču;

3) potrošač obavezuje na izvršenje ugovorne obaveze, a izvršenje obaveze trgovca je uslovljeno okolnostima čije izvršenje zavisi isključivo od volje trgovca;

4) predviđa da trgovac zadrži plaćeni iznos od potrošača kada potrošač odluči da ne zaključi odnosno ne izvrši ugovor, a to se pravo ne predviđa za potrošača ako trgovac ne želi da zaključi, odnosno izvrši ugovor;

5) potrošač obavezuje na naknadu štete zbog neizvršavanja ugovora u iznosu većem od stvarno prouzrokovane štete;

6) trgovac ovlašćuje na raskid ugovora na osnovu svoje diskrecione ocjene, a isto pravo nije predviđeno i za potrošača;

7) trgovac ovlašćuje da, u slučaju kada raskine ugovor, zadrži plaćeno za usluge koje nije pružio;

8) trgovac ovlašćuje na otkaz ugovora zaključenog na neodređeno vrijeme bez ostavljanja primjerenog otkaznog roka, osim u slučajevima kada postoje opravdani razlozi za otkaz ugovora;

9) određuje da će se ugovor na određeno vrijeme produžiti na neodređeno ili određeno vrijeme bez pristanka potrošača prije prestanka ugovora, ako je rok u kojem potrošač može da izjavi da ne pristaje na produžetak ugovora neprimjereno kratak;

10) potrošaču nameću određene obaveze, a potrošaču prije zaključenja ugovora nije omogućeno da se upozna sa tom odredbom;

11) trgovcu dopušta da jednostrano mijenja ugovorne odredbe bez valjanog, ugovorom predviđenog razloga;

12) trgovcu dopušta da jednostrano mijenja karakteristike proizvoda koji je predmet ugovora, bez valjanog razloga;

13) cijena robe ili usluge utvrđuje u vrijeme isporuke robe, odnosno pružanja usluge ili kojom se trgovcu dopušta povećanje cijene, u oba slučaja ne priznajući pritom potrošaču pravo na raskid ugovora, ako je krajnja cijena viša od cijene ugovorene u vrijeme zaključenja ugovora;

14) trgovcu daje pravo da ocijeni da li je proizvod saobrazan ugovoru;

15) trgovcu daje isključivo pravo tumačenja svih ili pojedinih odredaba ugovora;

16) isključuje ili ograničava odgovornost trgovca za obaveze koje je za njega preuzeo njegov zastupnik ili odredba kojom se poštovanje tih obaveza uslovljava izvršenjem određenih formalnosti;

17) obavezuje potrošač na izvršenje svojih ugovornih obaveza i ako trgovac nije ispunio ugovorne obaveze;

18) trgovcu dopušta da bez prethodnog pristanka potrošača prenese prava i obaveze iz ugovora na treće lice, ako se potrošač time dovodi u nepovoljniji položaj;

19) isključuje, ograničava ili otežava pravo potrošača da prava iz ugovora ostvari pred sudom ili drugim nadležnim organom ili organizacijom, a naročito kojom se obavezuje potrošač na rješavanje spora pred arbitražom koja nije predviđena odgovarajućim propisima, odnosno koja onemogućava izvođenje dokaza koji idu u prilog potrošaču ili odredba kojom se teret dokazivanja prebacuje na potrošača kada bi, na osnovu mjerodavnog prava, teret dokazivanja bio na trgovcu.

Okolnosti koje se uzimaju u obzir prilikom ocjene ugovora

Član 150

Prilikom ocjene da li je određena ugovorna odredba nepoštena cijeni se priroda proizvoda koji predstavlja predmet ugovora, sve okolnosti prije i prilikom zaključenja ugovora, druge ugovorne odredbe, kao i drugi ugovor koji, u odnosu na ugovor koji se ocjenjuje, predstavlja glavni ugovor.

Nedopuštenost ocjene pojedinih ugovornih odredaba

Član 151﻿

(1) Nije dopušteno ocjenjivanje nepoštenosti ugovornih odredaba o glavnom predmetu ugovora i primjerenosti cijene i naknade u odnosu na isporučenu robu i usluge, ako su te odredbe čitke, jasne, nedvosmislene, razumljive i lako uočljive.

(2) Izuzetno od stava 1 ovog člana, dopušteno je ocjenjivati ugovorne odredbe koje se odnose na formiranje i promjenu cijena, kao i na način plaćanja.

Odredbe ugovora u pisanoj formi

Član 152

Ako ugovor mora biti sačinjen u pisanoj formi, u skladu sa zakonom ili sporazumom stranaka, odredbe ugovora moraju biti napisane čitko, jasno, nedvosmisleno, razumljivo i lako uočljive.

Tumačenje ugovora

Član 153

(1) Nejasne, dvosmislene ili nerazumljive ugovorne odredbe tumače se u smislu koji je najpovoljniji za potrošača.

(2) Odredba stava 1 ovog člana ne primjenjuje se u postupcima pokrenutim u skladu sa članom 163 ovog zakona.

DIO TREĆI

**NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA**

Primjena

Član 154

(1) Odredbe čl. 155 do 162 ovog zakona primjenjuju se na poslovnu praksu trgovca u odnosu prema potrošaču prije, za vrijeme i nakon zaključenja pravnog posla u vezi sa određenim proizvodom.

(2) Odredbe čl. 155 do 162 ovog zakona ne utiču na primjenu pravila i propisa:

1) ugovornog prava, naročito pravila o punovažnosti, sačinjavanju ili pravnim posljedicama ugovora;

2) kojima se uređuju zdravstveni i zahtjevi bezbjednosti za proizvode;

3) kojima se određuje nadležnost sudova;

4) kojima se određuju uslovi zasnivanja ili sistem odobravanja uređenih profesija, kao i primjena deontoloških kodeksa ponašanja ili druga posebna pravila, a čija je svrha da održe visok stepen profesionalnog integriteta tih profesija.

(3) Odredbe čl. 155 do 162 ovog zakona ne primjenjuju se na izdavanje sertifikata i utvrđivanje stepena finoće predmeta od dragocjenih metala.

(4) Ako su pojedini aspekti nepoštene poslovne prakse uređeni posebnim propisima, odredbe čl. 155 do 162 ovog zakona ne primjenjuju se na te aspekte.

Pojam nepoštene poslovne prakse

Član 155﻿

(1) Nepoštenom poslovnom praksom, u smislu ovog zakona, smatra se praksa koja:

1) je suprotna zahtjevima profesionalne pažnje;

2) u pogledu određenog proizvoda bitno utiče ili je vjerovatno da će bitno uticati na ekonomsko ponašanje prosječnog potrošača koji je tom djelovanju izložen ili kome je namijenjena ili prosječnog člana grupe potrošača kada je poslovna praksa usmjerena na posebnu grupu potrošača.

(2) Nepoštenom poslovnom praksom iz stava 1 ovog člana naročito se smatra:

1) obmanjujuća poslovna praksa iz čl. 157, 158 i 159 ovog zakona; i

2) agresivna poslovna praksa iz člana 43 stav 5, člana 90 stav 1 i čl. 160, 161 i 162 ovog zakona.

(3) Poslovna praksa koja će vjerovatno bitno uticati na ekonomsko ponašanje jasno odredive grupe potrošača koji su zbog tjelesnih ili duševnih nedostataka, starosne dobi ili lakomislenosti posebno osjetljivi na određenu poslovnu praksu ili određeni proizvod, na način koji je trgovac mogao razumno predvidjeti, procjenjivaće se prema prosječnom članu te grupe potrošača.

(4) Odredba stava 3 ovog člana ne primjenjuje se na slučajeve uobičajenog i dopuštenog oglašavanja koje podrazumijeva i davanje pretjeranih izjava ili izjava koje ne treba uzimati doslovno.

Zabrana nepoštene poslovne prakse

Član 156

1. Nepoštena poslovna praksa zabranjena je.
2. Ako je trgovac nepoštenom poslovnom praksom prouzrokovao štetu potrošaču, potrošač ima pravo na umanjenje cijene ili raskid ugovora uz povraćaj plaćenog iznosa.
3. U slučaju iz stava 2 ovog člana na rokove i način povraćaja plaćenog iznosa i povraćaj primljene robe shodno se primjenjuju odredbe člana 57 ovog zakona.
4. Potrošač nije dužan da plati troškove uobičajene upotrebe robe tokom perioda prije njenog povraćaja.
5. Prava koja potrošač ima u skladu sa st. 2 do 4 ovog člana ne utiču na druga prava potrošača utvrđena ovim ili drugim zakonom koji sadrži odredbe o zaštiti potrošača.

Pojam obmanjujuće poslovne prakse

Član 157

(1) Poslovna praksa smatra se obmanjujućom ako sadrži informacije koje je čine neistinitom, ili na drugi način obmanjuje ili je vjerovatno da će obmanuti prosječnog potrošača u pogledu neke od okolnosti iz stava 2 ovog člana, čime ga navodi ili je vjerovatno da će da ga navede da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio.

(2) Postojanje obmanjujuće poslovne prakse može da se odnosi na sljedeće okolnosti:

1) postojanje ili prirodu proizvoda;

2) osnovne karakteristike proizvoda koje se odnose na dostupnost, korist, rizike, način izrade, sastav, dodatke koji prate proizvod, pomoć koja se pruža potrošačima poslije prodaje i postupanje po njihovim prigovorima, način i datum proizvodnje ili nabavke, isporuku, podobnost za ostvarivanje cilja, način korišćenja, količina, specifikacija, geografsko ili tržišno porijeklo, rezultati koji se očekuju od njegove upotrebe ili rezultati i bitni pokazatelji ispitivanja ili provjera sprovedenih na proizvodu;

3) obim obaveza trgovca, razloge za određeno postupanje trgovca, kao i prirodu postupka prodaje, izjavu ili simbol koji se odnosi na direktno ili indirektno sponzorstvo ili preporučivanje trgovca ili proizvoda;

4) cijenu proizvoda ili način na koji je cijena obračunata ili obećanje prodajne pogodnosti u pogledu cijene;

5) potrebu servisiranja, rezervnih dijelova, zamjenu ili popravku;

6) prirodu, obilježja i prava trgovca ili njegovog zastupnika, kao što su identitet, imovina, kvalifikacije, status, odobrenja, članstvo u određenim udruženjima ili povezanost sa drugim subjektima, industrijska, komercijalna ili intelektualna svojina, nagrade i priznanja;

7) prava potrošača, uključujući pravo zamjene ili povraćaja plaćenog iznosa, u skladu sa odredbama ovog zakona kojima se uređuje saobraznost ugovoru i komercijalna garancija, kao i rizicima kojima potrošač može biti izložen.

(3) Poslovna praksa smatra se obmanjujućom i ako, u određenom slučaju, uzimajući u obzir sva obilježja i okolnosti slučaja, prosječnog potrošača navede ili je vjerovatno da će da ga navede da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio, a obuhvata:

1) bilo koji oblik stavljanja proizvoda na tržište, uključujući i komparativno oglašavanje koje otežava razlikovanje tog proizvoda od drugih proizvoda, žigova, trgovačkih naziva ili drugih znakova raspoznavanja konkurenata na tržištu;

2) nepoštovanje obaveza od strane trgovca, koje proizilaze iz kodeksa koji ga obavezuje, pod uslovom da ta obaveza ne predstavlja samo namjeru već utvrđenu obavezu koju je moguće provjeriti, a pod uslovom da je trgovac u okviru poslovne prakse naznačio da je vezan tim kodeksom;

3) bilo koji oblik stavljanja proizvoda na tržište u Crnoj Gori uz tvrdnju da je identična robi stavljenoj na tržište u državama članicama Evropske unije i ako se ta roba značajno razlikuje po sastavu ili karakteristikama, osim ako je to opravdano legitimnim i objektivnim činjenicama.

Obmanjujuća propuštanja

Član 158

(1) Poslovna praksa smatra se obmanjujućom ako u određenom slučaju, uzimajući u obzir sva obilježja i okolnosti slučaja, kao i ograničenja sredstva komunikacije, ne sadrži važna obavještenja koja su potrebna prosječnom potrošaču za donošenje odluke o pravnom poslu zasnovane na potpunoj informisanosti i time ga navede ili je vjerovatno da će da ga navede da donese odluku o pravnom poslu koju inače ne bi donio, kao i:

1) skrivanje važnih obavještenja ili pružanje nejasnih, nerazumljivih, dvosmislenih ili nepravovremenih obavještenja;

2) nenavođenje svrhe poslovne prakse koja nije očigledna iz okolnosti slučaja.

(2) Kada trgovac koristi sredstvo komunikacije koje je prostorno ili vremenski ograničeno, a prilikom ocjene da li je određeno važno obavještenje izostavljeno uzimaju se u obzir ta ograničenja i druge mjere koje je trgovac preduzeo radi dostavljanja tih obavještenja potrošaču na neki drugi način.

(3) U slučaju poziva na kupovinu, ako nije očigledno iz okolnosti slučaja, bitnim će se smatrati informacije o:

1) osnovnim obilježjima proizvoda u mjeri koja je prikladna proizvodu i sredstvu komunikacije koje se koristi;

2) geografskoj lokaciji i identitetu trgovca, kao što su naziv ili ime i, ako je to potrebno, adresa i identitet lica u čije ime nastupa;

3) prodajnoj cijeni proizvoda ili, kad priroda proizvoda ne omogućava da cijena bude izračunata unaprijed, načinu na koji će cijena biti izračunata, kao i o, kad je vjerovatno da će iziskivati dodatne troškove, poštanskim troškovima i troškovima prevoza i dostave, a ako ti troškovi ne mogu biti izračunati unaprijed, naznaku da se plaćaju i ti dodatni troškovi;

4) načinu plaćanja, isporuke i rada proizvoda, ako odstupaju od zahtjeva u pogledu profesionalne pažnje,

5) postojanju prava na raskid ili otkaz ugovora, ako je riječ o proizvodima ili pravnim poslovima za koje su predviđena i ta prava:

6) tome da li je treća strana koja nudi proizvode na online tržištu trgovac ili nije trgovac, na osnovu izjave koju ta treća strana daje pružaocu online tržišta.

(4)  Kada se potrošaču daje mogućnost pretraživanja proizvoda koje nude različiti trgovci ili potrošači upitom ključne riječi, izraza ili drugog unosa, bez obzira gdje se posao na kraju zaključi, bitnim se smatraju opšte informacije koje su dostupne u posebnom dijelu online interfejsa koji je direktno i lako dostupan na stranici na kojoj su prikazani rezultati pretrage, o glavnim parametrima koji određuju rangiranje proizvoda koji se prikazuju potrošaču kao rezultat pretrage i važnost tih parametara, u odnosu na druge parametre.

(5) Odredba stava 4 ovog člana ne primjenjuje se na pružaoce online pretraživača.

(6) Bitnim informacijama iz st. 1 do 4 ovog člana smatraju se i informacije koje je trgovac dužan da pruži potrošaču prilikom poslovne komunikacije, uključujući oglašavanje i stavljanje proizvoda na tržište, u skladu sa ovim ili drugim zakonom koji sadrži odredbe o zaštiti potrošača.

(7) Ako trgovac omogućava pristup recenzijama proizvoda od strane potrošača, bitnim se smatraju informacije da li i na koji način trgovac obezbjeđuje da su objavljene recenzije dali potrošači koji su proizvod stvarno koristili ili kupili.

Obmanjujuća poslovna praksa u svim okolnostima

Član 159﻿

Obmanjujućom poslovnom praksom u svim okolnostima smatraju se:

1) neistinita tvrdnja trgovca da je potpisnik određenog kodeksa;

2) isticanje zaštitnih znakova, znakova kvaliteta ili sličnih znakova bez propisanog odobrenja;

3) neistinita tvrdnja da je kodeks koji trgovac primjenjuje odobrila ovlašćena organizacija;

4) neistinita tvrdnja trgovca da je njegovu djelatnost, poslovnu praksu ili proizvod odobrio, preporučio ili dopustio nadležni organ ili imenovana, odnosno ovlašćena organizacija, odnosno da njegova poslovna praksa ili proizvod ispunjava zahtjeve za izdavanje tog odobrenja, preporuke ili dozvole;

5) pozivanje na kupovinu proizvoda po određenoj cijeni, bez obavještenja o razumnim osnovima zbog kojih bi trgovac mogao očekivati da neće biti u mogućnosti da isporuči, odnosno osigura da drugi trgovac isporuči taj ili sličan proizvod po toj cijeni, u roku i u količini koji su razumni s obzirom na taj proizvod, obim oglašavanja proizvoda i ponuđenu cijenu;

6) pozivanje na kupovinu proizvoda po određenoj cijeni, uz odbijanje trgovca da potrošaču pokaže oglašeni proizvod ili da prihvati narudžbinu potrošača ili odbijanje da dostavi proizvod u razumnom roku, kao i pokazivanje neispravnog primjerka proizvoda, sa namjerom promovisanja nekog drugog proizvoda;

7) neistinita tvrdnja da će proizvod biti dostupan samo u kratkom roku, odnosno da će biti dostupan samo pod posebnim uslovima u kratkom roku, da bi se potrošač naveo da odmah donese odluku o kupovini, čime mu se uskraćuje mogućnost ili vrijeme potrebno da donese odluku zasnovanu na saznanju o svim relevantnim okolnostima;

8) obavezivanje na postprodajne usluge potrošaču, sa kojim je trgovac ostvario komunikaciju prije njegove odluke o kupovini, na jeziku koji nije službeni jezik države u kojoj se trgovac nalazi, a nakon toga omogućio pružanje tih usluga na nekom drugom jeziku, na kojem nije ostvarena komunikacija prije odlučivanja o kupovini, o čemu potrošač nije bio jasno upozoren prije zaključivanja ugovora;

9) neistinita tvrdnja ili stvaranje utiska na drugi način da se proizvod može legalno prodati;

10) isticanje kao prednosti ponude prava potrošača koja mu po zakonu pripadaju;

11) korišćenje uredničkih sadržaja u medijima radi promocije proizvoda, bez jasne i nedvosmislene informacije izražene riječima, znakovima ili zvucima, na osnovu kojih potrošač može jasno prepoznati da se radi o plaćenoj promociji, čime se ne dovodi u pitanje primjena zakona kojim se uređuju elektronski mediji;

12) pružanje rezultata pretraživanja kao odgovor na online pretragu potrošača bez jasnog navođenja bilo kakvog plaćenog oglašavanja ili plaćanja naročito radi boljeg rangiranja proizvoda u rezultatima pretrage;

13) neistinita tvrdnja o prirodi i obimu rizika za ličnu bezbijednost potrošača ili članova njegove porodice, ako potrošač ne kupi proizvod;

14) oglašavanje proizvoda koji je sličan proizvodu koji je proizveo neki drugi proizvođač, na način da se potrošač namjerno navodi na pogrešan zaključak da je oglašavani proizvod proizveo taj drugi proizvođač;

15) uspostavljanje, vođenje ili promocija piramidalnih promotivnih programa, u kojima potrošač određenim činjenjem stiče mogućnost da dobije naknadu koja prvenstveno potiče od uvođenja drugih potrošača u piramidalni program, a ne od kupovine ili korišćenja proizvoda;

16) neistinita tvrdnja da će trgovac uskoro prestati sa svojom djelatnošću ili da će se preseliti u drugi poslovni prostor;

17) tvrdnja da proizvod povećava šansu za dobitak u igrama na sreću;

18) neistinita tvrdnja da proizvod može da izliječi bolest, disfunkcionalnost ili malformaciju;

19) prenošenje netačnih obavještenja u odnosu na stanja na tržištu ili dostupnost proizvoda, sa namjerom da se potrošač navede da kupi proizvod pod uslovima koji su nepovoljniji od uobičajenih tržišnih uslova;

20) tvrdnja trgovca da u okviru poslovne prakse nudi učešće u promotivnoj nagradnoj igri ili nagradu, bez dodjeljivanja tih nagrada ili odgovarajuće zamjene;

21) opisivanje proizvoda oznakama "gratis", "besplatno", "bez naknade" ili sličnim oznakama ako je potrošač dužan da za taj proizvod plati iznos različit od nužnih troškova odgovora na ponudu, troškova dostave ili primanje proizvoda;

22) uvršćivanje u promotivne materijale računa ili drugog zahtjeva za plaćanje da bi potrošač stekao utisak da je već naručio oglašavani proizvod koji se nudi;

23) lažna tvrdnja ili stvaranje utiska da trgovac ne djeluje u okviru svoje trgovinske, poslovne, zanatske ili profesionalne djelatnosti ili lažno predstavljanje trgovca kao potrošača;

24) stvaranje pogrešnog utiska kod potrošača da su usluge koje se nude poslije prodaje određenog proizvoda dostupne i na teritoriji druge države;

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;

26) navođenje da su recenzije proizvoda dali potrošači koji su stvarno koristili ili kupili proizvod bez preduzimanja razumnih i proporcionalnih mjera kako bi se provjerila istinitost tih navoda;

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

Agresivna poslovna praksa

Član 160

Poslovna praksa smatra se agresivnom, u smislu ovog zakona, ako se u određenom slučaju, uzimajući u obzir sva obilježja i okolnosti slučaja, vrši uznemiravanje, prinuda, uključujući fizičku silu ili prijetnju, kao i nedopušten uticaj, koji u bitnoj mjeri umanjuju ili je vjerovatno da će umanjiti slobodu izbora ili postupanja prosječnog potrošača u odnosu na proizvode, čime se navodi ili je vjerovatno da će se navesti da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio.

Uznemiravanje, prinuda i nedopušteni uticaj

Član 161﻿

Prilikom odlučivanja da li je u poslovnoj praksi korišćeno uznemiravanje, prinuda, uključujući fizičku silu ili prijetnju ili nedopušteni uticaj, cijeni se:

1) vrijeme, mjesto odnosno priroda i trajanje poslovne prakse i upornosti koju je trgovac pokazao;

2) da li je trgovac koristio prijeteći ili uvredljiv govor ili ponašanje;

3) da li je trgovac iskorištavao nesrećne ili druge okolnosti u kojima se potrošač nalazio, a koje su bile tolikog značaja da su umanjile sposobnost potrošača da razumno rasuđuje, a trgovac je bio svjestan da će te okolnosti uticati na odluku potrošača u pogledu proizvoda;

4) otežavajuća ili nesrazmjerna vanugovorna prepreka koju trgovac postavlja potrošaču koji želi da ostvari svoje ugovorno pravo, uključujući pravo da raskine ugovor ili izabere drugi proizvod ili drugog trgovca;

5) korišćenje prijetnje o preduzimanju radnje koja se po zakonu ne može preduzeti.

Agresivna poslovna praksa u svim okolnostima

Član 162﻿

Agresivnom poslovnom praksom u svim okolnostima smatra se:

1) stvaranje utiska da potrošač ne može da napusti poslovni prostor trgovca prije zaključenja ugovora;

2) posjećivanje potrošača u njegovom domu, suprotno zahtjevu potrošača da se napusti njegov dom ili da se više ne čine posjete, osim u slučaju i u mjeri u kojoj je to potrebno radi prinudnog ispunjenja u skladu sa propisima;

3) uporno i protiv volje potrošača obraćanje preko telefona, telefaks-uređaja, elektronske pošte ili drugog sredstva komunikacije na daljinu, osim u slučajevima i u mjeri u kojoj je to opravdano zbog prinudnog izvršenja ugovorne obaveze u skladu sa zakonom, čime se ne dovodi u pitanje primjena zakona kojim se uređuju elektronske komunikacije u dijelu koji se odnosi na neželjene komunikacije i odredaba zakona kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti;

4) zahtijevanje od potrošača koji želi da podnese odštetni zahtjev na osnovu polise osiguranja da dostavi određene dokumente koji, po razumnoj ocjeni, nijesu od značaja za ocjenu opravdanosti tog zahtjeva ili izbjegavanje odgovora na dopise potrošača, sa namjerom da se odvrati od ostvarivanja prava koja mu pripadaju na osnovu ugovora;

5) oglašavanje kojim se direktno obraća djeci da kupuju ili da nagovore svoje roditelje ili druga punoljetna lica da im kupe oglašavani proizvod, čime se ne dovodi u pitanje primjena zakona kojim se uređuju elektronski mediji u dijelu koji se odnosi na zaštitu maloljetnika;

6) zahtijevanje plaćanja proizvoda odmah, plaćanja na rate, vraćanja ili čuvanja proizvoda koji potrošač nije naručio;

7) direktno obavještavanje potrošača da će posao ili opstanak trgovca biti ugroženi ako potrošač ne kupi proizvod;

8) lažno predstavljanje da je potrošač osvojio ili da će osvojiti, bezuslovno ili uz ispunjenje određenog uslova, određenu nagradu ili neku drugu korist, ako ta nagrada ili druga korist nije predviđena, odnosno kada je u stvarnosti preduzimanje bilo kakve radnje usmjerene na ostvarivanje te nagrade ili druge koristi uslovljeno određenim plaćanjem od strane potrošača ili potrošaču prouzrokuje troškove.

DIO ČETVRTI

**ZAŠTITA PRAVA POTROŠAČA**

Glava I

**ZAŠTITA KOLEKTIVNIH INTERESA POTROŠAČA**

Tužba za zaštitu kolektivnih interesa potrošača

Član 163﻿

(1) Protiv trgovca koji upotrebom nepoštenih ugovornih odredbi, poslovne prakse ili na bilo koji drugi način krši prava potrošača utvrđena ovim ili drugim zakonom koji sadrži odredbe o zaštiti potrošača, čime narušava kolektivne interese potrošača, može se podnijeti tužba za prestanak tih radnji (u daljem tekstu: kolektivna tužba).

(2) Kolektivna tužba može se podnijeti protiv pojedinog trgovca ili grupe trgovaca iz istog privrednog sektora koji svojim postupanjem krši prava potrošača utvrđena ovim ili drugim zakonom koji sadrži odredbe o zaštiti potrošača, čime narušavaju kolektivne interese potrošača, protiv komorskih i interesnih udruženja trgovaca koji podstiču takvo postupanje ili protiv nosioca kodeksa kojim se podstiče korišćenje nepoštene poslovne prakse.

(3) Odredbe st. 1 i 2 ovog člana i čl. 164 do 175 ovog zakona ne utiču na primjenu opštih pravila za određivanje mjerodavnog prava u sporovima sa međunarodnim elementom.

Lica ovlašćena za pokretanje postupka (ovlašćena lica)

Član 164﻿

(1) Kolektivnu tužbu mogu da podnesu:

1) Ministarstvo, drugi organi državne uprave i samostalne organizacije i nezavisna pravna lica nadležni za zaštitu prava potrošača u skladu sa zakonom;

2) organizacija potrošača iz člana 240 stav 1 ovog zakona.

(2) Kolektivnu tužbu mogu da podnesu komorska i interesna udruženja trgovaca (privredna, zanatska, i dr.).

(3) Organizacije potrošača iz člana 240 stav 1 ovog zakona ovlašćene su i za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača pred nadležnim tijelom neke od drugih država članica Evropske unije.

Postupci koji prethode pokretanju sudskog postupka

Član 165

(1) Prije podnošenja tužbe za zaštitu kolektivnih interesa potrošača ovlašćeno lice dužno je da lice koje namjerava da tuži prethodno pisano upozori da će u slučaju da ne prekine sa postupanjem kojim narušava kolektivne interese potrošača, protiv njega podnijeti kolektivnu tužbu.

(2) Ovlašćeno lice ne može podnijeti kolektivnu tužbu prije isteka roka od 14 dana od dana dostavljanja upozorenja iz stava 1 ovog člana.

(3) Predlog za izdavanje privremene mjere može se podnijeti i prije isteka roka iz stava 2 ovog člana.

Posebna pravila postupka

Član 166

(1) Za suđenje u postupku po kolektivnoj tužbi stvarno je nadležan sud opšte nadležnosti.

(2) Za suđenje u postupku po kolektivnoj tužbi mjesno je nadležan sud prema mjestu sjedišta tuženog, odnosno njegovog dijela ili poslovne jedinice, ako spor proizlazi iz poslovanja tog dijela ili poslovne jedinice.

(3) Ako tuženi nema sjedište, ni svoj dio ili poslovnu jedinicu u Crnoj Gori, mjesno je nadležan sud na čijem je području došlo do postupanja kojim se narušavaju kolektivni interesi potrošača ili do štetnih posljedica.

(4) U postupku po kolektivnoj tužbi vrijednost predmeta spora utvrđuje sud.

(5) Sud će vrijednost predmeta spora utvrditi u iznosu najviše do 5.000 eura, bez obzira na stvarni ekonomski značaj spora.

(6) Kod smanjenja vrijednosti predmeta spora posebno će se voditi računa o složenosti i obimu spora, broju lica protiv kojih se vodi postupak i značaju tužbenog zahtjeva sa stanovišta javnog interesa.

Postojeća parnica i srodne parnice

Član 167

(1) Dok teče postupak po kolektivnoj tužbi ne može se pokretati drugi postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača u pogledu istog zahtjeva protiv istog tuženog.

(2) Drugo ovlašćeno lice može se pridružiti tužiocu u postupku koji je u toku kao umješač, bez prava na naknadu troškova.

(3) Pokretanje ili vođenje postupka po kolektivnoj tužbi ne sprječava potrošača koji protivpravnim postupanjem trgovca trpi štetne posljedice da pred nadležnim sudom pokrene postupak za naknadu štete, za poništenje ili utvrđivanje ništavosti ugovora koji je zaključen pod uticajem postupanja kojim se narušavaju kolektivni interesi potrošača, odnosno bilo koji drugi postupak za ostvarenje prava koja mu pripadaju na osnovu ovog ili drugih zakona.

Odluka suda

Član 168

(1) Ako je kolektivna tužba osnovana, sud će odlukom kojom usvaja tužbu utvrditi povredu ovog ili drugih zakona u smislu člana 163 st. 1 i 2 ovog zakona, precizno je opisati i tuženom:

1) narediti da prekine sa postupanjem iz člana 163 st. 1 i 2 ovog zakona i narediti mu da, ako je to moguće, preduzme mjere neophodne za otklanjanje štetnih posljedica koje su nastale zbog njegovog postupanja;

2) zabraniti takvo ili slično postupanje ubuduće, kojima se narušavaju kolektivni interesi potrošača;

3) naložiti da o svom trošku objavi cijelu ili dio odluke ako njeno objavljivanje može doprinijeti da se ublaže ili u potpunosti otklone štetne posljedice postupanja iz člana 163 stav 1 ovog zakona;

4) naložiti da o svom trošku objavi ispravku nedopuštenog oglašavanja, kada je to primjenljivo.

(2) Odlukom kojom se usvaja tužbeni zahtjev sud određuje rok za njeno izvršenje.

Dejstvo sudske odluke

Član 169

(1) Izvršenje pravosnažne sudske odluke iz člana 168 ovog zakona, osim tužioca i drugih ovlašćenih lica iz člana 164 ovog zakona, može tražiti i svaki potrošač koji ima pravni interes.

(2) Ako sud zabrani korišćenje određenih nepoštenih odredbi u ugovoru, trgovac koji je bio stranka u postupku po kolektivnoj tužbi ne može se pozivati na takve odredbe iz već ranije zaključenih ugovora.

Posebne odredbe za postupke u vezi sa nepoštenim poslovnim praksama

Član 170

(1) Ako je postupak kolektivne tužbe pokrenut zbog nepoštene poslovne prakse iz čl. 154 do 162 ovog zakona, prilikom odlučivanja o tome da li je poslovna praksa nepoštena neće se uzimati u obzir da li je tom praksom nekom prouzrokovana šteta, odnosno da li je vjerovatno da će nekome biti prouzrokovana šteta, kao ni da li je lice protiv kojeg se vodi postupak krivo za nepoštenu poslovnu praksu.

(2) Ako je postupak kolektivne tužbe pokrenut zbog obmanjujuće poslovne prakse iz čl. 157, 158 i 159 ovog zakona, sud će zahtijevati od tuženog, ako je to primjereno s obzirom na okolnosti slučaja i uzimajući u obzir opravdane interese tuženog i druge strane u postupku, da u roku od sedam dana dostavi dokaze koji potvrđuju istinitost iznesenih činjeničnih navoda u okviru poslovne prakse.

(3) Ako dokazi ne budu dostavljeni u roku iz stava 2 ovog člana ili ako sud utvrdi da su dostavljeni dokazi nepotpuni ili nedovoljni, smatra se da su činjenični navodi izneseni u okviru poslovne prakse neistiniti.

Obavezujuća snaga sudske odluke

Član 171

U postupku po pojedinačnoj tužbi, podnijetoj u smislu člana 167 stav 3 ovog zakona, protiv istog tuženog koji je bio tuženi i u postupku po kolektivnoj tužbi, koja je usvojena, sud će odlučivati u skladu sa pravosnažnom odlukom iz postupka po kolektivnoj tužbi.

Registar presuda

Član 172

(1) Ministarstvo vodi elektronski registar podnesenih kolektivnih tužbi i donesenih odluka.

(2) Sud će kolektivnu tužbu dostaviti Ministarstvu odmah nakon prijema, odnosno odluku odmah nakon donošenja.

(3) Registar odluka je javan i uvid je dostupan bez naknade.

(4) Bliži sadržaj i način vođenja registra podnesenih tužbi i donesenih odluka utvrđuje se propisom Ministarstva.

Privremene mjere

Član 173

(1) Sud može, do donošenja konačne odluke, pod uslovima propisanim zakonom kojim se uređuju mjere obezbeđenja, odrediti privremenu mjeru kojom će narediti prekid postupanja kojima se narušavaju kolektivni interesi potrošača.

(2) Sud može privremenu mjeru odrediti i u slučaju da trgovac još nije počeo sa postupanjem kojim se narušavaju kolektivni interesi potrošača, ali je početak tog postupanja izvjestan.

Shodna primjena

Član 174

Ako ovim zakonom nije drukčije uređeno, u postupku povodom tužbe iz člana 163 ovog zakona nadležni sud će shodno primjenjivati odredbe zakona kojim se uređuje parnični postupak i zakona kojim se uređuje izvršenje i obezbjeđenje.

Aktivna legitimacija tijela iz drugih država članica EU

Član 175

(1) Ako je postupanje određenog trgovca, njegovog dijela ili poslovne jedinice ili grupe trgovaca sa sjedištem u Crnoj Gori u suprotnosti sa odredbama ovog zakona i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača ili to postupanje potiče iz Crne Gore i utiče ili može uticati na položaj potrošača u drugoj državi članici Evropske unije, postupak kolektivne tužbe može pokrenuti ovlašćeno lice te države.

(2) Lica iz stava 1 ovog člana ovlašćena su da pokrenu postupak kolektivne tužbe, ako su uvrštena na listu lica ovlašćenih za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa objavljenu u Službenom listu Evropske unije.

(3) Listu iz stava 2 ovog člana ovlašćeno lice dostaviće sudu istovremeno sa tužbom za zaštitu kolektivnih interesa potrošača u obliku kopije Službenog lista Evropske unije u kojem je ta lista objavljena.

(4) Ovlašćena lica iz ovog člana mogu da podnesu tužbu u skladu sa članom 165 ovog zakona poslije savjetovanja sa Ministarstvom, kao i u slučaju da Ministarstvo u roku od 15 dana ne odgovori na zahtjev za savjetovanje.

Glava II

**IMOVINSKO PRAVNA ZAŠTITA**

***ODJELjAK A***

***PRAVO NA NAKNADU ŠTETE***

Naknada štete prouzrokovane na proizvodu koji je dat na popravku

Član 176

(1) U slučaju uništenja, gubitka ili oštećenja proizvoda datog na popravku potrošač ima pravo, po svom izboru, da traži naknadu štete u visini stvarne vrijednosti proizvoda na dan predaje proizvoda na popravku ili da traži popravku oštećenog proizvoda.

(2) U slučaju uništenja, gubitka ili oštećenja proizvoda datog na popravku po osnovu nesaobraznosti ugovoru, kao i po osnovu komercijalne garancije, potrošač ima pravo, po svom izboru, da traži da mu se isporuči novi proizvod ili da mu se na ime naknade štete isplati novčana vrijednost u visini plaćene cijene tog proizvoda ili popravku oštećenog proizvoda.

(3) Pravo iz st. 1 i 2 ovog člana potrošač ostvaruje podnošenjem zahtjeva licu koje je dovelo do uništenja, gubitka ili oštećenja proizvoda, koje je dužno da postupi po zahtjevu u roku od osam dana od dana podnošenja zahtjeva.

(4) Odredbe st. 1 i 3 ovog člana primjenjuju se i pri pružanju drugih usluga u vezi sa proizvodom (usluge hemijskog čišćenja, pranja i sl.)

Naknada štete prouzrokovane upotrebom neispravnog proizvoda

Član 177

(1) Proizvođač koji stavi u promet proizvod odgovara, u skladu sa ovim članom, za štetu prouzrokovanu neispravnošću tog proizvoda.

(2) Proizvođačem iz stava 1 ovog člana smatra se svako lice utvrđeno odredbama o odgovornosti proizvođača stvari sa nedostatkom zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi.

(3) Proizvod iz stava 1 ovog člana je svaka pokretna stvar, samostalna ili ugrađena u drugu pokretnu ili nepokretnu stvar, uključujući električnu energiju i druge oblike energije.

(4) Štetom u smislu stava 1 ovog člana smatra se šteta prouzrokovana:

1) smrću ili tjelesnom povredom, i

2) oštećenjem ili uništenjem dijela imovine, koja nije neispravan proizvod i koja je uobičajeno namijenjena za ličnu upotrebu i koju je oštećeni pretežno koristio za te svrhe.

(5) Oštećeno lice ima pravo na naknadu materijalne štete u slučaju iz stava 4 tačka 2 ovog člana ako je iznos štete veći od 500 eura.

(6) Odredbe st. 1 do 5 ovog člana ne isključuju ostvarivanje prava na naknadu nematerijalne štete po osnovu opštih pravila o odgovornosti za štetu.

(7) Odredbe st. 1 do 6 ovog člana ne primjenjuju se na štetu prouzrokovanu nuklearnom nesrećom, utvrđenu međunarodnim ugovorima koji obavezuju Crnu Goru.

Naknada štete prouzrokovane nepoštenom poslovnom praksom

**Član 178**

(1) Ako je trgovac nepoštenom poslovnom praksom potrošaču prouzrokovao štetu, potrošač ima pravo na naknadu štete u skladu sa opštim pravilima o odgovornosti za štetu.

(2) Ako je postupak naknade štete iz stava 1 ovog člana pokrenut zbog obmanjujuće poslovne prakse iz čl. 157, 158 i 159 ovog zakona, nadležni sud će zahtijevati od trgovca, ako je to primjereno s obzirom na okolnosti slučaja i uzimajući u obzir opravdane interese trgovca i potrošača u postupku, da u roku od sedam dana dostavi dokaze koji potvrđuju istinitost iznesenih činjeničnih navoda u okviru njegove poslovne prakse.

(3) Ako dokazi ne budu dostavljeni u roku iz stava 2 ovog člana ili ako sud utvrdi da su dostavljeni dokazi nepotpuni ili nedovoljni, smatra se da su činjenični navodi izneseni u okviru poslovne prakse neistiniti.

***ODJELjAK B  
VANSUDSKO RJEŠAVANjE POTROŠAČKIH SPOROVA***

Tijela za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova

Član 179

(1) Vansudsko rješavanje potrošačkih sporova je način rješavanja sporova između potrošača i trgovca koje vodi tijelo za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova (u daljem tekstu: tijelo za rješavanje sporova), radi zaključivanja poravnanja ili donošenja neobavezujuće ili obavezujuće odluke.

(2) Tijelo za rješavanje sporova može da se osnuje kao pravno lice ili bez svojstva pravnog lica, kada djeluje u sastavu trgovca.

(3) Postupak rješavanja vansudskog potrošačkog spora može da pokrene samo potrošač.

(4) Sjedištem tijela za rješavanje sporova smatra se mjesto:

1) u kojem je registrovano, ako je osnovano kao pravno lice;

2) u kojem sjedište ima trgovac u čijem sastavu djeluje tijelo za rješavanje sporova, ako je osnovano bez svojstva pravnog lica.

Primjena drugih propisa

Član 180

Na pitanja vansudskog rješavanja potrošačkih sporova koja nijesu uređena ovim zakonom, supsidijarno se primjenjuju odredbe zakona kojim je uređen postupak posredovanja.

Obaveze tijela za rješavanje sporova

Član 181

(1) Tijelo za rješavanje sporova dužno je da:

1) na internet stranici omogući pristup informacijama o postupcima vansudskog rješavanja sporova, i da redovno obnavlja informacije;

2) omogući potrošačima podnošenje prijedloga za pokretanje potrošačkog spora elektronskim putem;

3) omogući na zahtjev stranaka u potrošačkom sporu, pristup informacijama iz tačke 1 ovog stava na trajnom mediju;

4) omogući razmjenu informacija između stranaka u potrošačkom sporu elektronskim putem ili, ako je potrebno, putem pošte;

5) rješava domaće i prekogranične potrošačke sporove;

6) prilikom rješavanja potrošačkih sporova, obezbijedi da se obrada ličnih podataka vrši u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

(2) Tijelo za rješavanje sporova dužno je da potrošačima omogući podnošenje prijedloga za pokretanje potrošačkog spora lično, putem pošte, telefaksom ili na drugi odgovarajući način.

Odbacivanje prijedloga za pokretanje postupka

Član 182

(1) Prijedlog za pokretanje postupka rješavanja potrošačkog spora tijelo za rješavanje sporova će odbaciti ako:

1) potrošač nije prethodno zahtijevao rješavanje prigovora od trgovca;

2) ocijeni da je prijedlog nedozvoljen, zlonamjeran, ili podnesen od strane lica koje nema pravni interes za pokretanje postupka;

3) spor već rješava ili je riješilo drugo tijelo za rješavanje sporova;

4) potrošač nije podnio prijedlog u roku od godinu dana od dana podnošenja pisanog prigovora trgovcu;

5) bi rješavanje te vrste spora ozbiljno ugrozilo djelovanje i svrhu postupanja tijela za rješavanje sporova;

6) ako je vrijednost predmeta spora niža od 30 eura.

(2) Tijelo za rješavanje sporova dužno je da odluči o dopuštenosti prijedloga za pokretanje postupka u roku od tri nedelje od dana prijema prijedloga za pokretanje potrošačkog spora.

(3) Ako tijelo za rješavanje sporova odbaci prijedlog za pokretanje potrošačkog spora, dužno je da obrazloženu odluku o odbacivanju dostavi strankama u postupku u roku od tri nedjelje od dana prijema prijedloga.

(4) Uslov iz stava 1 tačka 1 ovog člana, smatra se ispunjenim i ako je potrošač u istom predmetu već podnio prigovor u skladu sa čl. 27, 28 i 29 ovog zakona.

Stručnost, nezavisnost i nepristrasnost

Član 183

(1) Vansudsko rješavanje potrošačkih sporova pri tijelu za rješavanje sporova može da sprovodi lice koje:

1) ima VII1 nivo kvalifikacije obrazovanja;

2) ima najmanje pet godina radnog iskustva;

3) je završilo odgovarajući program obuke i položilo stručni ispit za sprovođenje vansudskog rješavanja sporova;

4) nije osuđivano za krivično djelo koje ga čini nedostojnim za sprovođenje postupka vansudskog rješavanja sporova;

(2) Lice iz stava 1 ovog člana:

1) ne smije da prima naknadu ili nagradu za rad na način koji je povezan sa ishodom postupka;

2) ne smije da prima ni traži uputstva od stranaka u potrošačkom sporu i njihovih zastupnika;

3) dužno je da tokom trajanja potrošačkog spora vodi računa i bez odlaganja obavještava tijelo za rješavanje sporova o okolnostima koje bi mogle biti od uticaja na njegovu nezavisnost i nepristrasnost, ili čijim nastupanjem može doći do sukoba interesa u odnosu na stranku u postupku;

4) imenuje se na period od najmanje tri godine i može biti ponovo imenovano.

(3) Licu iz stava 1 ovog člana mandat prestaje:

1) istekom perioda na koji je imenovano;

2) na njegov zahtjev;

3) nakon iskazane nestručnosti ili neaktivnosti prilikom obavljanja dužnosti;

4) zloupotrebom položaja;

5) gubitkom radne sposobnosti.

(4) Tijelo za rješavanje sporova dužno je da obezbjedi stalno stručno osposobljavanje lica zaduženih za sprovođenje postupka za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova.

(5) Obuku i polaganje stručnog ispita iz stava 1 tačka 3 ovog člana sprovodi Komisija koju rešenjem obrazuje Ministarstvo.

(6) Komisija iz stava 5 ovog člana ima predsjednika i tri člana.

(7) Izuzetno od stava 6 ovog člana, Komisija može imati više od tri člana, ako se za sprovođenje programa obuke i polaganja ispita za stručno osposobljavanje lica zaduženih za sprovođenje postupka vansudskog rješavanja sporova zahtijeva iskustvo člana Komisije o pravima potrošača u posebnim oblastima privrede.

(8) Način obrazovanja Komisije, uslove za izbor predsjednika i članova Komisije, program obuke i način polaganja ispita za stručno osposobljavanje lica zaduženih za sprovođenje postupka vansudskog rješavanja sporova i obrazac zahtjeva za polaganje stručnog ispita i uvjerenja o položenom ispitu, propisuje Ministarstvo.

Izuzeće lica koja vode postupak

Član 184

(1) Ako lice koje vodi postupak primi nagradu ili naknadu od trećeg lica koje ima interes od ishoda postupka, traži ili dobija uputstva od stranaka ili njihovih zastupnika, ili njegov privatni interes utiče na nezavisno i nepristrasno obavljanje poslova, stranka u postupku je dužna da, bez odlaganja obavijesti tijelo za rješavanje sporova koje će zamijeniti lice koje vodi postupak.

(2) Tijelo za rješavanje sporova dužno je da u slučaju iz stava 1 ovog člana, odredi drugo lice za vođenje vansudskog rješavanja potrošačkog spora.

(3) Ako nije u mogućnosti da zamijeni lice koje vodi postupak iz stava 1 ovog člana, tijelo za rješavanje sporova će uputiti stranke da pokrenu spor pred drugim tijelom za rješavanje sporova.

(4) Ako ne postoji drugo tijelo za rješavanje sporova, tijelo za rješavanje sporova koje vodi postupak upoznaće stranke sa okolnostima iz stava 1 ovog člana, nakon čega stranke mogu dati saglasnost da lice koje vodi postupak nastavi sa započetim postupkom.

Odlučivanje u kolegijalnom tijelu

Član 185

(1) Radi vansudskog rješavanja potrošačkih sporova, može se obrazovati kolegijalno tijelo za rješavanje sporova čiji članovi su lica koja sprovode vansudsko rješavanje potrošačkih sporova.

(2) Tijela za rješavanje sporova u kojima lica koja sprovode postupak čine dio kolegijalnog tijela, dužna su da obezbijede da kolegijalno tijelo iz stava 1 ovog člana, pored drugih članova, čini jednak broj predstavnika koji zastupaju interese potrošača i predstavnika koji zastupaju interese trgovaca.

(3) Tijelo iz stava 1 ovog člana mora imati neparan broj članova.

Uslovi za tijela za rješavanje sporova kod trgovaca

Član 186

(1) Tijela za rješavanje sporova u kojima postupke rješavanja potrošačkih sporova sprovode lica zaposlena ili lica koja primaju naknadu od trgovca, dužna su da osim uslova iz člana 183 stav 1 ovog zakona, obezbijede i da lice koje vodi postupak:

1) bude član ili u postupku izbora bude imenovan od kolegijalnog tijela za rješavanje sporova;

2) bude imenovano na period od najmanje tri godine;

3) podnese pisanu izjavu da u roku od tri godine od prestanka obavljanja funkcija u tijelu za rješavanje sporova neće raditi za trgovca, strukovnu organizaciju ili privredno udruženje u kojem je taj trgovac član.

(2) Trgovac je dužan da obezbijedi finansijska sredstva koja su potrebna za nesmetan rad tijela za rješavanje sporova.

(3) Tijelo za rješavanje sporova ne smije da bude hijerarhijski ili funkcionalno povezano sa trgovcem, a za izvršavanje svojih obaveza mora imati finansijska sredstva obezbijeđena posebnim budžetom koji je odvojen od budžeta trgovca.

Uslovi za tijela za rješavanje sporova kod interesnih udruženja

Član 187

(1) Ako je lice koje sprovodi postupak zaštite potrošača zaposleno kod, ili prima naknadu isključivo od interesnog udruženja u kojem je trgovac član, interesno udruženje dužno je da obezbijedi finansijska sredstva u posebnom budžetu namijenjenom za vođenje postupka.

(2) Odredba stava 1 ovog člana ne primjenjuje se ako je lice koje sprovodi postupak član kolegijalnog tjela iz člana 185 ovog zakona.

Transparentnost

Član 188

(1) Tijelo za rješavanje sporova dužno je da preko internet stranice, na jasan i razumljiv način, obavijesti zainteresovana lica o:

1) kontakt podacima (e-mail, poštanska adresa);

2) činjenici da se nalazi na listi ovlašćenih tijela za rješavanje sporova iz člana 198 ovog zakona,

3) broj i datum donošenja rješenja o vansudskom rješenju spora;

4) imenu i prezimenu lica koja sprovode postupak vansudskog rješavanja potrošačkih sporova, načinu imenovanja i trajanju njihovog mandata;

5) odgovarajućem znanju i iskustvu, nezavisnosti i nepristrasnosti lica koja sprovode postupak vansudskog rješavanja potrošačkih sporova, ili ako su zaposlena ili ih isključivo plaća trgovac, i podacima o trgovcu, ako od trgovca primaju naknadu ili zaradu;

6) članstvu u mrežama tijela za prekogranično rješavanje potrošačkih sporova;

7) vrsti sporova za čije rješavanje je to tijelo ovlašćeno;

8) jezicima na kojima se može podnijeti prijedlog za pokretanje postupka, kao i o jezicima na kojima se postupak vodi;

9) propisima i pravilima koje tijelo za rješavanje sporova primjenjuje na rješavanje spora (zakon, podzakonski akt, principi, pravila, etički kodeks);

10) zahtjevima koje su stranke u postupku dužne da ispune, uključujući obavezu potrošača da prije pokretanja postupka pokuša da riješi spor sa trgovcem, u skladu sa ovim zakonom;

11) mogućnosti da stranka može u svakom trenutku do donošenja odluke da odustane od spora;

12) troškovima postupka koje stranke plaćaju, ako je stranka dužna da plati troškove;

13) prosječnom trajanju postupaka;

14) pravnim posljedicama ishoda postupka vansudskog rješavanja potrošačkog spora, uključujući i sankcije za nepoštovanje odluka tijela za rješavanje sporova ako su obavezujuće za stranke;

15) uslovima pod kojima odluke tijela za rješavanje sporova imaju svojstvo izvršne isprave.

(2) Informacije iz stava 1 ovog člana dostavljaju se na zahtjev u pisanoj formi, na papiru ili na drugom trajnom mediju.

Objavljivanje godišnjih izvještaja

Član 189

(1) Tijelo za rješavanje sporova dužno je da na svojoj internet stranici ili putem drugih odgovarajućih sredstava informisanja, objavi godišnji izvještaj o svom radu koji sadrži podatke o domaćim i prekograničnim sporovima, a naročito:

1) informacije i podatke o vrstama sporova koje rješavaju odnosno u čijem rješavanju učestvuje;

2) broj prijedloga za pokretanje vansudskog rješavanja potrošačkih sporova;

3) sistemske ili značajnije probleme koji se ponavljaju i dovode do sporova između potrošača i trgovaca, uz eventualne preporuke za izbjegavanje i rješavanje tih problema, radi podizanja nivoa trgovinskih standarda, podsticanju razmjene najbolje prakse i obavještavanja o utvrđenim problemima;

4) broj odbačenih prijedloga za pokretanje postupka vansudskog rješavanja potrošačkih sporova, kao i procentualni odnos razloga za odbacivanje prijedloga iz člana 182 ovog zakona u odnosu na ukupan broj odbačenih prijedloga;

5) procenat obavezujućih i neobavezujućih odluka u korist potrošača odnosno u korist trgovaca i sporova koji su riješeni poravnanjem;

6) procenat postupaka koji su obustavljeni, kao i razloge za obustavljanja tih postupaka, ako su poznati;

7) prosječno vrijeme trajanja postupaka;

8) stepen izvršavanja odluka ili preporuka tijela za rješavanje sporova, ako su ti podaci poznati, sa ishodima postupka;

9) podatke o saradnji tijela za rješavanje sporova unutar mreža tijela za prekogranično rješavanje potrošačkih sporova,

10) o stručnom osposobljavanju lica koje sprovode postupak u skladu sa članom 183 ovog zakona, prema potrebi.

(2) Izvještaj iz stava 1 ovog člana dostavlja se na zahtjev zainteresovanog lica, na papiru ili drugom trajnom mediju.

Efikasnost postupanja

Član 190

(1) Tijelo za rješavanje sporova dužno je da efikasnost postupanja obezbijedi na način da:

1) se postupak može voditi elektronskim putem ili neposredno pred tijelom za rješavanje sporova i da postupak za stranke bude pristupačan, bez obzira gdje se nalaze;

2) stranke mogu da učestvuju u postupku, pri čemu nijesu dužne da angažuju advokata ili drugo lice da ih zastupa, ali im je obezbijeđeno pravo na nezavisni pravni savjet, da budu zastupane ili da im pomoć pruži treća strana, u svim fazama postupka;

3) postupci vansudskog rješavanja sporova budu besplatni ili dostupni po pristupačnim cijenama za potrošače;

4) je tijelo za rješavanje sporova dužno da bez odlaganja nakon prijema urednog prijedloga za pokretanje postupka obavijesti stranke u postupku;

5) postupak okonča u roku od 90 dana, od dana prijema urednog prijedloga za pokretanje postupka.

(2) Ako se odlučuje u složenom sporu, rok iz stava 1 tačka 5 ovog člana, uz prethodno dostavljanje pisanog obrazloženja, može da se produži do 180 dana.

(3) Tijelo za rješavanje sporova dužno je da blagovremeno obavijesti stranke o svakom produženju roka iz stava 2 ovog člana, kao i očekivanom roku za okončanje spora.

Kontradiktornost i pravičnost

Član 191

(1) Tijelo za rješavanje sporova je dužno da obezbijedi da stranke u postupku:

1) imaju mogućnost da se u razumnom roku izjasne o okolnostima slučaja, kao i o svim navodima, dokazima, ispravama i izjavama druge stranke, kao i o eventualnim nalazima i mišljenjima vještaka, kao i da se o njima izjasne;

2) budu obaviještene da nijesu dužne da angažuju advokata ili drugo lice da ih zastupa u postupku, ali da u svim fazama postupka mogu da zatraže nezavisni pravni savjet ili pomoć treće strane;

3) budu obaviještene o ishodu postupka, dostavljanjem obrazložene odluke u pisanoj formi na papiru ili drugom trajnom mediju.

(2) U postupku u kojem se donosi neobavezujuća odluka:

1) stranke imaju pravo da u bilo kojoj fazi odustanu od postupka ako su nezadovoljne načinom na koji se postupak vodi, o čemu je tijelo za rješavanje sporova dužno da ih obavijesti prije početka postupka, osim ako je posebnim propisom predviđeno obavezno učešće trgovca u postupku vansudskog rješavanja spora, u kom slučaju se obavještenje daje samo potrošaču;

2) prije prihvatanja predloženog rješenja ili postupanja u skladu sa predloženim rješenjem, stranke se obavještavaju da:

a) po svom izboru mogu prihvatiti ili odbiti predloženo rješenje spora,

b) učešće u postupku ne sprječava mogućnost pravne zaštite u redovnom sudskom postupku,

c) predloženo rješenje spora može biti sadržajno različito od odluke koju bi donio sud, primjenom odgovarajućih pravila postupka;

3) prije prihvatanja predloženog rješenja ili postupanja u skladu sa tim rješenjem, stranke će biti obaviještene o pravnim posljedicama prihvatanja ili postupanja;

4) prije nego što pristanu na predloženo sporazumno rješenje, strankama se mora omogućiti razuman rok za njegovo razmatranje.

(3) Poravnanje zaključeno pred tijelom za rješavanje sporova ima dejstvo sudskog poravnanja.

(4) Tijelo za rješavanje sporova ne smije da odobri poravnanje koje je suprotno prinudnim propisima ili javnom moralu.

(5) Ako tijelo za rješavanje sporova vodi postupak u kojem je njegova odluka obavezujuća za trgovca, u trenutku kada potrošač prihvati predloženo rješenje spora, odredba stava 2 ovog člana primjenjuje se samo na potrošača.

Obavezujuća odluka - dobrovoljnost, zakonitost i tužba za poništaj

Član 192

(1) Sporazum kojim se potrošač i trgovac obavezuju da će spor rješavati pred određenim tijelom za rješavanje sporova ne obavezuje potrošača, ako je zaključen prije nastanka spora i ako se na osnovu tog sporazuma potrošač odriče prava na sudsku zaštitu u parničnom postupku.

(2) Ako tijela za rješavanje sporova primjenjuju postupak čiji je ishod obavezujuća odluka, ta odluka može biti obavezujuća za stranke samo ako su stranke tu posljedicu izričito prihvatile.

(3) Ako tijelo za rješavanje sporova primjenjuje postupak čiji je ishod obavezujuća odluka, treba da obezbijedi da u situaciji u kojoj:

1) nema sukoba zakona, obavezujuća odluka ne može za posljedicu da ima lišenje potrošača zaštite koja mu je zagarantovana odredbama od kojih se ne može odstupiti sporazumom, koje su na snazi u državi u kojoj potrošač i trgovac imaju svoje uobičajeno boravište ili sjedište;

2) postoji sukob zakona, obavezujuća odluka ne može za posljedicu da ima lišenje potrošača zaštite koja mu je zagarantovana odredbama od kojih se ne može odstupiti sporazumom, koje su na snazi u državi u kojoj potrošač ima uobičajeno boravište;

3) postoji sukob zakona, kada je mjerodavno pravo utvrđeno u skladu sa članom 5 st. 1 do 3 Rimske konvencije od 19. juna 1980. godine o mjerodavnom pravu za ugovorne obaveze, obavezujuća odluka ne može za posljedicu da ima lišenje potrošača zaštite koja mu je zagarantovana prinudnim propisima države u kojoj potrošač ima uobičajeno boravište.

(4) Protiv obavezujuće odluke, koja ima snagu pravosnažne presude i koja je izvršna, može se podnijeti tužba za poništaj pred sudom.

(5) Stranke se ne mogu unaprijed odreći prava da zahtijevaju poništenje odluke.

(6) Ako utvrdi da je tužbeni zahtjev osnovan, sud će poništiti odluku i, u zavisnosti od razloga za poništaj, predmet može vratiti tijelu za rješavanje sporova na ponovni postupak.

(7) Na postupak po tužbi za poništaj odluke shodno se primjenjuju odredbe o pobijanju arbitražnih odluka u skladu sa zakonom kojim se uređuje arbitraža.

Rokovi zastare i prekluzivni rokovi

Član 193

(1) Stranke koje su u skladu sa ovim zakonom pokušale da riješe spor pred tijelom za rješavanje sporova ne gube mogućnost pokretanja sudskog, arbitražnog ili drugog postupka zbog proteka roka zastare ili prekluzivnog roka.

(2) Pokretanjem postupka pred tijelom za rješavanje sporova zastara se prekida.

(3) Ako se postupak pred tijelom za rješavanje sporova okonča bez zaključenja poravnanja ili bez donošenja obavezujuće odluke, a potrošač u roku od 60 dana od okončanja postupka podnese tužbu radi utvrđivanja i obezbjeđenja, smatra se da je zastara prekinuta trenutkom pokretanja postupka pred tijelom za rješavanje sporova.

(4) Ako je posebnim propisom propisan rok za podnošenje tužbe, prekida se za vrijeme trajanja arbitražnog postupka, a nastavlja da teče petnaestog dana od okončanja postupka pred tijelom za rješavanje sporova.

(5) Postupak vansudskog rješavanja spora je okončan danom dostavljanja odluke potrošaču.

Informisanje potrošača od strane trgovaca

Član 194

(1) Trgovci koji preuzmu obavezu ili su u skladu sa zakonom dužni da rješavaju potrošačke sporove preko tijela za rješavanje sporova, dužni su da o tome obavijeste potrošače na odgovarajući način.

(2) Obavještenje iz stava 1 ovog člana, sadrži poštansku adresu i adresu internet stranice tijela za rješavanje sporova.

(3) Trgovac je dužan da obavještenje iz stava 1 ovog člana, istakne na vidnom mjestu u poslovnim prostorijama trgovca i na svojoj internet stranici, na način koji je za potrošača jasan, razumljiv i lako dostupan.

(4) Kada se određeni spor ne može riješiti putem pisanog prigovora koji je potrošač uputio trgovcu, trgovac je dužan da u odgovoru na pisani prigovor potrošaču pruži obavještenje o tijelima iz st. 1 i 2 ovog člana, uz pisanu izjavu da li prihvata postupak pred tim tijelima.

Pružanje pomoći potrošačima

Član 195

(1) Listu tijela za rješavanje potrošačkih sporova na internet stranicama objavljuju Ministarstvo i Evropski potrošački centar Crne Gore i ako je moguće, na papiru ili drugom trajnom mediju u službenim prostorijama.

(2) Ministarstvo i Evropski potrošački centar Crne Gore pružaju informacije potrošačima o pristupu tijelima za rješavanje sporova koja djeluju u državama članicama Evropske unije, a koja su nadležna za rješavanje prekograničnih sporova koji proizlaze iz prekograničnog ugovora o prodaji robe ili ugovora o pružanju usluga.

Saradnja i razmjena informacija

Član 196

(1) Tijela za rješavanje sporova sarađuju i razmjenjuju informacije u vezi rješavanja domaćih i prekograničnih potrošačkih sporova, kao i iskustva iz najbolje prakse u rješavanju tih sporova.

(2) Tijela za rješavanje sporova, organi državne uprave i organi uprave nadležni za poslove zaštite potrošača razmjenjuju informacije o iskustvima u posebnim oblastima poslovanja u kojima potrošači najčešće pokreću postupke.

(3) Razmjena informacija iz stava 2 ovog člana uključuje sprovođenje odgovarajuće procjene i dostavljanje informacija koje posjeduju nadležni organi u slučaju kada je dostavljanje tih informacija neophodno za rješavanje pojedinačnih sporova.

(4) Saradnja i međusobna razmjena informacija između tijela za rješavanje sporova vrši se u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita ličnih podataka i zaštita poslovne tajne.

(5) Tijelo za rješavanje sporova, zaposleni u rješavanju sporova i lica koja rješavaju potrošačke sporove dužni su da, u obavljanju poslova i zadataka u skladu sa zakonom, čuvaju kao povjerljive, informacije i podatke do kojih dođu u svom radu, osim ako su ti podaci i informacije neophodni za sprovođenje odluka tijela za rješavanje sporova, odnosno izvršenja zaključaka poravnanja.

Podaci koji se podnose za ovlašćivanje tijela za rješavanje sporova

Član 197

(1) U cilju otpočinjanja vansudskog rješavanja potrošačkih sporova, tijelo za rješavanje sporova podnosi Ministarstvu zahtjev za dobijanje ovlašćenja i uključivanje u listu ovlašćenih tijela za rješavanje sporova.

(2) U zahtjevu iz stava 1 ovog člana navode se:

1) naziv, sjedište i kontakt podaci (broj telefona, fax, internet adresa);

2) informacije o izvorima finansiranja;

3) ime i prezime, broj lične karte, stručno znanje i iskustvo u rješavanju potrošačkih sporova, radno iskustvo i trajanje mandata lica koja će sprovoditi postupke potrošačkih sporova;

4) način obezbjeđenja naknada i nagrada za rad lica koja će sprovoditi postupke potrošačkih sporova;

5) vrste i iznosi taksi i avansnih plaćanja, ako je predviđeno da se plaćaju;

6) jezik, na kojem se može podnijeti prijedlog za pokretanje postupka i/ili voditi postupak;

7) izjava o vrsti sporova koje obuhvata postupak i prosječno trajanje postupka;

8) obrazložena izjava da tijelo za rješavanje sporova ispunjava uslove za rješavanje potrošačkih sporova;

9) informacije o načinu ostvarivanja nezavisnosti, nepristrasnosti i transparentnosti iz čl. 184 do 188 ovog zakona, ako je tijelo za rješavanje sporova osnovano kod trgovca ili interesnog udruženja;

10) razlozi na osnovu kojih tijelo za rješavanje sporova može da odbaci prijedlog za pokretanje postupka u skladu sa članom 182 ovog zakona.

(3) Ako dođe do promjene podataka iz stava 2 ovog člana, tijelo za rješavanje sporova dužno je da u roku od 15 dana od nastanka promjene obavijesti Ministarstvo.

Ovlašćivanje i oduzimanje ovlašćenja za rješavanje sporova

Član 198

(1) Ministarstvo nakon utvrđivanja da tijelo za rješavanje sporova ispunjava uslove utvrđene ovim zakonom, donosi rješenje kojim se ovlašćuje za vansudsko rješavanje sporova i vrši upis u listu tijela za rješavanje sporova.

(2) Rješenje iz stava 1 ovog člana, Ministarstvo je dužno da objavi na svojoj internet stranici.

(3) Tijelo koje nije ovlašćeno za rješavanje sporova ne smije u odnosima sa potrošačima i kod oglašavanja da koristi izraze "alternativno rješavanje sporova" i "vansudsko rješavanje sporova", ili izraze na osnovu kojih se može zaključiti ili na drugi način stvoriti utisak da je u pitanju tijelo ovlašćeno za rješavanje potrošačkih sporova.

(4) Ako Ministarstvo utvrdi da tijelo za rješavanje sporova ne ispunjava uslove utvrđene ovim zakonom, obavijestiće tijelo za rješavanje sporova o uslovima koje ne ispunjava i naložiti da u ostavljenom roku otkloni utvrđene nedostatke.

(5) Ako tijelo za rješavanje sporova ne postupi po nalogu Ministarstva u roku od tri mjeseca od dana prijema naloga, Ministarstvo će donijeti rješenje o oduzimanju ovlašćenja i izbrisati tijelo sa liste tijela za rješavanje sporova.

(6) Listu tijela ovlašćenih za rješavanje sporova, redovno održava Ministarstvo.

Saradnja sa Evropskom komisijom

Član 199

(1) Usklađenu listu tijela ovlašćenih za rješavanje sporova Ministarstvo dostavlja Evropskoj komisiji.

(2) Lista tijela iz stava 1 ovog člana naročito sadrži:

1) naziv i kontakt podatke tijela za rješavanje sporova;

2) iznos taksi i avansnog plaćanja, ako se naplaćuju;

3) jezik ili jezike na kojima se može podnijeti prijedlog za pokretanje postupka i/ili voditi postupak;

4) vrste sporova u kojima tijelo za rješavanje sporova odlučuje;

5) obaveznost odluka;

6) potrebu fizičkog prisustva stranaka ili njihovih zastupnika, prema potrebi, uključujući izjavu tijela za rješavanje sporova o tome može li se postupak voditi kao usmeni ili pisani postupak;

7) razlozi na osnovu kojih tijelo za rješavanje sporova može da odbaci prijedlog za pokretanje postupka u skladu sa članom 182 ovog zakona.

(3) Listu prijavljenih tijela za rješavanje sporova država članica Evropske unije, dobijenu od Evropske komisije Ministarstvo je dužno da učini dostupnim na internet stranici, odnosno da obezbijedi da ta lista bude dostupna i na odgovarajućem trajnom mediju.

(4) Ministarstvo je dužno da objavljuje i dostavlja Evropskoj komisiji, najmanje jednom u četiri godine izvještaj o razvoju i funkcionisanju tijela za rješavanje sporova.

(5) U izvještaju iz stava 4 ovog člana, naročito se navode:

1) najbolja praksa tijela za rješavanje sporova;

2) statistički podaci o problemima koji ometaju funkcionisanje tijela za rješavanje sporova u domaćim i prekograničnim sporovima, ako su ti problemi uočeni;

3) preporuke o poboljšanju efikasnosti i djelotvornosti funkcionisanja tijela za rješavanje sporova.

Izuzeci od primjene

Član 200

Odredbe člana od 181 do 199 ovog zakona ne primjenjuju se na:

1) postupke pred tijelima za rješavanje potrošačkih sporova u kojima sporove rješavaju lica zaposlena kod trgovca i koja isključivo od trgovca primaju naknadu, osim ako ta lica ispunjavaju uslove iz čl. 181 do 199 ovog zakona i posebne uslove koji se odnose na nezavisnost i transparentnost iz člana 186 ovog zakona;

2) postupke za rješavanje potrošačkih prigovora iz čl. 27 do 29 ovog zakona;

3) sporove između potrošača i trgovca koji pruža neprivredne usluge od javnog interesa;

4) sporove između trgovaca;

5) pregovore između potrošača i trgovca koji se vode bez nezavisnog učešća trećeg lica;

6) sporove proizašle iz zdravstvenih usluga koje pružaju zdravstveni radnici i zdravstvene ustanove pacijentima radi procjene, održavanja ili liječenja njihovog zdravstvenog stanja, uključujući propisivanje, izdavanje na recept i davanje ljekova i medicinskih proizvoda;

7) javne ustanove obrazovanja;

8) postupke u kojima sud pokušava da riješi sporove na način da se postigne sudsko poravnanje.

Kontakt tačka Platforme za rješavanje potrošačkih sporova putem interneta

Član 201

Kontakt tačku Platforme Evropske unije, za rješavanje potrošačkih sporova putem interneta, Ministarstvo objavljuje na svojoj internet stranici.

*ODJELjAK C  
ODBOR ZA VANSUDSKO RJEŠAVANjE POTROŠAČKIH SPOROVA ﻿*

Funkcionalna nezavisnost

Član 202 ﻿

(1) U oblastima u kojima nijesu osnovana tijela za rješavanje sporova ovlašćena od strane Ministarstva vansudsko rješavanje potrošačkih sporova sprovodi Odbor za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova (u daljem tekstu: Odbor) pri Privrednoj komori Crne Gore (u daljem tekstu: Komora) koji je funkcionalno nezavisan organ.

(2) Stručne i administrativno-tehničke poslove za potrebe Odbora vrši, i prostorije i druge tehničke uslove za rad odbora obezbjeđuje Komora.

(3) Na obaveze Odbora, postupak pred Odborom i nadležnosti Ministarstva koje se odnose na rad Odbora primjenjuju se odredbe čl. 179 do 194 i člana 196 do člana 198 ovog zakona, ukoliko odredbama čl. 203 do 220 ovog zakona nije drukčije uređeno.

Članovi Odbora

Član 203﻿

(1) Odbor ima deset članova od kojih se bira predsjednik i zamjenik predsjednika.

(2) Članove Odbora bira Komora i organizacije potrošača, u jednakom odnosu, na osnovu javnog oglasa.

(3) Spisak članova Odbora, Komora objavljuje u "Službenom listu Crne Gore" i na svojoj internet stranici.

(4) Predsjednika Odbora iz reda članova Odbora na njihov predlog, imenuje starješina Ministarstva, a zamjenika predsjednika imenuje predsjednik Odbora iz reda članova Odbora.

(5) Predsjednik Odbora, a u njegovoj odsutnosti, zamjenik predsjednika predstavlja i organizuje rad Odbora.

(6) Članovi odbora biraju se na period od četiri godine uz mogućnost ponovnog izbora.

(7) Za člana Odbora bira se lice koje ima najmanje tri godine radnog iskustva u struci i ispunjava druge uslove iz člana 183 stav 1 ovog zakona.

(8) Bliže kriterijume za izbor članova Odbora, način pokretanja postupka i postupak pred vijećem propisuje Ministarstvo.

Nezavisnost, nepristrasnost i povjerljivost

Član 204

(1) Članovi Odbora dužni su da sprovode postupak nezavisno i nepristrasno i ne smiju da nastupaju kao predstavnici strana u postupku ili organizacija koje su ih predložile za članstvo u Odboru ni od njih primati ili tražiti instrukcije u vezi sa predmetom spora.

(2) Članovi Odbora dužni su da čuvaju kao tajnu podatke dobijene tokom rada u Odboru i po okončanju postupka, u skladu sa zakonom.

(3) Članovi Odbora ne mogu svjedočiti u građanskom sudskom postupku o informacijama ili ispravama do kojih su došli u postupcima pred Odborom.

(4) Članovi Odbora dužni su da u trenutku imenovanja potpišu izjavu o prihvatanju obaveza iz st. 1 do 3 ovog člana.

(5) Članovi Odbora su odgovorni za štetu prouzrokovanu povredom iz stava 2 ovog člana.

Prestanak mandata

Član 205﻿

(1) Mandat članu Odbora prestaje:

1) istekom mandata;

2) ako je osuđen za krivično djelo na bezuslovnu kaznu zatvora u trajanju od najmanje šest mjeseci, ili za krivično djelo koje ga čini nedostojnim za vršenje poslova arbitraže;

3) na zahtjev člana;

4) nakon iskazane nestručnosti ili neaktivnosti pri obavljanju svojih dužnosti;

5) zloupotrebom položaja;

6) gubitkom radne sposobnosti za obavljanje poslova u odboru;

7) smrću.

(2) U slučajevima iz stava 1 tač. 2 do 6 ovog člana predsjednik Odbora obavještava Komoru, odnosno organizaciju potrošača da su se stekli uslovi za prestanak mandata.

(3) U slučaju prestanka mandata članu Odbora, novi član se imenuje u roku od 60 dana od dana prestanka mandata, u skladu sa ovim zakonom.

Pokretanje postupka i izuzeci

Član 206

(1) Postupak pred Odborom može da pokrene samo potrošač.

(2) Odbor ne rješava spor ako je zahtjev u vezi sa:

1) smrću, tjelesnom povredom ili narušavanjem zdravlja;

2) pružanjem zdravstvenih ili pravnih usluga;

3) prenosom prava na nepokretnostima;

4) vrijednošću spora koja prelazi 10.000 eura;

5) slučajem za koji je drugim zakonom uređen postupak vansudskog rješavanja.

Odbijanje odlučivanja zbog postojanja posebnih organa

Član 207

(1) Odbor će se oglasiti nenadležnim za odlučivanje po tužbi ako spor proizilazi iz potrošačkog ugovora za koji je osnovan poseban organ za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova i ustupiti je tom organu.

(2) Informacije o vrstama potrošačkih sporova o kojima rješavaju organi iz stava 1 ovog člana Odbor objavljuje na svojoj internet stranici.

Sporazum o rješavanju spora

Član 208

(1) Prethodni sporazum potrošača i trgovca o prihvatanju vansudske zaštite ne obavezuje potrošača na pokretanje postupka pred Odborom.

(2) Ako potrošač pokrene spor, a nije očigledno da je upoznat da postupak može rezultirati donošenjem obavezujuće odluke, Odbor će potrošača o tome obavijestiti i omogućiti mu da, ako se sa tim ne slaže, povuče tužbu.

(3) Trgovac se može ugovorom obavezati da će, ako potrošač započne postupak pred Odborom, prihvatiti odluku Odbora kao obavezujuću.

Pokušaj rješenja spora neposredno sa trgovcem

Član 209

(1) Potrošač je dužan da, prije podnošenja tužbe Odboru, pokuša da riješi spor neposredno sa trgovcem.

(2) Ako potrošač nije pokušao da riješi spor u skladu sa stavom 1 ovog člana, predsjednik Odbora će odbaciti tužbu potrošača.

(3) Uslov iz stava 1 ovog člana smatra se ispunjenim i ako je potrošač u istom predmetu već podnio prigovor u skladu sa članom 27 ovog zakona.

Tužba i preispitivanje njene dopuštenosti

Član 210 ﻿

(1) Postupak pred Odborom pokreće se podnošenjem tužbe u pisanom ili u elektronskom obliku.

(2) Odbor će odbaciti tužbu, osim u slučajevima iz člana 182 ovog zakona, ako:

1) vrijednost spora prelazi 10.000 eura;

2) se utvrdi da predmet nije podoban za odlučivanje u postupku pred Odborom, naročito ako se radi o izrazito složenom sporu ili se zahtijeva detaljno ispitivanje svjedoka ili je naknada za mišljenje vještaka koje je neophodno za donošenje odluke znatno nesrazmjerna vrijednosti zahtjeva.

(3) Odbor će se oglasiti nenadležnim za odlučivanje po tužbi, ako spor proizilazi iz potrošačkog ugovora za koji je osnovano tijelo za rješavanje sporova i ustupiće tužbu tom tijelu.

Odgovor na tužbu

Član 211

Odbor dostavlja trgovcu primjerak tužbe u roku od pet dana od prijema tužbe i poziva ga da, u roku od 15 dana od dana dostavljanja tužbe, dostavi odgovor na tužbu u kome treba da se izjasni o tužbenom zahtjevu i činjenicama i dokazima navedenim u tužbi.

Imenovanje vijeća

Član 212

(1) U sporu odlučuje vijeće, sastavljeno od tri člana.

(2) Predsjednik Odbora imenuje dva člana vijeća, po jednog sa liste članova koje je izabrala Komora, odnosno organizacija potrošača, u roku od pet dana od dana prijema odgovora na tužbu.

(3) Imenovani članovi vijeća sporazumno imenuju trećeg člana koji će obavljati funkciju predsjednika vijeća.

(4) Ako članovi vijeća u roku od pet dana od dana imenovanja ne imenuju predsjednika vijeća, predsjednika vijeća će imenovati predsjednik Odbora.

(5) Izuzetno od stava 1 ovog člana, stranke se mogu sporazumjeti da spor rješava jedan član Odbora koji ima ulogu vijeća, a imenuje ga predsjednik Odbora.

Izuzeće člana vijeća

Član 213

(1)Izuzeće člana vijeća može se zatražiti ako postoje okolnosti koje mogu izazvati opravdanu sumnju u njegovu nepristrasnost ili nezavisnost, osim ako je član vijeća obavijestio strane u postupku o tim okolnostima, a nijedna strana po obavještenju nije istakla prigovor na njegov izbor.

(2) Član vijeća dužan je da, bez odlaganja, obavijesti predsjednika Odbora o svim okolnostima koje mogu izazvati osnovanu sumnju u njegovu nezavisnost ili nepristrasnost.

(3) Predlog za izuzeće imenovanog člana vijeća može podnijeti svaka stranka.

(4) Predsjednik Odbora dužan je da, nakon saslušanja člana vijeća čije se izuzeće traži, bez odlaganja, donese odluku po predlogu za izuzeće.

(5) Vijeće, uključujući člana zbog kog je pokrenut postupak izuzeća, može da nastavi sa postupkom do trenutka donošenja odluke o izuzeću, ali ne može da donese konačnu odluku o predmetu spora.

(6) Ako se traži izuzeće člana vijeća koji je predsjednik Odbora, odluku o izuzeću donosi Odbor.

Obavezujuća odluka

Član 214

Odluka vijeća ima snagu pravosnažne sudske presude i izvršna je, ako je trgovac prije ili poslije početka postupka izjavio da prihvata odluku Odbora kao obavezujuću.

Neobavezujuća odluka

Član 215 ﻿

(1) Prethodni sporazum potrošača i trgovca o prihvatanju vansudske zaštite ne obavezuje potrošača na pokretanje postupka pred Odborom.

(2) Ako potrošač pokrene spor, a nije upoznat da postupak može da se okonča donošenjem obavezujuće odluke, Odbor će potrošača o tome obavijestiti i omogućiti mu da, ako se sa tim ne slaže, povuče tužbu.

(3) Ako nijesu ispunjeni uslovi iz člana 214 ovog zakona i ako u postupku nije postignuto poravnanje, vijeće donosi preporuku (neobavezujuća odluka).

(4) Preporuka ne utiče na pravo potrošača da traži zaštitu svojih prava u sudskom postupku.

(5) Protiv neobavezujuće odluke vijeća ne može se izjaviti žalba ni tužba za poništaj, ili drugi pravni lijek.

Obustavljanje postupka

Član 216 ﻿

(1) Vijeće obustavlja postupak bez donošenja odluke u predmetu spora ako:

1) odlučivanje o zahtjevu nije moguće na osnovu predloženih dokaza;

2) smatra da nastavak postupka nije potreban jer je spor riješen na drugi način;

3) je potrošač povukao tužbu

(2) Odluku o obustavljanju postupka po tužbi donosi vijeće, koje pisanim putem, bez odlaganja, obavještava stranke u postupku o obustavljanju i razlozima za obustavljanje postupka.

Objavljivanje odluka

Član 217

(1) Trgovac je dužan da, u roku od 30 dana od dana prijema odluke, obavijesti Odbor da li je izvršio obavezu utvrđenu odlukom Odbora.

(2) Ako trgovac u roku iz stava 1 ovog člana ne dostavi obavještenje ili dostavi negativan odgovor, Odbor je dužan da, u obimu koji je odredilo vijeće, objavi sažetak odluke na internet stranici Odbora, kojim se otkriva samo identitet trgovca, ne i potrošača.

(3) Ako trgovac naknadno obezbijedi dokaz da se presuda suda o istoj stvari znatno razlikuje od odluke Odbora, sažetak odluke Odbora briše se sa internet stranice.

(4) Odbor objavljuje i sažetke svojih najvažnijih odluka, bez otkrivanja identiteta strana, kako bi prezentiranjem svojih aktivnosti omogućio pristup svojoj praksi i uticao na podizanje svijesti javnosti o pravima potrošača.

Troškovi

Član 218﻿

(1) Svaka stranka u postupku plaća svoje troškove (troškovi zastupanja, putni troškovi i sl.).

(2) Izuzetno od stava 1 ovog člana, ukoliko se radi o obavezujućoj odluci po kojoj je trgovac izgubio spor, trgovac je dužan da potrošaču naknadi troškove koje je imao u vezi sa vođenjem postupka.

(3) Taksa za postupak pred Odborom, iznosi 20 eura, a za sporove u vrijednosti ispod 100 eura, taksa se ne plaća.

(4) Ako se utvrdi da neosnovana tužba predstavlja zloupotrebu prava, Odbor će narediti tužiocu da plati dodatnu naknadu u iznosu od 50 eura.

(5) Predsjednik Odbora, na predlog vijeća, može da odluči da potrošač bude oslobođen troškova izvođenja dokaza vještačenjem koji će biti obezbijeđeni iz sredstava Odbora u granicama raspoloživih finansijskih mogućnosti.

Naknada za rad

Član 219 ﻿

(1) Članovi Odbora imaju pravo na nagradu i naknadu troškova za rad u vijeću, a predsjednik i zamjenik predsjednika Odbora imaju i pravo na nagradu za vođenje Odbora.

(2) Sredstva iz stava 1 ovog člana obezbjeđuju se iz budžeta Crne Gore i sredstava iz člana 218 st. 3 i 4 ovog zakona.

(3) Nagrada i naknada iz stava 1 ovog člana za rad u vijeću, određuje se prema sljedećim kriterijumima:

- vrijednosti predmeta,

- načinu rješavanja spora i

- vrsti tužbe.

(4) Na osnovu kriterijuma iz stava 3 ovog člana, nagrada se utvrđuje posebno za arbitra pojedinca, predsjednika vijeća i člana vijeća.

(5) Predsjedniku Odbora i zamjeniku predsjednika kada obavlja poslove predsjednika Odbora u njegovom odsustvu, utvrđuje se i mjesečna nagrada za vođenje Odbora na osnovu kriterijuma broj predmeta u mjesecu na koji se nagrada odnosi.

(6) Visina nagrade i naknade iz stava 1 ovog člana određuje se na osnovu metodologije za određivanje visine i vrijednosti koeficijenta za kriterijume prema kojima se određuju nagrade i naknade troškova za rad u vijeću, odnosno nagrade za vođenje Odbora.

(7) Nagrade i naknada iz stava 1 ovog člana isplaćuju se mjesečno.

(8) Metodologiju za određivanje visine i vrijednosti koeficijenta iz stava 6 ovog člana propisuje Vlada Crne Gore (u daljem tekstu: Vlada).

Izvještaj o radu Odbora

Član 220

(1) Odbor je dužan da godišnji izvještaj o radu dostavi Ministarstvu, najkasnije do 31. marta tekuće za prethodnu godinu.

(2) Izvještaj iz stava 1 ovog člana objavljuje se na internet stranici Ministarstva.

DIO PETI

**SPROVOĐENjE ZAŠTITE POTROŠAČA**

Glava I

**NACIONALNI PROGRAM ZAŠTITE POTROŠAČA**

Sadržina i donošenje Nacionalnog programa

Član 221

(1) Nacionalnim programom zaštite potrošača (u daljem tekstu: Nacionalni program) određuje se politika zaštite potrošača, prioritetne aktivnosti i uslovi za sprovođenje Nacionalnog programa.

(2) Nacionalni program donosi Vlada na period od tri godine.

(3) Nacionalni programa donosi se do 15. februara prve godine važenja Nacionalnog programa.

Akcioni plan za sprovođenje Nacionalnog programa

Član 222

(1) Radi sprovođenja Nacionalnog programa Vlada donosi akcioni plan, na period od godinu dana.

(2) Akcionim planom iz stava 1 ovog člana, utvrđuju se poslovi, zadaci, obim, nosioci i dinamika sprovođenja, potrebna finansijska sredstva, kao i drugi uslovi za njegovu realizaciju.

(3) Akcioni plan za prvu godinu sprovođenja Nacionalnog programa donosi se istovremeno sa Nacionalnim programom, a za naredne godine važenja Nacionalnog programa do 31. januara tekuće godine.

Izvještaj o sprovođenju Nacionalnog programa i akcionog plana

Član 223

(1) Ministarstvo podnosi Vladi godišnji izvještaj o sprovođenju Nacionalnog programa najkasnije do 31. januara tekuće godine, koji sadrži:

1. izvještaj o sprovođenju akcionog plana,
2. podatke iz evidencije o nadzoru u skladu sa članom 228 ovog zakona, i
3. podatke o ostalim aktivnostima u sprovođenju politike zaštite potrošača (mjere utvrđene zakonom, jačanje kapaciteta, naročito obuke i stručna usavršavanja, informisanje i obrazovanje potrošača, sprovođenje posebnih projekata i dr.)

(2) Nosioci zaštite potrošača iz člana 225 ovog zakona dužni su da sačine izvještaj o sprovođenju akcionog plana sa podacima iz stava 1 tač. 2 i 3 ovog člana i dostave Ministarstvu najkasnije do 15. januara tekuće za prethodnu godinu, radi objedinjavanja u godišnji izvještaj o sprovođenju Nacionalnog programa

(3) Izvještaj iz stava 2 ovog člana sastavni je dio godišnjeg izvještaja o radu koji nosilac zaštite potrošača sačinjava u skladu sa posebnim zakonom.

(4) Izvještaj iz stava 1 ovog člana Vlada dostavlja Skupštini Crne Gore na razmatranje.

Ustupanje realizacije pojedinih poslova

Član 224

(1) Obavljanje pojedinih poslova utvrđenih Nacionalnim programom, odnosno akcionim planom može se ustupiti organizacijama potrošača ili drugim pravnim i fizičkim licima, na osnovu javnog oglasa.

(2) Javni oglas za vršenje poslova iz stava 1 ovog člana raspisuje Ministarstvo, odnosno drugi organi državne uprave - nosioci zaštite potrošača, u roku od 60 dana od donošenja akcionog plana.

(3) Bliže uslove za ustupanje i vršenje poslova iz st. 1 i 2 ovog člana utvrđuje Vlada posebnim aktom.

Glava II

**SISTEM ZAŠTITE POTROŠAČA**

***ODJELjAK A***

***NOSIOCI ZAŠTITE POTROŠAČA***

Saradnja nosilaca zaštite potrošača

Član 225

(1) Nosioci zaštite potrošača su: Vlada, Ministarstvo, drugi organi državne uprave nadležni za sprovođenje politike zaštite potrošača, Savjet za zaštitu potrošača, jedinice lokalne samouprave, nezavisna pravna lica i samostalne organizacije iz člana 247 ovog zakona, kao i Komora i druga udruženja učesnika na tržištu i organizacije potrošača.

(2) Nosioci zaštite potrošača iz stava 1 avog člana dužni su da međusobno sarađuju u cilju razvoja sistema i ostvarivanja politike zaštite potrošača.

(3) Saradnja sa jedinicama lokalne samouprave realizuje se neposredno i preko Zajednice opština.

***ODJELjAK B***

***ZAŠTITA POTROŠAČA NA DRŽAVNOM NIVOU***

Nadležnost Ministarstva

Član 226 ﻿

(1) Ministarstvo je dužno da, u saradnji sa drugim nosiocima zaštite potrošača, štiti prava i interese potrošača.

(2) Ministarstvo je nadležno da:

1) prati sprovođenje ovog i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača;

2) daje predloge za unaprjeđenje i razvoj politike zaštite potrošača;

3) predlaže Nacionalni program, prati njegovu realizaciju, razmatra i objedinjava izvještaje nosilaca zaštite potrošača i podnosi Vladi godišnji izvještaj o sprovođenju Nacionalnog programa;

4) sarađuje sa drugim nosiocima zaštite potrošača;

5) sarađuje sa organima drugih država nadležnim za zaštitu potrošača i međunarodnim organizacijama za zaštitu potrošača;

6) sarađuje sa mrežom Evropskih potrošačkih centara i nadležnim organima država Evropskog ekonomskog prostora (u daljem tekstu: EEP) u skladu sa zakonom kojim se uređuje pružanje usluga;

7) vrši i druge poslove u vezi sa zaštitom potrošača, u skladu sa zakonom.

(3) Informacije koje se dobiju u skladu sa stavom 2 tačka 6 ovog člana Ministarstvo objavljuje na internet stranici.

(4) Informacije iz stava 3 ovog člana odnose se na:

1) uslove za pristup i pružanje usluga koji se primjenjuju u državama EEP, a naročito uslugama u vezi sa zaštitom potrošača;

2) sredstva pravne zaštite u slučaju spora između pružaoca i korisnika usluge;

3) kontakt podatke organizacija ili udruženja nadležnih za zaštitu potrošača, uključujući mrežu Evropskih centara za zaštitu potrošača, koji pružaocima ili korisnicima usluga mogu pružiti pomoć.

(5) Na zahtjev potrošača, Ministarstvo dostavlja i druge informacije koje su od značaja za prekogranično korišćenje usluga iz stava 4 ovog člana.

(6) Na zahtjev nadležnih organa država EEP, Ministarstvo dostavlja informacije iz stava 4 ovog člana, bez odlaganja.

Nadležnost drugih organa državne uprave

Član 227 ﻿

Drugi organi državne uprave, nezavisna pravna lica i samostalne organizacije iz člana 247 ovog zakona koji vrše poslove zaštite potrošača:

1) prate sprovođenje ovog i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštititi potrošača;

2) učestvuju u pripremi Nacionalnog programa i akcionog plana;

3) realizuju planirane aktivnosti i dostavljaju Ministarstvu izvještaj o sprovođenju akcionog plana na način i u roku iz člana 223 stav 2 ovog zakona;

4) ažurno i pravilno vode evidenciju iz nadzora u skladu sa ovim zakonom;

5) vrše i druge poslove, u skladu sa zakonom.

Evidencija podataka iz nadzora

Član 228

(1) Ministarstvo, drugi organi državne uprave, organi uprave i organi lokalne uprave, kao i drugi nosioci zaštite potrošača nadležni za nadzor nad sprovođenjem ovog i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača, dužni su da u skladu sa ovim zakonom, vode evidenciju o podacima iz nadzora, uključujući i evidenciju o primljenim žalbama i drugim podnescima (pitanja, inicijative) potrošača i njihovom rješavanju, kao i o drugim aktivnostima koje se odnose na zaštitu potrošača.

(2) Nosioci zaštite potrošača iz člana 247 ovoga zakona dužni su da evidenciju iz stava 1 ovog člana vode u CISZP (u daljem tekstu: učesnik CISZP), u skladu sa članom 230 ovog zakona.

(3) Bliži sadržaj i način vođenja evidencije i obrasca za dostavljanje podataka iz stava 1 ovog člana propisuje Ministarstvo u saradnji sa Kontakt tačkom iz člana 229 stav 2 ovog zakona.

Centralni informacioni sistem za zaštitu potrošača

Član 229

1. Organ uprave nadležan za inspekcijske poslove uspostavlja, održava, unapređuje i vodi CISZP i prati njegovo korišćenje, i vodi evidenciju o učesnicima CISZP.
2. Kontakt tačka CISZP je organ uprave iz stava 1 ovog člana.
3. CISZP putem elektronskih sredstava naročito treba da omogući:
4. evidenciju i dostavljanje podataka iz nadzora Ministarstvu i Kontakt tački, u skladu sa članom 228 ovog zakona;
5. razmjenu informacija i saradnju u sprovođenju ovog zakona i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača između nadležnih organa iz člana 247 ovog zakona;
6. saradnju sa nadležnim organima država članica EU u slučaju prekogranične zaštite potrošača;
7. slobodan pristup, pretraživanje, pregled i preuzimanje podataka, informacija i druge dokumentacije učesniku CISZP o sprovođenju ovog zakona i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača;
8. prijem žalbi, pitanja i inicijativa potrošača u vezi sa primjenom ovog zakona i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača, i njihovo rešavanje na način i u rokovima propisanim zakonom.
9. Učesnik CISZP je dužan da odredi najmanje jedno lice koje obavlja poslove koordinatora za CISZP (u daljem tekstu: koordinator) i Kontakt tački dostavi rješenje o njegovom određivanju.

(5) Sredstva za razvoj, unaprjeđenje i održavanje CISZP obezbjeđuju se u Budžetu Crne Gore.

(6) Bliži način rada CISZP, utvrđuje Vlada posebnim aktom, na predlog Ministarstva.

(7) Organ uprave iz stava 1 ovog člana može donijeti posebno uputstvo o postupanju Kontakt tačke.

**Obaveza ažurnog i pravilnog korišćenja CISZP**

**Član 230**

(1) Učesnik CISZP dužan je da ažurno i pravilno koristi CISZP i odgovoran je za tačnost unesenih podataka.

(2) U slučaju neažurnog ili nepravilnog korišćenja CISZP, Kontakt tačka bez odlaganja upozorava koordinatora i određuje rok za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti.

(3) Ukoliko koordinator ne postupi u skladu sa upozorenjem iz stava 2 ovog člana u određenom roku, Kontakt tačka o tome obavještava rukovodioca učesnika CISZP u roku od tri dana.

(4) Ukoliko učesnik CISZP ne otkloni neažurnost ili nepravilnost u korišćenju CISZP ni nakon obavještenja rukovodioca učesnika CISZP u skladu sa stavom 3 ovog člana, Kontakt tačka o tome u roku od osam dana obavještava organ uprave nadležan za poslove upravne inspekcije.

­­­

Evidencija podataka o potrošačkim sporovima

Član 231

(1) Evidenciju o potrošačkim sporovima i njihovom rješavanju, u skladu sa ovim zakonom dužni su da vode:

1. sudovi nadležni za rješavanje potrošačkih sporova, i
2. tijela za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova.

(2) Bliži sadržaj i način vođenja evidencije i obrasca za dostavljanje podataka iz stava 1 tačka 1 ovog člana propisuje Ministarstvo nadležno za poslove pravosuđa.

(3) Bliži sadržaj i način vođenja evidencije i obrasca za dostavljanje podataka iz stava 1 tačka 2 ovog člana propisuje Ministarstvo.

Savjet za zaštitu potrošača

Član 232 ﻿

(1) Radi davanja prijedloga za odlučivanje o stručnim pitanjima i za stručnu pomoć u postupku donošenja odluka i pripreme propisa iz oblasti zaštite potrošača Vlada osniva Savjet za zaštitu potrošača (u daljem tekstu: Savjet).

(2) Članovi Savjeta se imenuju iz reda predstavnika nosioca zaštite potrošača iz člana 225 stav 1 ovog zakona i nezavisnih stručnjaka iz oblasti zaštite potrošača.

(3) Predsjednika i članove Savjeta imenuje Vlada, na period od četiri godine.

(4) Stručne i administrativne poslove za Savjet obavlja Ministarstvo.

(5) Rad Savjeta je javan.

(6) Bliži sastav, uslovi za imenovanje i razrješenje članova Savjeta, kao i druga pitanja od značaja za rad Savjeta uređuju se aktom o osnivanju.

(7) Akt iz stava 6 ovog člana objavljuje se u "Službenom listu Crne Gore".

Nadležnost Savjeta

Član 233 ﻿

U vršenju poslova iz člana 232 stav 1 ovog zakona Savjet:

1) prati stanje zaštite potrošača na tržištu i predlaže odgovarajuće mjere i aktivnosti;

2) daje mišljenja o potrebi izmjena i dopuna postojećih i donošenje novih propisa u oblasti zaštite potrošača i razmatra nacrte propisa koji se donose u ovoj oblasti;

3) učestvuje u izradi Nacionalnog programa i sarađuje u pripremi Akcionog plana, prati realizaciju i učestvuje u pripremi godišnjeg izvještaja o realizaciji Nacionalnog programa i predlaže određene mjere za: zaštitu zdravlja, bezbjednosti i ekonomskih interesa potrošača, unaprjeđenje pravne zaštite, unaprjeđenje informisanja i obrazovanja, kao i za podizanje svijesti o značaju zaštite potrošača;

4) donosi poslovnik o radu.

***ODJELjAK C***

***ZAŠTITA POTROŠAČA NA LOKALNOM NIVOU***

Nadležnost jedinica lokalne samouprave

Član 234 ﻿

(1) Jedinice lokalne samouprave dužne su da učestvuju u zaštiti potrošača na svom području preduzimanjem mjera i aktivnosti iz svoje nadležnosti, a naročito da:

1) podstiču djelovanje organizacija potrošača, posebno organizovanje savjetovališta za potrošače, radi boljeg informisanja, savjetovanja i edukacije potrošača u cilju ostvarivanja njihovih prava i interesa;

2) planiraju aktivnosti u oblasti zaštite potrošača na svom području u skladu sa politikom zaštite potrošača;

3) realizuju planirane aktivnosti i dostavljaju Ministarstvu izvještaj o sprovođenju akcionog plana na način i u roku iz člana 223 stav 2 ovog zakona;

4) vrše i druge poslove utvrđene zakonom.

(2) Jedinice lokalne samouprave pomažu rad organizacija potrošača naročito obezbijeđivanjem prostora i drugih uslova za njihov rad.

***ODJELjAK D***

***ORGANIZACIJE POTROŠAČA***

Oblici udruživanja potrošača

Član 235

(1) Radi zaštite svojih prava i interesa potrošači se mogu udruživati i osnivati organizacije potrošača, u skladu sa zakonom.

(2) Organizacije potrošača u smislu ovog zakona su organizacije koje su osnovane u skladu sa zakonom kojim se uređuje rad i djelovanje nevladinih organizacija, i koje su:

1. osnovane radi zaštite prava i interesa potrošača;
2. nezavisne u skladu sa članom 238 ovog zakona.

(3) Organizacije potrošača štite interese potrošača u svim ili u određenim oblastima i mogu djelovati na državnom i/ili lokalnom nivou.

(4) Organizacije potrošača mogu da se udružuju u saveze radi boljeg uticaja na politiku zaštite potrošača, kao i radi predstavljanja i učešća u organima i organizacijama na državnom i/ili lokalnom nivou i međunarodnim organizacijama potrošača.

Evidencija organizacija potrošača

Član 236

(1) Evidenciju organizacija potrošača i saveza organizacija potrošača vodi Ministarstvo.

(2) Organizacija potrošača upisuje se u evidenciju iz stava 1 ovog člana, ako pored uslova iz člana 235 stav 2 ovog člana ispunjava i sljedeće uslove i to da:

1) je statutom utvrdila zaštitu prava i interesa potrošača kao pretežnu djelatnost;

2) je u oblasti zaštite potrošača stvarno aktivna najmanje tri godine;

3) raspolaže odgovarajućim kadrovskim i tehničkim kapacitetima za obavljanje djelatnosti zaštite potrošača.

(3) Upis u evidenciju iz stava 2 ovog člana vrši se na osnovu zahtjeva koji sadrži:

1) broj rješenja o upisu u Registar nevladinih organizacija koji se vodi kod nadležnog organa;

2) ime i prezime lica ovlašćenog za zastupanje organizacije.

(4) Uz zahtjev za upis organizacija potrošača podnosi:

1) kopiju akta o osnivanju;

2) kopiju statuta;

3) izjavu da je organizacija potrošača nezavisna u skladu sa ovim zakonom, potpisanu od ovlašćenog lica;

4) godišnje izvještaje o sprovedenim aktivnostima i postignutim rezultatima u oblasti zaštite potrošača, uključujući i finansijske izvještaje za prethodne tri godine.

(5) Ministarstvo cijeni ispunjenost uslova iz stava 2 ovog člana i o upisu u evidenciju iz stava 1 ovog člana, u roku od 15 dana od dana prijema zahtjeva iz stava 3 ovog člana podnosiocu zahtjeva izdaje potvrdu.

(6) Evidencija iz stava 1 ovog člana vodi se u obliku knjige tvrdog poveza čije su stranice numerisane ili u elektronskom obliku i, osim podataka iz stava 3 ovog člana, sadrži i podatke o ovlašćenju iz člana 240 ovog zakona.

(7) Organizacija potrošača koja prestane da ispunjava uslove iz stava 2 ovog člana ili koja ne dostavi godišnji izvještaj iz člana 237 stav 3 ovog zakona brisaće se iz evidencije organizacija potrošača.

(8) Odredbe st. 2 do 8 ovog člana primjenjuju se i na saveze organizacija potrošača.

(9) Bliže kadrovske i tehničke uslove iz stava 2 tačka 3 ovog člana, postupak upisa i brisanja, kao i sadržaj i način vođenja evidencije organizacija potrošača propisuje Ministarstvo.

Aktivnosti organizacija potrošača

Član 237

(1) Organizacija potrošača:

1) obavještava i savjetuje potrošače sa ciljem informisanja i edukacije o njihovim pravima i obavezama, pomaže potrošačima u rješavanju sporova sa trgovcima i štiti kolektivne interese potrošača, u skladu sa ovim i drugim zakonom koji sadrži odredbe o zaštiti potrošača;

2) vodi evidencije o primljenim prijavama potrošača i postupcima preduzetim za njihovo rješavanje;

3) daje primjedbe i predloge u postupku donošenja propisa koji se odnose na oblast zaštite potrošača učešćem u javnoj raspravi;

4) učestvuje u pripremi Nacionalnog programa i njegovoj realizaciji;

5) ispituje i vrši uporedne analize proizvoda preko imenovanih, odnosno ovlašćenih organizacija, odnosno imenovanih organizacija za ocjenjivanje usaglašenosti, u skladu sa zakonom, uz obavezno saopštavanje rezultata javnosti;

6)sarađuje sa odgovarajućim domaćim i međunarodnim organima i organizacijama koje se bave zaštitom potrošača;

7) vrši i druge poslove u oblasti zaštite potrošača, u skladu sa zakonom.

(2) Za sprovođenje poslova iz stava 1 tačka 1 ovog člana organizacije potrošača mogu organizovati savjetovališta.

(3) Organizacije potrošača dužne su da učine dostupnim javnosti godišnji izvještaj o radu i dostave ga Ministarstvu, najkasnije do 31. januara tekuće za prethodnu godinu.

(4) Godišnji izvještaj iz stava 3 ovog člana sadrži i podatke o finansiranju i to: pregled svih prihoda, izvora prihoda i troškova organizacija potrošača.

Nezavisnost organizacija potrošača

Član 238

(1) U ostvarivanju zaštite prava i interesa potrošača organizacije potrošača i njihovi savezi nezavisni su od organa vlasti na državnom i lokalnom nivou, interesa trgovaca, političkih stranaka i sindikata.

(2) Lica koja imaju status državnih službenika, kao i službenika jedinice lokalne samouprave, lica na rukovodećim položajima kod trgovaca, kao i lica na rukovodećim položajima u političkoj stranci i sindikalnoj organizaciji ne smiju imati rukovodeći položaj u organima upravljanja organizacije potrošača i njihovim savezima.

(3) Organizacije potrošača ne mogu koristiti bespovratna finansijska sredstva od trgovca i drugih učesnika na tržištu, osim kotizaciju za organizovanje seminara ili sličnih aktivnosti u skladu sa članom 239 ovog zakona.

(4) Svoju nezavisnost organizacija potrošača uređuje statutom.

Finansiranje organizacija potrošača

Član 239

(1) Organizacije potrošača mogu da se finansiraju iz:

1) članarina;

2) kotizacije za organizovanje seminara, konferencija, okruglih stolova i drugih aktivnosti u oblasti zaštite potrošača;

3) sredstava budžeta Crne Gore za poslove zaštite potrošača, na osnovu javnog oglasa, u skladu sa zakonom kojim se uređuju nevladine organizacije;

4) sredstava budžeta Crne Gore za obavljanje pojedinih poslova utvrđenih Nacionalnim programom, odnosno akcionim planom koji se ustupaju na osnovu javnog oglasa u skladu sa aktom iz člana 224 stav 3 ovog zakona;

5) donacija; i

6) drugih izvora, u skladu sa zakonom.

(2) Pravo učešća na javnom oglasu iz stava 1 tačka 4 ovog člana imaju organizacije potrošača koje su upisane u evidenciju iz člana 236 ovog zakona i koje stvarno djeluju i imaju ostvarene rezultate u oblasti zaštite interesa potrošača.

(3) Bliže kriterijume, način i postupak finansiranja iz stava 1 tačka 4 ovog člana propisuje Vlada.

(4) Organizacije potrošača dužne su da sredstva iz stava 1 tač. 2 do 5 ovog člana koriste za namjene za koje su data i transparentno, u skladu sa zakonom.

Ovlašćenje za podnošenje kolektivne tužbe

Član 240

(1) Kolektivnu tužbu iz člana 163 ovog zakona može podnijeti organizacija potrošača koja:

1) je upisana u evidenciju iz člana 236 ovog zakona najmanje godinu dana;

2) ima angažovanog najmanje jednog diplomiranog pravnika, sa najmanje tri godine radnog iskustva;

3) stvarno djeluje i ima ostvarene rezultate u oblasti zaštite interesa potrošača.

(2) Ispunjenost uslova iz stava 1 tač. 2 i 3 ovog člana utvrđuje Ministarstvo.

(3) Stvarno djelovanje i ostvareni rezultati organizacije potrošača dokazuje se naročito godišnjim izvještajem iz člana 237 stav 3 ovog zakona.

(4) Ministarstvo do 30. aprila tekuće godine utvrđuje listu organizacija potrošača koje su ovlašćene za podnošenje tužbe iz člana 163 ovog zakona.

(5) Lista iz stava 4 ovog člana i lista organizacija potrošača kojima su oduzeta ovlašćenja objavljuje se na internet stranici Ministarstva.

(6) Listu iz stava 4 ovog člana Ministarstvo dostavlja Evropskoj komisiji, u roku od 15 dana od dana njenog utvrđivanja.

Oduzimanje ovlašćenja

Član 241

(1) Ovlašćene organizacije potrošača dužne su da, bez odlaganja, obavijeste Ministarstvo o svim promjenama koje mogu biti od uticaja na ovlašćenje iz člana 240 ovog zakona.

(2) Ministarstvo će brisati sa liste iz člana 240 stav 4 ovog zakona organizaciju potrošača u slučaju:

1) davanja netačnih podataka od važnosti za ovlašćivanje;

2) prestanka ispunjavanja uslova utvrđenih ovim zakonom;

3) zahtjeva organizacije;

4) prestanka rada organizacije.

Glava III

**INFORMISANjE I OBRAZOVANjE POTROŠAČA**

Informisanje i obrazovanje o osnovnim pravima

Član 242

(1) Potrošači imaju pravo na informisanje i obrazovanje o osnovnim pravima potrošača.

(2) Pravo na obrazovanje potrošača u cilju sticanja znanja o pravima, obavezama i postupku ostvarivanja prava neophodnih za pravilan i pouzdan izbor i korišćenje proizvoda, upoznavanje sa odgovornostima učesnika na tržištu i o načinu ostvarivanja potrošačkih prava i pružanje pravne pomoći za zaštitu potrošača ostvaruje se u obrazovnim ustanovama (predškolskim ustanovama, osnovnim i srednjim školama, fakultetima), organizacijama potrošača, kao i putem sredstava javnog informisanja.

Nastavni planovi i program

Član 243

(1) Ministarstvo, zajedno sa organom državne uprave nadležnim za poslove obrazovanja, učestvuje u pripremanju vaspitnih i obrazovnih programa zaštite potrošača u okviru nastavnih planova i programa.

(2) Organi iz stava 1 ovog člana i organizacije potrošača sarađuju sa vaspitno-obrazovnim institucijama i sprovode druge aktivnosti informisanja i edukacije iz oblasti zaštite potrošača.

(3) Saradnja sa vaspitno-obrazovnim institucijama i sprovođenje informisanja i edukacije iz oblasti zaštite potrošača obavezni su dio aktivnosti Nacionalnog programa iz člana 221 ovog zakona.

DIO ŠESTI

**UPRAVNO-PRAVNA ZAŠTITA POTROŠAČA**

Zahtjev za zaštitu prava (žalba potrošača)

Član 244 ﻿

1. Ako trgovac ne odgovori na prigovor potrošača u roku iz člana 28 stav 1 ovog zakona potrošač može podnijeti zahtjev za zaštitu prava iz ovog zakona (u daljem tekstu: žalba potrošača) organu uprave nadležnom za inspekcijski nadzor nad sprovođenjem ovog zakona, odnosno drugom nadležnom organu iz člana 247 st. 2 i 3 ovog zakona (u daljem tekstu: nadležni organ), koji će preduzeti mjere u skladu sa ovim zakonom.
2. Ako trgovac odbije prigovor, potrošač može podnijeti žalbu nadležnom organu ili zaštitu svojih prava tražiti u vansudskom ili sudskom postupku.
3. Ukoliko potrošač prije podnošenja žalbe nije podnio trgovcu prigovor iz člana 27 ovog zakona 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 njihovo otklanjanje.
4. Ako potrošač ne otkloni nedostatke u određenom roku, nadležni organ će, u roku od sedam dana od dana isteka roka iz stava 3 ovog člana, rješenjem odbiti žalbu.
5. Ako nadležni organ po žalbi potrošača, neposrednim uvidom i/ili sprovođenjem drugih propisanih radnji, bez uključivanja stručnih lica i organizacija, može da utvrdi da se radi o povredi prava potrošača iz ovog zakona, a naročito prava koja se odnose na cijenu, saobraznost proizvoda ugovoru, komercijalnu garanciju, štetu na proizvodu datom na popravku, nepoštene ugovorne odredbe i nepoštene poslovne prakse, preduzeće mjere u skladu sa zakonom i rješenjem narediti trgovcu da postupi po žalbi potrošača.
6. Kada se u postupku iz stava 5 ovog člana ne može utvrditi povreda prava koja se odnosi na saobraznost proizvoda, komercijalnu garanciju i štetu na proizvodu datom na popravku, povreda tih prava može se, na predlog potrošača ili trgovca,dokazivati vještačenjem od strane angažovanih nadležnih stručnih organizacija ili ovlašćenog sudskog vještaka.
7. Rok za donošenje i dostavljanje rješenja po žalbi potrošača u slučaju sprovođenja postupka vještačenja iz stava 6 ovog člana je 60 dana od dana pokretanja postupka.
8. Ako nadležni organ, na osnovu sprovedenih radnji iz st. 5 i 6 ovog člana, nije u mogućnosti da utvrdi odlučujuće činjenice da se radi o povredi prava potrošača iz ovog zakona ili ako utvrdi da se ne radi o povredi prava potrošača iz ovog zakona, o tome će donijeti rješenje i uputiće potrošača da zaštitu svojih prava može tražiti u sudskom ili vansudskom postupku.
9. Na pitanja zaštite prava potrošača u postupcima po žalbi nadležnom organu koja nijesu uređena ovim zakonom, primjenjuju se odredbe zakona kojim se uređuje upravni postupak.

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.

**Izvještaj Ministarstva**

**Član 246**

Ministarstvo je dužno da sačinjava godišnji izvještaj o saradnji i postupanju nadležnih organa po žalbama potrošača i dostavlja ga Evropskoj komisiji.

DIO SEDMI

**NADZOR**

Nadležni organi

Član 247 ﻿

(1) Nadzor nad sprovođenjem ovog zakona i propisa koji su donijeti na osnovu ovog zakona vrši Ministarstvo i organ državne uprave nadležan za poslove turizma.

(2) Inspekcijski nadzor nad sprovođenjem ovog zakona vrši organ uprave nadležan za poslove inspekcijskog nadzora, drugi organi državne uprave preko nadležnih inspektora, nezavisna pravna lica koja su ovlašćena za vršenje inspekcijskog nadzora, kao i nadležni organi lokalne uprave preko lokalnih inspektora, u okviru nadležnosti lokalne samouprave.

(3) Nadzor nad sprovođenjem ovog zakona vrše i samostalne organizacije i nezavisna pravna lica preko ovlašćenih službenika, u skladu sa zakonom.

(4) Listu nadležnih organa iz st. 2 i 3 ovog člana, uključujući predmet nadzora i propise u skladu sa kojima postupaju ti organi Vlada utvrđuje posebnim aktom, na predlog Ministarstva.

**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 obavještavanja 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.

**Načelo oportuniteta**

**Član 249**

(1) Inspektor neće podnijeti zahtjev za pokretanje prekršajnog postupka odnosno izdati prekršajni nalog ako:

1) trgovac tokom inspekcijskog nadzora odnosno do donošenja rješenja otkloni nepravilnosti odnosno posljedice tih nepravilnosti utvrđene u inspekcijskom nadzoru, što će inspektor konstatovati u zapisniku;

2) je za utvrđene nepravilnosti doneseno rješenje i subjekat nadzora je postupio po rješenju inspektora;

3) trgovac izjašnjenjem na zapisnik preuzme obavezu da u određenom roku otkloni nepravilnosti, odnosno posljedice tih nepravilnosti utvrđene u inspekcijskom nadzoru za koje nije propisana upravna mjera, a inspektor utvrdi da je počinjen prekršaj.

(2) U slučaju iz stava 1 tačka 3 ovog člana inspektor će trgovcu rješenjem narediti izvršenje preuzete obaveze i odrediti rok za njeno izvršenje, zavisno od prirode te obaveze.

(3) Ako trgovac ne postupi na način iz stava 1 ovog člana, odnosno ne ispuni u određenom roku obavezu iz stava 2 ovog člana, inspektor je dužan bez odlaganja, a najkasnije u roku od 15 dana od dana završetka inspekcijskog nadzora, odnosno u roku od 15 dana od isteka roka za izvršenje obaveze da podnese zahtjev za pokretanje prekršajnog postupka, odnosno da izda prekršajni nalog.

(4) Odredba st. 1 do 3 ovog člana ne primjenjuje se u slučajevima iz člana 250 st. 2, 5 i 6 ovog zakona i u svim slučajevima ponavljanja istog prekršaja u roku od dvije godine.

Upravne mjere

Član 250 ﻿

(1) Pored upravnih mjera utvrđenih zakonom kojim se uređuje inspekcijski nadzor, nadležni inspektor će rješenjem narediti trgovcu otklanjanje utvrđene nepravilnosti i odrediti rok u kojem se nepravilnost mora otkloniti, ako u toku inspekcijskog nadzora utvrdi da:

1. roba koja je izložena u prodajnom objektu, a nije namijenjena prodaji ili je prodata nije označena na način propisan ovim zakonom (član 11);
2. je cijena na robi istaknuta na način da oštećuje robu (član 13 stav 2 tačka 2);
3. cijena po jedinici mjere za gorivo ili cijena usluge parkiranja, odnosno zakupa parking mjesta nije istaknuta ili nije dostupna na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 14);
4. nije potrošaču predao proizvod na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 18);
5. nije postupio na zahtjev potrošača na način propisan ovim zakonom (član 19);
6. za kupljeni proizvod potrošaču nije izdao račun ili nije izdao račun na propisan način i propisane sadržine (član 20 stav 1 do 5);
7. potrošaču nije vratio razliku između iznosa računa i primljenog novca u svim apoenima (član 20 stav 6);
8. kod usluge popravke ili održavanja nije postupio na način propisan ovim zakonom (član 21);
9. nije obavijestio potrošača o dostupnosti rezervnih djelova, priključnih aparata i sličnih djelova i tehničkog servisa, odnosno održavanja i popravke, na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 22 stav 1);
10. nije obezbijedio dostupnost tehničkog servisa, odnosno održavanja i popravke kao i, zajedno sa proizvođačem, djelova i aparata iz člana 22 stav 1 ovog zakona najmanje pet godina od dana proizvodnje, ali ne manje od tri godine od dana isporuke tehničke robe potrošaču (član 22 stav 2);
11. nije obezbijedio odgovarajući materijal za pakovanje ili ako je uračunao težinu materijala u neto masu robe ili nije postupio u skladu sa obavezama koje se odnose na posebno pakovanje, ili je naplatio kese i torbe koje služe za nošenje kupljenih proizvoda i imaju u potpunosti ili djelimično logotip, znak, slogan i/ili naziv proizvođača ili trgovca (član 23);
12. ako potrošaču nije predao dokumentaciju koja prati robu odnosno uslugu i druga dokumenta koja je obezbijedio proizvođač na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 24);
13. pri isporuci proizvoda potrošaču nije postupio na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 25);
14. je naplatio izdavanje opomene radi naplate novčanih potraživanja (član 26);
15. u prodajnom objektu nije istakao obavještenje ili na drugi način nije obavijestio potrošača o načinu i mjestu podnošenja prigovora u skladu sa ovim zakonom (član 27 stav 4);
16. ne vodi i ne čuva evidenciju prigovora potrošača u skladu sa ovim zakonom (član 27 st. 6 i 7);
17. na mjestu za podnošenje prigovora, u toku radnog vremena, nije obezbijedio prisutno lice ovlašćeno za prijem prigovora (član 27 stav 8);
18. nije odgovorio u propisanom roku i na propisani način na prigovor potrošača ili nije izdao pisanu potvrdu o prijemu prigovora propisane sadržine (član 29);
19. na mjestu prodaje, odnosno ponude jasno i vidljivo nije istakao posebne uslove prodaje (član 34);
20. nije omogućio potrošaču ostvarivanje prava po osnovu saobraznosti i prava po osnovu komercijalne garancije, odnosno o saobraznosti, isporuci i izmjeni digitalnih usluga i digitalnog sadržaja, u skladu sa ovim zakonom, za proizvode koji se dobijaju kao nagrada ili učešćem u nagradnoj igri, kao i prateće poklone (član 35 stav 1);
21. na robi koja je na sniženju, rasprodaji ili akcijskoj prodaji zbog isticanja roka upotrebe, pored roka upotrebe, nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istaknuta oznaka da se radi o robi „pred istekom roka upotrebe“ (član 35 stav 5);
22. potrošaču nije omogućio pristup i korišćenje usluge od javnog interesa, odnosno promjenu pružaoca javne usluge pod uslovima propisanim ovim zakonom, ili nije izdao račun ili nije izdao račun na propisan način i propisane sadržine, ili nije omogućio besplatnu kontrolu računa ili na zahtjev potrošača ne dostavi detaljan izvještaj o neplaćenim dospjelim potraživanjima na način, pod uslovima i u roku propisanim ovim zakonom (član 37);
23. prije pružanja usluge od javnog interesa nije upoznao potrošača sa uslovima korišćenja ili ove uslove i promjene uslova nije objavio na propisani način ili za cijenu usluge od javnog interesa nije tražio mišljenje organizacije potrošača ili potrošača nije obavijestio o promjeni cijena i drugih uslova u propisanom roku ili cijenu usluge od javnog interesa nije obračunao prema stvarnoj potrošnji ako je to moguće, odnosno prema potrošnji, po utvrđenoj tarifi ili cjenovniku (član 38 st. 1, 2, 3, 5 i 6);
24. ugovor o korišćenju usluge od javnog interesa iz člana 37 stav 1 ovog zakona nije zaključio u pisanoj formi ili nije omogućio potrošaču priključak na distributivnu mrežu, upotrebu priključka i mreže na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 39);
25. kvalitet usluge od javnog interesa koja se pruža nije u skladu sa zakonom i ugovorom (član 40);
26. je potrošaču uračunao u cijenu usluge od javnog interesa troškove izgradnje, rekonstrukcije i modernizacije distributivne mreže suprotno ovom zakonu (član 41);
27. u ponudi ili oglasu nije jasno istakao cijenu po jedinici mjere, cijene drugih pratećih elemenata u skladu sa posebnim pravilima, a koje se ne računaju prema potrošenoj količini, kao i cijenu za priključenje na distributivnu mrežu (član 42);
28. je potrošaču obustavio pružanje javne usluge ili ga je isključio sa distributivne mreže u toku postupka u kome se račun osporava ili, bez odlaganja, nije nastavio sa pružanjem usluge, odnosno priključio potrošača bez naknade na distributivnu mrežu do okončanja postupka, a potrošač redovno plaća nesporne iznose računa, ili pružanje, odnosno nastavak pružanja usluge i ponovno priključenje na distributivnu mrežu, uslovljava plaćanjem dugova potrošača starijih od dvije godine ili pokrene postupak prinudne naplate prije okončanja postupka u kojem potrošač osporava neplaćena dospjela potraživanja (član 43 st. 1, 2, 3 i 4);
29. nije obezbijedio potrošački servis na način i pod uslovima utvrđenim ovim zakonom (član 44);
30. nije omogućio potrošaču ostvarivanje prava po osnovu nesaobraznosti, na način i u rokovima u skladu sa ovim zakonom (čl. 50 do 56, član 57 st. 3 do 6, član 58, član 60 stav 3 i čl. 61 i 65);
31. nije ispunio komercijalnu garanciju pod uslovima sadržanim u izjavi o komercijalnoj garanciji i povezanom reklamnom materijalu (član 62 st. 1, 2 i 6 i član 65);
32. nije izdao izjavu o komercijalnoj garanciji potrošaču na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 62 st. 5 i 6 i član 65);
33. je pri zaključenju ugovora o prodaji i oglašavanju povodom prodaje zloupotrebio izraz "garancija", "komercijalna garancija" i slične izraze sa tim značenjem (čl. 63 i 65);
34. nije omogućio potrošaču ostvarivanje prava u slučaju neisporuke ili u slučaju nesaobraznosti, na način i u rokovima u skladu sa ovim zakonom (član 68, čl. 73 do 79, član 80 stav 3 i čl. 81 i 82);
35. prije zaključenja ugovora ili prihvatanja odgovarajuće ponude nije obavijestio potrošača na jasan i razumljiv način o podacima propisanim ovim zakonom (član 86 st. 1 i 2);
36. je potrošaču naplatio naknadu za korišćenje određenog sredstva plaćanja u iznosu koji prelazi trošak koji snosi trgovac za korišćenje tog sredstva plaćanja (član 87);
37. nije izvršio ugovor o kupoprodaji bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana zaključivanja ugovora, osim ako je drukčije ugovoreno, ili ako, u slučaju kada ne može da izvrši ugovor u roku utvrđenim zakonom, nije o tome bez odlaganja pisanim putem obavijestio potrošača, ili ako, u slučaju kada je potrošač trgovcu ostavio naknadni rok za izvršenje ugovora, nije izvršio ugovor u tom naknadnom roku, ili u slučaju raskida ugovora ne vrati potrošaču plaćeni iznos u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (član 88 st. 1, 2, 3 i 5);
38. koristi odredbe opštih uslova, ponude, narudžbenice ili druga dokumenta koje je dostavio potrošaču uz nenaručenu robu ili uslugu kojom je predviđeno da ćutanje potrošača znači prihvatanje ponude (član 90 st. 3 i 4);
39. nije zahtijevao izričiti pristanak potrošača za dodatno plaćanje, osim plaćanja koje je ugovoreno kao protivčinidba za glavnu činidbu trgovca prije zaključivanja ugovora sa potrošačem ili prihvatanja ponude (član 91 st. 1 i 3);
40. na zahtjev potrošača odmah nije izvršio povraćaj dodatnog iznosa koji je plaćen u slučaju kada potrošač nije dao izričiti pristanak za dodatno plaćanje, već se trgovac poslužio opcijom prećutnog prihvatanja od strane potrošača (član 91 st. 2 i 3).
41. nije obezbijedio da potrošač plaća poziv po tarifi koja nije viša od osnovne tarife, a uspostavio je telefonsku liniju preko koje potrošači mogu da ga kontaktiraju u vezi sa zaključenim ugovorom (član 92);
42. nije na jasan i razumljiv način, prije zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, odnosno ugovora na daljinu, ili prije prihvatanja ponude, obavijestio potrošača o podacima u skladu sa ovim zakonom (član 93 st. 3 i 4 i član 98 st. 1 i 2);
43. bez izričitog sporazuma sa potrošačem mijenja obavještenja iz člana 96 stav 3 ovog zakona (93 stav 5);
44. su informacije iz člana 93 stav 3 tač. 8 do 10 ovog zakona potrošaču dostavljene na informativnom obrascu iz člana 112 stav 1 ovog zakona koji nije ispravno popunjen (član 93 stav 6);
45. obavještenje u vezi sa ugovorom zaključenim zvan poslovnih prostorija, odnosno ugovora na daljinu, nije dostavljeno na crnogorskom jeziku (član 93 stav 7);
46. nije obezbijedio da sva sredstva komunikacije iz člana 93 stav 3 tačka 4 ovog člana potrošaču omogućavaju da brzo i nesmetano stupi u kontakt sa trgovcem, kao i da sa njim efikasno komunicira (član 93 stav 9);
47. prije prihvatanja ponude nije obavijestio potrošača o načinu izračunavanja cijene u skladu sa ovim zakonom (član 94 stav 3);
48. nije učinio za potrošača direktno i lako pristupačnim na internet stranici na kojoj su prikazane ponude, posebni dio online interfejsa na kome su dostupne opšte informacije iz člana 95 stav 1 tačka 1 ovog zakona (član 95 stav 2);
49. u slučaju zaključenja ugovora van poslovnih prostorija, obavještenje iz člana 93 stav 3 ovog zakona nije dato na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 99);
50. potrošaču nije dostavio primjerak ugovora ili pisanu potvrdu usmeno zaključenog ugovora na papiru ili, uz saglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju, kao i potvrdu prethodne saglasnosti potrošača iz člana 119 stav 1 tačka 13 ovog zakona, u slučaju zaključenja ugovora van poslovnih prostorija (član 100);
51. u slučaju ugovora zaključenog van poslovnih prostorija, potrošaču nije pružio podatke na način, sadržine i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 102 stav 1);
52. u slučaju ugovora zaključenog van poslovnih prostorija, pisana potvrda usmeno zaključenog ugovora ne sadrži sve podatke i informacije propisane ovim zakonom (član 102 stav 3);
53. u slučaju ugovora zaključenog na daljinu, obavještenje nije prilagođeno sredstvu komunikacije na daljinu koje se koristi, i nije saopšteno na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 103 stav 1);
54. u slučaju ugovora koji se zaključuje putem sredstava komunikacije na daljinu koja omogućavaju ograničen prostor ili ograničeno vrijeme za prikazivanje, nije obavijestio potrošača o podacima i na način propisan ovim zakonom (član 103 stav 2);
55. na početku komunikacije nije naveo svoj identitet, odnosno identitet lica u čije ime i/ili za čiji račun nastupa, kao i komercijalnu svrhu poziva, ako za potrebe zaključenja ugovora trgovac kontaktira potrošača putem telefona (član 103 stav 3);
56. u slučaju zaključenja ugovora o uslugama na daljinu putem telefona, nije potrošaču dostavio ponudu na trajnom mediju na način kojim će nedvosmisleno utvrditi trenutak prijema ponude (član 104 stav 1);
57. u slučaju predviđenim ovim zakonom kod ugovora zaključenog elektronskim putem, prije nego što izvrši naručivanje, nije obavijestio potrošača, na način i o podacima predviđenim ovim zakonom, ili mu u trenutku naručivanja nije omogućio da jasno izjavi da je upoznat s tim da naručivanje uključuje obavezu plaćanja, ili ako je za naručivanje potrebno aktivirati polje na ekranu ili sličnu funkciju, to polje na ekranu ili slična funkcija nisu obilježeni na lako uočljiv način riječima "naručiti uz obavezu plaćanja" ili sličnim nedvosmislenim izrazom kojim se objašnjava da naručivanje uključuje obavezu plaćanja (član 105 st. 1, 2 i 3);
58. na internet stranici, najkasnije na početku postupka naručivanja, nije jasno i čitko naveo eventualna ograničenja kod dostavljanja i koja se sredstva plaćanja prihvataju (član 106);
59. u slučaju zahtjeva za izvršenje usluge prije isteka roka za jednostrani raskid, trgovac nije od potrošača zatražio da podnese zahtjev u skladu sa članom 107 stav 1 ovog zakona (član 107 stav 2);
60. nakon zaključivanja ugovora na daljinu, a najkasnije u trenutku isporuke robe ili na početku pružanja usluge, potrošaču nije dostavio potvrdu o zaključenom ugovoru na trajnom mediju, ili ta potvrda ne sadrži obavještenje o podacima i informacijama iz člana 86 stav 1 tač. 1, 2 i 3 i člana 93 stav 3 ovog zakona, osim ako su ti podaci potrošaču već dostavljeni na trajnom mediju prije zaključenja ugovora, kao i potvrdu prethodne saglasnosti potrošača iz člana 119 stav 1 tačka 13 ovog zakona (član 109);
61. potrošaču nije omogućio ostvarivanje prava na jednostrani raskid ugovora zaključenog van poslovnih prostorija ili na daljinu u rokovima, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (čl. 110 i 111 i član 119 stav 2);
62. nije bez odlaganja dostavio potrošaču potvrdu o prijemu izjave o jednostranom raskidu ugovora na trajnom mediju, u slučaju predviđenim ovim zakonom (član 112 stav 4);
63. u slučaju kada potrošač iskoristi pravo na jednostrani raskid ugovora zaključenog van poslovnih prostorija ili zaključenog na daljinu, u rokovima propisanim ovim zakonom, ne vrati potrošaču sve što je plaćeno na osnovu ugovora, u sredstvima, na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 114 st. 1, 4 i 5);
64. kod ugovora o kupoprodaji, osim u slučaju propisanom ovim zakonom, nije 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 (član 114 stav 3);
65. u slučaju ugovora zaključenog van poslovnih prostorija i kada je roba u trenutku zaključenja ugovora bila dostavljena na adresu potrošača, nije preuzeo robu o svom trošku, ako robu, zbog njene prirode, nije moguće vratiti na uobičajeni način poštom (član 116 stav 2);
66. u primjerenom roku prije zaključivanja ugovora nije obavijestio potrošača, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (čl. 121 do 125);
67. potrošaču nije dostavio ugovorne odredbe i uslove, kao i prethodno obavještenje u primjerenom roku, prije zaključenja ugovora ili predugovora, odnosno odmah nakon zaključenja ugovora pod uslovima i na način propisan ovim zakonom ili na zahtjev potrošača, u toku trajanja ugovornog odnosa, nije dostavio primjerak zaključenog ugovora ili potrošaču nije omogućio promjenu sredstva komunikacije na daljinu u skladu sa ovim zakonom (član 126);
68. je započeo sa izvršenjem ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid bez izričitog pristanka potrošača ili da zahtijeva izvršenje obaveze potrošača prije isteka roka za jednostrani raskid (član 129);
69. u slučaju jednostranog raskida ugovora nije vratio potrošaču sve što je na osnovu ugovora od njega primio, u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (član 130 stav 7);
70. oglašava ugovore iz člana 135 ovog zakona i obavještava potrošača, u roku, pod uslovima i na način suprotan ovom zakonu (čl. 136 i 137);
71. ne zaključi ugovor u formi ili na jeziku u skladu sa ovim zakonom (čl. 138 i 139);
72. u pogledu sadržine ugovora, izmjene ugovora i obavještenja, obaveznog upozorenja potrošača, odredbi o jednostranom raskidu ugovora i predaji primjerka ugovora potrošaču postupa suprotno ovom zakonu (član 140);
73. zahtijeva od potrošača da izvrši plaćanje unaprijed, položi jemstvo, izvrši rezervaciju novčanih sredstava na računu, izričito prizna dug ili izvrši drugu finansijsku transakciju u korist trgovca ili nekog trećeg lica, prije isteka roka za jednostrani raskid, a u pogledu ugovora o preprodaji, prije nego preprodaja prava bude izvršena, odnosno ugovor o preprodaji prestane na drugi način (član 144);
74. zahtijeva plaćanje na osnovu ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu suprotno uslovima i načinu koji je propisan ovim zakonom (član 145);
75. u slučaju jednostranog raskida ugovora o vremenski podijeljenom korišćenju i ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu nije vratio potrošaču sredstva primljena po osnovu sporednog ugovora, u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (član 146 stav 6);
76. ugovor nije sačinjen u pisanoj formi u skladu sa zakonom ili sporazumom stranaka ili ugovorne odredbe nijesu napisane čitko, jasno, nedvosmisleno, razumljivo i nijesu lako uočljive (član 152);
77. nije omogućio potrošaču pravo na umanjenje cijene ili raskid ugovora uz povraćaj plaćenog iznosa u roku i na način iz člana 57 ovog zakona ili je naplatio troškove uobičajene upotrebe robe tokom perioda prije njenog povraćaja, ukoliko je nepoštenom poslovnom praksom prouzrokovao štetu potrošaču (član 156 st. 2, 3 i 4);
78. nije omogućio potrošaču ostvarivanje prava u slučaju uništenja, gubitka ili oštećenja proizvoda (član 176).

(2) Nadležni inspektor će rješenjem privremeno zabraniti promet robe ili pružanje usluga trgovcu do otklanjanja nepravilnosti, ako utvrdi da:

1. na robi koju nudi ili stavlja u promet, odnosno na uslugama, nije istakao obavještenje ili istaknuto obavještenje nije propisane sadržine (član 8 st. 1, 2 i 8);
2. podaci u obavještenju o robi, odnosno uslugama nijesu odštampani i napisani čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo (član 8 st. 3 i 8);
3. podaci u obavještenju o robi nijesu istaknuti u skladu sa ovim zakonom(član 8 st. 4 i 5);
4. podaci iz obavještenja o robi su uklonjeni ili izmijenjeni, ili su istaknuti neistiniti podaci (član 8 stav 6);
5. nudi ili stavlja u promet robu čiji rok upotrebe je istekao (član 8 stav 7);
6. obavještenje o robi nije istaknuto na način propisan ovim zakonom (član 9 st. 1 i 2);
7. obavještenje o robi, odnosno uslugama, druge informacije, isprave o usaglašenosti i druga dokumentacija koja prati robu, odnosno usluge nijesu istovjetne sa originalom i napisane čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo na crnogorskom jeziku (član 9 stav 3);
8. roba koja je upotrebljavana, popravljana ili je sa nedostatkom, odnosno roba čija su upotrebna svojstva i karakteristike na drugi način ograničeni nije fizički odvojena od druge robe ili na mjestu ponude nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istaknuta oznaka da se radi o takvoj robi ili nije istaknuta oznaka o prodaji na prostoru isključivo namijenjenom za prodaju takve robe ili potrošač nije informisan o prirodi nedostatka, odnosno o ograničenju upotrebnih svojstava i karakteristika robe (član 10);
9. prodajna cijena i cijena po jedinici mjere nije istaknuta u skladu sa ovim zakonom i propisom donesenim na osnovu ovog zakona (član 12);
10. cijena robe ili usluge nije istaknuta na način propisan ovim zakonom, ili je cijena istaknuta na način da potrošača može dovesti u zabludu, ili u cjenovniku ili tarifi koji uključuju provizije ili naknade i troškove koji se mogu potraživati, uključujući i savjetodavne finansijske usluge, nisu navedeni slučajevi u kojima se te provizije ili naknade i troškovi, uključujući i savjetodavne finansijske usluge, naplaćuju i, ukoliko je primjenjivo, učestalost njihove naplate, ili provizije ili naknade ili troškovi koji padaju na teret potrošača ne odgovaraju stvarno pruženim uslugama ili nastalim troškovima (član 13 stav 1, stav 2 tačka 1 i st. 3 do 7);
11. nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo za potrošača istakao prethodnu cijenu u skladu sa ovim zakonom i umanjenu cijenu (član 15);
12. cijena prilikom oglašavanja nije istaknuta na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom i zakonom kojim se uređuje oglašavanje (član 16);
13. se ne pridržava istaknutih prodajnih cijena (član 17);
14. je vršio oglašavanje roba i usluga suprotno ovom zakonu (član 30 st. 1 do 4);
15. se ne pridržava utvrđenih i istaknutih uslova prodajnih pogodnosti (član 31 stav 2);
16. se sniženje i rasprodaja i akcijska i promotivna prodaja ne vrše u skladu sa ovim zakonom (čl. 32 i 33);
17. prateći poklon koji obeća ne isporuči u roku i na način određen prilikom oglašavanja, odnosno u skladu sa zakonom (član 35 stav 2);
18. na robi čija su upotrebna svojstva i karakteristike ograničeni ne istakne taj razlog u skladu sa ovim zakonom (član 35 stav 4);
19. na robi koja je na sniženju, rasprodaji ili akcijskoj prodaji zbog isticanja roka upotrebe, pored roka upotrebe, nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istaknuta oznaka da se radi o robi „pred istekom roka upotrebe“ (član 35 stav 5);
20. oglašavanje prodajne pogodnosti ili sredstvo za ostvarivanja prava na prodajnu pogodnost ne sadrži propisane podatke, ili se podaci ne pruže ili obezbijede potrošaču na drugi način (član 36).

(3) U slučaju iz stava 2 tačka 4 ovog člana, inspektor će bez odlaganja dokaze prikupljene u vršenju svoje nadležnosti dostaviti nadležnom državnom tužilaštvu.

(4) Nadležni inspektor će rešenjem zabraniti trgovcu korišćenje ugovorne odredbe za koju je pravosnažnom sudskom presudom utvrđeno da je nepoštena u skladu sa čl. 147, 149 i 151 ovog zakona, odnosno kojom se zabranjuje korišćenje takvih ili sličnih ugovornih odredbi.

(5) Nadležni inspektor će rješenjem trgovcu zabraniti poslovnu praksu prema potrošaču koja se smatra nepoštenom iz člana 43 stav 5, člana 90 st. 1 i 4 i čl. 154 do 162 ovog zakona.

(6) U postupku iz stava 5 ovog člana, koji je pokrenut zbog obmanjujuće poslovne prakse iz čl. 157, 158 i 159 ovog zakona, nadležni inspektor će zahtijevati od trgovca, ako je to primjereno s obzirom na okolnosti slučaja i uzimajući u obzir opravdane interese trgovca i potrošača u postupku, da u roku od sedam dana dostavi dokaze koji potvrđuju istinitost iznesenih činjeničnih navoda u okviru njegove poslovne prakse.

(7) Ako dokazi ne budu dostavljeni u roku iz stava 6 ovog člana ili ako inspektor utvrdi da su dostavljeni dokazi nepotpuni ili nedovoljni, smatraće se da su činjenični navodi izneseni u okviru poslovne prakse neistiniti.

(8) Pored mjera iz st. 1, 2, 4 i 5 ovog člana, nadležni inspektor naložiće trgovcu da vrati potrošaču:

1. razliku između iznosa računa i primljenog novca (stav 1 tačka 7);
2. naplaćeni iznos za izdavanje opomene radi naplate novčanih potraživanja (stav 1 tačka 14);
3. naplaćeni iznos za troškove izgradnje, rekonstrukcije ili modernizacije distributivne mreže suprotno ovom zakonu (stav 1 tačka 26);
4. naknadu za povraćaj plaćenog iznosa (stav 1 tač. 30 i 34);
5. naknadu za korišćenje određenog sredstva plaćanja u iznosu koji prelazi trošak koji snosi trgovac za korišćenje tog sredstva plaćanja (stav 1 tačka 36);
6. plaćeni iznos u slučaju raskida ugovora u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (stav 1 tačka 37);
7. iznos koji je dodatno plaćen u slučaju kada potrošač nije dao izričiti pristanak za dodatno plaćanje (stav 1 tačka 40);
8. iznos koji je potrošač platio na osnovu ugovora, u roku, pod uslovima i na način propisanim ovim zakonom, u slučaju kada potrošač iskoristi pravo na jednostrani raskid ugovora zaključenog van poslovnih prostorija ili zaključenog na daljinu (stav 1 tač. 62 i 63);
9. sve što je na osnovu ugovora od potrošača primio, u slučaju jednostranog raskida ugovora, u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (stav 1 tačka 69);
10. sredstva koja je na osnovu sporednog ugovora od njega primio, u slučaju jednostranog raskida ugovora o vremenski podijeljenom korišćenju i ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (stav 1 tačka 75);
11. razliku po osnovu umanjenja cijene ili iznos koji je potrošač platio na osnovu ugovora, u roku i na način propisanim ovim zakonom ili naplaćene troškove za uobičajenu upotrebu robe tokom perioda prije njenog povraćaja, ukoliko je nepoštenom poslovnom praksom prouzrokovao štetu potrošaču (stav 1 tačka 77);
12. više naplaćeni iznos ako se nije pridržavao istaknutih prodajnih cijena (stav 2 tačka 13);
13. više naplaćeni iznos ako se nije pridržavao utvrđenih i istaknutih uslova prodajnih pogodnosti (stav 2 tačka 15);
14. iznos koji je naplaćen od potrošača na osnovu zahtjeva za plaćanje potraživanja za koje je u sudskom, vansudskom ili upravnom postupku iz člana 43 stav 5 ovog zakona utvrđeno da potrošač nije dužan da plati (stav 5).
15. iznos koji je potrošač platio, a nije bio dužan da plati iz člana 90 st. 2 i 4, člana 93 st. 3, 4 i 8, člana 94 stav 4 i člana 113 stav 3 ovog zakona.

(9) Ako je postupanjem suprotno odredbama ovog zakona trgovac ostvario imovinsku korist, inspektor će rješenjem privremeno oduzeti stečenu imovinsku korist.

(10) Nadležni inspektor može rješenjem trgovcu zabraniti korišćenje nepoštenih ugovornih odredbi iz čl. 147, 149 i 151 ovog zakona.

(11) Inspektor će rješenjem narediti proizvođaču otklanjanje utvrđene nepravilnosti i odrediti rok u kojem se nepravilnost mora otkloniti u slučaju kada proizvođač nije ispunio komercijalnu garanciju trajnosti pod uslovima sadržanim u izjavi o komercijalnoj garanciji, odnosno kada potrošač izabere da svoje pravo po osnovu komercijalne garancije ostvari kod proizvođača (čl. 62 stav 2 i član 64).

**Donošenje rješenja**

**Član 251**

(1) Rješenja u skladu sa ovim zakonom inspektor donosi bez izjašnjenja– subjekta nadzora o rezultatima ispitnog postupka.

(2) Žalba izjavljena protiv rješenja inspektora ne odlaže izvršenje rješenja.

(3) Odredbe st. 1 i 2 ovog člana, čl. 244 i 245 i čl. 248 do 250 ovog zakona primjenjuju se i kada nadzor nad sprovođenjem ovog zakona vrše ovlašćeni službenici iz člana 247 ovog zakona.

DIO OSMI

**KAZNENE ODREDBE**

Član 252

(1) Novčanom kaznom od 3.000 eura do 20.000 eura kazniće se za prekršaj pravno lice - trgovac, ako:

1. utvrđenu prodajnu cijenu na robi ističe na način da potrošača dovodi u zabludu u pogledu robe na koju se odnosi (član 13 stav 2 tačka 1);
2. u cjenovniku ili tarifi koji uključuju provizije ili naknade i troškove koji se mogu potraživati, uključujući i savjetodavne finansijske usluge, nije naveo slučajeve u kojima se te provizije ili naknade i troškovi, uključujući i finansijske savjetodavne usluge, naplaćuju i, ukoliko je primjenjivo, učestalost njihove naplate, ili provizije ili naknade ili troškovi koji padaju na teret potrošača ne odgovaraju stvarno pruženim uslugama ili nastalim troškovima (član 13 st. 5 i 6);
3. se ne pridržava istaknutih cijena (član 17);
4. za kupljeni proizvod potrošaču ne izda račun (član 20 stav 1);
5. je vršio oglašavanje roba i usluga suprotno ovom zakonu (član 30 st. 1 do 4);
6. se ne pridržava utvrđenih i istaknutih uslova prodajnih pogodnosti (član 31 stav 2);
7. sniženje i rasprodaju proizvoda ne vrši u skladu sa ovim zakonom (član 32 st. 3, 4 i 6);
8. akcijsku i promotivnu prodaju proizvoda ne vrši u skladu sa ovim zakonom (član 33 st. 3 i 4);
9. potrošaču nije omogućio pristup i korišćenje usluge od javnog interesa ili promjenu pružaoca javne usluge pod uslovima propisanim ovim zakonom, ili nije izdao račun ili nije izdao račun na propisan način i propisane sadržine, ili nije omogućio besplatnu kontrolu računa ili na zahtjev potrošača ne dostavi detaljan izvještaj o neplaćenim dospjelim potraživanjima na način, pod uslovima i u roku propisanom ovim zakonom (član 37);
10. nije omogućio potrošaču priključak na distributivnu mrežu, upotrebu priključka i mreže na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 39 stav 2);
11. je potrošaču uračunao u cijenu usluge od javnog interesa troškove izgradnje, rekonstrukcije i modernizacije distributivne mreže suprotno ovom zakonu (član 41);
12. u ponudi ili oglasu nije jasno istakao cijenu po jedinici mjere, cijene drugih pratećih elemenata u skladu sa posebnim pravilima, a koje se ne računaju prema potrošenoj količini, kao i cijenu za priključenje na distributivnu mrežu (član 42);
13. je potrošaču ograničio pružanje javne usluge ili ga je isključio sa distributivne mreže u toku sudskog, vansudskog, upravnog postupka, postupka prinudne naplate ili drugog postupka u kome se račun osporava, a potrošač redovno plaća nesporne iznose računa (član 43 st. 1, 6 i 7);
14. suprotno ovom zakonu, bez odlaganja, nije nastavio sa pružanjem usluge, odnosno priključio potrošača bez naknade na distributivnu mrežu do okončanja postupka u kome se račun osporava (član 43 st. 2, 6 i 7);
15. pružanje, odnosno nastavak pružanja usluge i ponovno priključenje na distributivnu mrežu, uslovljava plaćanjem dugova potrošača starijih od dvije godine (član 43 stav 3);
16. pokrene postupak prinudne naplate prije okončanja sudskog, vansudskog ili upravnog postupka u kojem potrošač osporava neplaćena dospjela potraživanja (član 43 stav 4);
17. nije omogućio potrošaču ostvarivanje prava po osnovu nesaobraznosti, na način i u rokovima u skladu sa ovim zakonom (čl. 50 do 56, člana 57 st. 3 do 6, člana 58, člana 60 stav 3 i čl. 61 i 65);
18. nije ispunio komercijalnu garanciju pod uslovima sadržanim u izjavi o komercijalnoj garancijii i povezanom reklamnom materijalu dostupnom u trenutku ili prije zaključenja ugovora (čl. 62 i 65);
19. nije omogućio potrošaču ostvarivanje prava u slučaju neisporuke ili u slučaju nesaobraznosti, na način i u rokovima utvrđenim ovim zakonom (član 68, čl. 73 do 79, član 80 stav 3 i čl. 81 i 82);
20. koristi odredbe opštih uslova, ponude, narudžbenice ili druga dokumenta koje je dostavio potrošaču uz nenaručenu robu ili uslugu kojom je predviđeno da ćutanje potrošača znači prihvatanje ponude (član 90 st. 3 i 4);
21. koristi nepoštene ugovorne odredbe (čl. 149 i 151, a u vezi sa članom 147);
22. koristi poslovnu praksu prema potrošaču koja se smatra nepoštenom u skladu sa ovim zakonom (član 43 stav 5, član 90 st. 1 i 4, čl. 155, 157, 158, 160 i 161, a u vezi sa članom 154);
23. nepoštenom poslovnom praksom prouzrokuje štetu potrošaču, a ne omogući mu pravo na umanjenje cijene ili raskid ugovora uz povraćaj plaćenog iznosa u roku i na način iz člana 57 ovog zakona ili mu naplati troškove uobičajene upotrebe robe tokom perioda prije njenog povraćaja (član 156 st. 2, 3 i 4);
24. neistinito tvrdi da je potpisnik određenog kodeksa (član 159 stav 1 tačka 1);
25. ističe zaštitne znakove, znakove kvaliteta ili slične znakove bez propisanog odobrenja (član 159 stav 1 tačka 2);
26. neistinito tvrdi da je kodeks koji taj trgovac primjenjuje odobrila ovlašćena organizacija (član 159 stav 1 tačka 3);
27. neistinito tvrdi da je njegovu djelatnost, poslovnu praksu ili proizvod odobrio, preporučio ili dopustio nadležni organ ili imenovana, odnosno ovlašćena organizacija, odnosno da njegova poslovna praksa ili proizvod ispunjava zahtjeve za izdavanje tog odobrenja, preporuke ili dozvole (član 159 stav 1 tačka 4);
28. poziva na kupovinu proizvoda po određenoj cijeni, bez obavještavanja o razumnim osnovama zbog kojih bi trgovac mogao očekivati da neće biti u mogućnosti da isporuči, odnosno da osigura da drugi trgovac isporuči taj ili sličan proizvod po toj cijeni, u roku i u količini koji su razumni s obzirom na taj proizvod, obim oglašavanja proizvoda i ponuđenu cijenu (član 159 stav 1 tačka 5);
29. poziva na kupovinu proizvoda po određenoj cijeni, uz odbijanje da potrošaču pokaže oglašeni proizvod ili da prihvati narudžbinu potrošača, ili odbija da dostavi proizvod u razumnom roku ili pokazivanje neispravnog primjerka proizvoda, a sve s namjerom promovisanja nekog drugog proizvoda (član 159 stav 1 tačka 6);
30. je neistinito tvrdio da će proizvod biti dostupan samo u kratkom roku, odnosno da će biti dostupan jedino pod posebnim uslovima u vrlo kratkom roku, kako bi se naveo potrošač da odmah donese odluku o kupovini, čime mu se uskraćuje mogućnost ili vrijeme potrebno da donese odluku zasnovanu na saznanju o svim relevantnim okolnostima (član 159 stav 1 tačka 7);
31. se obavezuje na postprodajne usluge potrošaču, sa kojim je ostvario komunikaciju prije njegove odluke o kupovini, na jeziku koji nije službeni jezik države u kojoj se trgovac nalazi, a nakon toga omogući pružanje tih usluga na nekom drugom jeziku, na kojem nije ostvarena komunikacija prije odlučivanja o kupovini, o čemu potrošač nije bio jasno upozoren prije zaključivanja ugovora (član 159stav 1 tačka 8);
32. neistinito tvrdio ili na drugi način stvarao utisak da se proizvod može legalno prodati (član 159 stav 1 tačka 9);
33. ističe potrošaču prava koja mu po zakonu inače pripadaju kao posebnost ponude trgovca (član 159 stav 1 tačka 10);
34. je koristio uredničke sadržaje u medijima radi promocije proizvoda, bez jasne i nedvosmislene informacije, izražene riječima, znakovima ili zvucima koje potrošač može jasno prepoznati da je trgovac platio tu promociju (član 159 stav 1 tačka 11);
35. je pružao rezultate pretraživanja kao odgovor na online pretragu potrošača bez jasnog navođenja bilo kakvog plaćenog oglašavanja ili plaćanja naročito radi boljeg rangiranja proizvoda u rezultatima pretrage (član 159 stav 1 tačka 12);
36. je iznosio neistinite tvrdnje u pogledu prirode i obima rizika kojim bi mogla biti izložena lična bezbjednost potrošača ili članova njegove porodice u slučaju da potrošač ne kupi proizvod (član 159 stav 1 tačka 13);
37. je oglašavao proizvod koji je sličan proizvodu koji je proizveo neki drugi proizvođač na način da se namjerno navodi potrošač na pogrešan zaključak da je oglašavani proizvod proizveo taj drugi proizvođač (član 159 stav 1 tačka 14);
38. je uspostavljao, vodio ili promovisao piramidalne promotivne programe, pri čemu potrošač određenim činjenjem stiče mogućnost da dobije naknadu koja prvenstveno potiče od uvođenja drugih potrošača u piramidalni program, a ne od kupovine ili korišćenja proizvoda (159 stav 1 tačka 15);
39. je neistinito tvrdio da će uskoro prestati sa svojom djelatnošću ili da će se preseliti u drugi poslovni prostor i ako to nije slučaj (član 159 stav 1 tačka 16);
40. je neistinito tvrdio da proizvod povećava šansu za dobitak u igrama na sreću (član 159 stav 1 tačka 17);
41. neistinito je tvrdio da proizvod može da izliječi bolest, disfunkcionalnost ili malformaciju (član 159 stav 1 tačka 18);
42. je prenosio netačna obavještenja u odnosu na stanja na tržištu ili dostupnost proizvoda, sa namjerom da se potrošač navede da kupi proizvod pod uslovima koji su nepovoljniji od uobičajenih tržišnih uslova (član 159stav 1 tačka 19);
43. je tvrdio da u okviru poslovne prakse nudi učešće u promotivnoj nagradnoj igri ili nagradu, bez dodjeljivanja opisanih nagrada ili odgovarajuće zamjene (član 159 stav 1 tačka 20);
44. je opisivao proizvod oznakama "gratis", "besplatno", "bez naknade" ili sličnim oznakama, a potrošač mora za taj proizvod da plati bilo koji iznos različit od nužnih troškova odgovora na ponudu, troškova dostave ili primanja proizvoda (član 159 stav 1 tačka 21);
45. je uvršćavao u promotivne materijale račune ili druge zahtjeve za plaćanje da bi potrošač stekao utisak da je već naručio oglašavani proizvod koji se nudi (član 159 stav 1 tačka 22);
46. je lažno tvrdio ili stvarao utisak da ne djeluje u okviru svoje trgovinske, poslovne, zanatske ili profesionalne djelatnosti ili se lažno predstavljao kao potrošač (član 159 stav 1 tačka 23);
47. je stvarao pogrešan utisak kod potrošača da su usluge koje se nude poslije prodaje određenog proizvoda dostupne i na teritoriji druge države (član 159 stav 1 tačka 24);
48. je preprodavao ulaznice 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 (član 159 stav 1 tačka 25);
49. je navodio da su recenzije proizvoda dali potrošači koji su stvarno koristili ili kupili proizvod bez preduzimanja razumnih i proporcionalnih mjera kako bi se provjerilo da su receznije dali ti potrošači (član 159 stav 1 tačka 26);
50. podnosio ili angažovao drugo lice za podnošenje lažnih recenzija ili preporuka potrošača ili pogrešno predstavljanje potrošača ili društvenih preporuka radi promovisanja proizvoda (član 159 stav 1 tačka 27);
51. je stvarao utisak da potrošač ne može napustiti poslovni prostor trgovca prije zaključenja ugovora (član 162 stav 1 tačka 1);
52. je posjećivao potrošača u njegovom domu, suprotno zahtjevu potrošača da se napusti njegov dom ili da se više ne čine posjete, osim u slučaju i u mjeri u kojoj je to potrebno radi prinudnog izvršenja u skladu sa propisima (član 162 stav 1 tačka 2);
53. se uporno i protiv volje potrošača obraćao preko telefona, telefaks-uređaja, elektronske pošte ili drugog sredstva komunikacije na daljinu, osim u slučajevima i u mjeri u kojoj je to opravdano zbog prinudnog izvršenja ugovorne obaveze u skladu sa zakonom (član 162 stav 1 tačka 3);
54. je zahtijevao od potrošača koji želi da podnese odštetni zahtjev na osnovu polise osiguranja da dostavi određene dokumente koji, po razumnoj ocjeni, nijesu od značaja za ocjenu opravdanosti tog zahtjeva ili je izbjegavao davanje odgovora na dopise potrošača, s namjerom da se odvrati od ostvarivanja prava koja mu pripadaju na osnovu ugovora (član 162 stav 1 tačka 4);
55. se oglašavanjem direktno obraćao djeci da kupuju ili da nagovore svoje roditelje ili druga punoljetna lica da im kupe oglašavani proizvod (član 162 stav 1 tačka 5);
56. je zahtijevao da se proizvod plati odmah ili plaćanje proizvoda na rate, vraćanje ili čuvanje proizvoda koji potrošač nije naručio (član 162 stav 1 tačka 6);
57. je direktno obavještavao potrošača da će posao ili opstanak trgovca biti ugroženi ako potrošač ne kupi proizvod (član 162 stav 1 tačka 7);
58. je lažno predstavljao da je potrošač osvojio ili da će osvojiti, bezuslovno ili uz izvršenje određenog uslova, od ređenu nagradu ili neku drugu korist, kada u stvarnosti nikakva nagrada ili druga korist nije predviđena ili kada je u stvarnosti preduzimanje bilo kakve radnje usmjerene na ostvarivanje te nagrade ili druge koristi uslovljeno određenim plaćanjem od strane potrošača ili kod potrošača uzrokuje troškove (član 162 stav 1 tačka 8).

(2) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 200 eura do 2.000 eura.

(3) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se preduzetnik novčanom kaznom od 600 eura do 6.000 eura.

(4) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i fizičko lice novčanom kaznom od 200 eura do 2.000 eura.

(5) Za najteže prekršaje iz stava 1 ovog člana može se izreći i novčana kazna pravnom licu i preduzetniku u procentu od 5% do 10% povrijeđene zaštićene vrijednosti.

(6) Ako je prekršajem iz stava 1 ovog člana trgovac ostvario imovinsku korist, uz novčanu kaznu izreći će se i mjera oduzimanja imovinske koristi pribavljene izvršenjem prekršaja.

(7) Novčanom kaznom od 3.000 eura do 20.000 eura kazniće se proizvođač ako nije ispunio komercijalnu garanciju pod uslovima sadržanim u izjavi o komercijalnoj garanciji kada potrošač izabere da svoje pravo po osnovu te garancije ostvari kod proizvođača.

(8) Uz novčanu kaznu iz stava 1 ovog člana može se izreći zaštitna mjera zabrane vršenja poziva, djelatnosti ili dužnosti u trajanju od dva mjeseca do šest mjeseci.

Član 253 ﻿

(1) Novčanom kaznom od 700 eura do 10.000 eura kazniće se za prekršaj pravno lice - trgovac, ako:

1. na robi koju nudi ili stavlja u promet, odnosno na uslugama nije istaka obavještenje i/ili istaknuto obavještenje nije propisane sadržine (član 8 st. 1, 2 i 8);
2. podaci u obavještenju o robi, odnosno uslugama nijesu odštampani i napisani čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo (član 8 st. 3 i 8);
3. podaci u obavještenju o robi nisu istaknuti u skladu sa ovim zakonom (član 8 st. 4 i 5);
4. nudi ili stavlja u promet robu čiji rok upotrebe je istekao (član 8 stav 7);
5. obavještenje o robi, odnosno uslugama, druge informacije, isprave o usaglašenosti i druga dokumentacija koja prati robu (uputstvo za upotrebu, uputstvo za montažu, izjava o komercijalnoj garanciji, tehnička uputstva, popis ovlašćenih servisera, upozorenje o mogućoj opasnosti pri upotrebi i dr.), odnosno usluge, nisu istovjetne sa originalom i napisane čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo na crnogorskom jeziku (član 9 stav 3);
6. nije potrošaču predao proizvod na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 18);
7. za kupljeni proizvod potrošaču ne izda račun na način i sadržine propisane ovim zakonom (član 20 st. 2, 3, 4 i 5);
8. za uslugu popravke ili održavanja proizvoda ne postupi na način propisan ovim zakonom (član 21);
9. potrošaču nije predao dokumentaciju koja prati robu odnosno uslugu i druga dokumenta koja je obezbijedio proizvođač na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 24);
10. prije pružanja usluge od javnog interesa nije upoznao potrošača sa uslovima korišćenja ili ove uslove i promjene uslova nije objavio na propisani način ili za cijenu usluge od javnog interesa nije tražio mišljenje organizacije potrošača ili potrošača nije obavijestio o promjeni cijena i drugih uslova u propisanom roku ili cijenu usluge od javnog interesa nije obračunao prema stvarnim isporukama, odnosno prema stvarnoj potrošnji, ako je to tehnički moguće, po utvrđenoj tarifi ili cijenovniku (član 38 st. 1, 2, 3, 5 i 6);
11. ugovor o pružanju usluge od javnog interesa iz člana 37 stav 1 ovog zakona nije zaključio u pisanoj formi (član 39 stav 1);
12. kvalitet usluge od javnog interesa koju pruža nije u skladu sa zakonom i ugovorom (član 40);
13. prilikom zaključenja ugovora o prodaji robe i oglašavanju prodaje upotrebljava izraz "garancija", "komercijalna garancija" i slične izraze sa tim značenjem, ako na osnovu ugovora o prodaji potrošač ne stiče više prava nego što ima na osnovu odredaba o saobraznosti iz čl. 46 do 65 ovog zakona (čl. 63 i 65);
14. naplati sredstava koja potrošač nije bio dužan da plati, suprotno ovom zakonu (član 90 st. 2 i 4, član 93 st. 3, 4 i 8, član 94 stav 4 i član 113 stav 3);
15. nije na jasan i razumljiv način, koji je primjeren sredstvu komunikacije na daljinu, ne dovodeći u pitanje odredbe o nepoštenoj poslovnoj praksi uređene ovim zakonom, pružio potrošaču informacije u skladu sa ovim zakonom prije nego se potrošač obaveže ugovorom na daljinu ili odgovarajućom ponudom na online tržištu (član 95 stav 1);
16. za potrošača nije učinio direktno i lako pristupačnim na internet stranici na kojoj su prikazane ponude, posebni dio online interfejsa na kome su dostupne opšte informacije iz člana 95 stav 1 tačka 1 ovog člana (član 95 stav 2);
17. ne omogući potrošaču ostvarivanje prava u slučaju uništenja, gubitka ili oštećenja proizvoda datog na popravku (član 176).

(2) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 150 eura do 1.000 eura.

(3) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se preduzetnik novčanom kaznom od 300 eura do 3.000 eura.

(4) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i fizičko lice novčanom kaznom od 150 eura do 1.000 eura.

(5) Ako je prekršajem iz stava 1 ovog člana trgovac ostvario imovinsku korist, uz novčanu kaznu izreći će se i mjera oduzimanja imovinske koristi pribavljene izvršenjem prekršaja.

(6) Uz novčanu kaznu iz stava 1 ovog člana može se izreći zaštitna mjera zabrane vršenja poziva, djelatnosti ili dužnosti u trajanju od dva mjeseca do šest mjeseci.

Član 254 ﻿

(1) Novčanom kaznom od 500 eura do 5.000 eura kazniće se za prekršaj pravno lice - trgovac, ako:

1. obavještenje o robi nije istakao na način propisan ovim zakonom (član 9 st. 1 i 2);
2. nije fizički od druge robe odvojio robu koja je upotrebljavana, popravljana ili je sa nedostatkom, odnosno robu čija su upotrebna svojstva i karakteristike na drugi način ograničeni, ili na mjestu ponude nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istakao oznaku da se radi o takvoj robi ili nije istakao oznaku o prodaji na prostoru isključivo namijenjenom za prodaju takve robe ili potrošača nije informisao o prirodi nedostatka, odnosno o ograničenju upotrebnih svojstava i karakteristika robe (član 10);
3. prodajna cijena i cijena po jedinici mjere nije istaknuta u skladu sa ovim zakonom i propisom donesenim na osnovu ovog zakona (član 12);
4. utvrđena prodajna cijena robe ili usluge nije istaknuta na način propisan ovim zakonom (član 13 st. 1, 3, 4 i 7);
5. cijena po jedinici mjere za gorivo ili cijena usluge parkiranja, odnosno zakupa parking mjesta nije istaknuta ili nije dostupna na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 14);
6. nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo za potrošača istaknuo prethodnu cijenu u skladu sa ovim zakonom i umanjenu cijenu (član 15);
7. cijena prilikom oglašavanja nije istaknuta na način i pod uslovom propisanim ovim zakonom i zakonom kojim se uređuje oglašavanje (član 16);
8. prilikom ponude i prodaje tehničke robe nije obavijestio potrošače u pisanoj formi o dostupnosti rezervnih djelova, priključnih aparata i sličnih djelova i tehničkog servisa, odnosno održavanja i popravke na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 22 stav 1);
9. nije obezbijedio dostupnost usluga tehničkog servisa, odnosno održavanja i popravke kao i, zajedno sa proizvođačem, djelova i aparata iz člana 22 stav 1 ovog zakona najmanje pet godina od dana proizvodnje, ali ne manje od tri godine od dana isporuke tehničke robe potrošaču (član 22 stav 2);
10. pri isporuci proizvoda potrošaču ne postupi na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 25);
11. na vidnom mjestu nije istakao obavještenje o načinu i mjestu podnošenja prigovora, odnosno pri zaključenju ugovora na drugi odgovarajući način o tome nije obavijestio potrošača ili na mjestima u kojima se prima prigovor u toku radnog vremena nije prisutno lice ovlašćeno za primanje prigovora (član 27 st. 4 i 8);
12. ne odgovori u propisanom roku i na propisani način na prigovor potrošača ili ne izda pisanu potvrdu o prijemu prigovora propisane sadržine (član 29);
13. na mjestu prodaje, odnosno ponude čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo nije istakao posebne uslove prodaje (član 34);
14. ne omogući potrošaču ostvarivanje prava po osnovu saobraznosti ili prava po osnovu komercijalne garancije iz čl. 46 do 64 ovog zakona, odnosno po osnovu saobraznosti, isporuci i izmjeni digitalnih usluga i digitalnog sadržaja iz čl. 69 do 83 ovog zakona, za proizvode koji se dobijaju kao nagrada ili učešćem u nagradnoj igri, kao i prateće poklone (član 35 stav 1);
15. prateći poklon koji obeća ne isporuči u roku i na način određen prilikom oglašavanja, odnosno u skladu sa zakonom (član 35 stav 2);
16. na robi čija su upotrebna svojstva i karakteristike ograničeni, ne istakne taj razlog u skladu sa ovim zakonom (član 35 stav 4);
17. na robi koja je na sniženju, rasprodaji ili akcijskoj prodaji zbog isticanja roka upotrebe, pored roka upotrebe, nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istaknuta oznaka da se radi o robi „pred istekom roka upotrebe“ (član 35 stav 5);
18. oglašavanje prodajne pogodnosti ili sredstvo za ostvarivanja prava na prodajnu pogodnost ne sadrži propisane podatke ili se podaci ne pruže ili obezbijede potrošaču na drugi način (član 36);
19. nije obezbijedio potrošački servis za pružanje potrebnih informacija potrošačima i prijem prigovora u skladu, na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 44);
20. u slučaju iz člana 62 stav 1 ovog zakona, potrošaču nije dostavio izjavu o komercijalnoj garanciji na trajnom mediju, sačinjenu na jednostavan i razumljiv način, najkasnije u trenutku isporuke robe (član 62 stav 5);
21. izjava o komercijalnoj garanciji ne sadrži propisane podatke (član 62 stav 6);
22. prije zaključenja ugovora ili prihvatanja odgovarajuće ponude od strane potrošača, nije na jasan i razumljiv način obavijestio potrošača o podacima propisanim ovim zakonom (član 86 st. 1 i 2);
23. je potrošaču naplatio naknadu za korišćenje određenog sredstva plaćanja u iznosu koji prelazi trošak koji snosi trgovac za korišćenje toga sredstva plaćanja (član 87);
24. ne izvrši ugovor o kupoprodaji bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana zaključivanja ugovora, osim ako je drukčije ugovoreno, ili ako, u slučaju kada ne može da izvrši ugovor u roku utvrđenom zakonom, bez odlaganja o tome pisanim putem ne obavijesti potrošača, ili ako, u slučaju kada je potrošač trgovcu ostavio naknadni rok za izvršenje ugovora, nije izvršio ugovor u tom naknadnom roku (član 88 st. 1, 2 i 3, a u vezi sa stavom 4);
25. u slučaju raskida ugovora ne vrati plaćeni iznos, bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema pisane izjave o raskidu ugovora, sa zateznom kamatom u skladu sa zakonom (član 88 stav 5);
26. prije zaključivanja ugovora sa potrošačem ili prihvatanja ponude nije zahtijevao izričiti pristanak potrošača za dodatno plaćanje, osim plaćanja koje je ugovoreno kao protivčinidba za glavnu činidbu trgovca (član 91 st. 1 i 3);
27. na zahtjev potrošača odmah nije izvršio povraćaj dodatnog iznosa koji je plaćen u slučaju kada potrošač nije dao izričiti pristanak za dodatno plaćanje, već se trgovac poslužio opcijom prećutnog prihvatanja od strane potrošača (član 91 st. 2 i 3);
28. je uspostavio telefonsku liniju preko koje potrošači mogu da ga kontaktiraju u vezi sa zaključenim ugovorom, a nije obezbijedio da potrošač plaća poziv po tarifi koja nije viša od osnovne tarife (član 92);
29. na jasan i razumljiv način prije zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, odnosno ugovora na daljinu, ili prije prihvatanja ponude, nije obavijestio potrošača o podacima iz ovog zakona (član 93 st. 3 i 4 i član 98 st. 1 i 2);
30. bez izričitog sporazuma sa potrošačem mijenja obavještenja iz člana 96 stav 3 ovog zakona (93 stav 5);
31. potrošaču dostavlja informacije iz člana 93 stav 3 tač. 8 do 10 ovog zakona na informativnom obrascu iz člana 112 stav 1 ovog zakona koji nije ispravno popunjen (član 93 stav 6);
32. obavještenje iz člana 93 stav 3 ovog zakona ne dostavi potrošaču na crnogorskom jeziku (član 93 stav 7);
33. ako ne obezbijedi da sva sredstva komunikacije iz člsns 93 stav 3 tačka 4 ovog zskona potrošaču omoguće da brzo i nesmetano stupi u kontakt sa trgovcem, kao i da sa njim efikasno komunicira (član 93 stav 9);
34. unaprijed, prije prihvatanja ponude, ne obavijesti potrošača o načinu izračunavanja cijene u skladu sa ovim zakonom (član 94 stav 3);
35. u slučaju zaključenja ugovora van poslovnih prostorija, potrošaču ne dostavi obavještenje iz člana 93 stav 3 ovog zakona u pisanom obliku na papiru ili uz saglasnost potrošača na drugom trajnom mediju napisano čitko i razumljivo (član 99);
36. nije 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 119 stav 1 tačka 13 ovog zakona, u slučaju zaključenja ugovora van poslovnih prostorija (član 100);
37. u slučaju zahtjeva za izvršenje usluge prije isteka roka za jednostrani raskid, od potrošača nije zatražio da podnese zahtjev u skladu sa članom 101 stav 1 ovog zakona (član 101 stav 2);
38. u slučaju ugovora zaključenog van poslovnih prostorija, potrošaču nije pružio podatke na način, sadržine i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 102 stav 1);
39. bez izričite saglasnost potrošača dao usmeno podatke iz člana 86 stav 1 i člana 93 stav 3 tač. 8 i 11 ovog zakona (član 101 stav 2);
40. u slučaju zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, u pisanoj potvrdi usmeno zaključenog ugovora ne navede sve podatke i informacije propisane u članu 93 stav 3 ovog zakona (član 102 stav 3);
41. prije zaključenja ugovora na daljinu, obavještenje iz člana 86 stav 1 tač. 1 i 2 i iz člana 93 stav 3 ovog zakona ne prilagodi sredstvu daljinske komunikacije koje koristi i ne obezbijedi njegovo saopštavanje jednostavnim i razumljivim jezikom, a ako se daje na trajnom mediju ne bude i čitko napisano (član 103 stav 1);
42. u slučaju ugovora koji se zaključuje putem sredstva komunikacije na daljinu, koje omogućava ograničen prostor ili ograničeno vrijeme za prikazivanje obavještenja, nije obavijestio potrošača naročito o podacima i na način propisan ovim zakonom (član 103 stav 2);
43. za potrebe zaključenja ugovora kontaktira potrošača putem telefona, a na početku komunikacije ne navede svoj identitet, odnosno identitet lica u čije ime i/ili za čiji račun nastupa, kao i komercijalnu svrhu poziva i informacije iz člana 103 stav 2 (član 103 stav 3);
44. u slučaju ugovora koji se zaključuje putem sredstva komunikacije na daljinu koja omogućavaju ograničen prostor ili ograničeno vrijeme za prikazivanje, nije na primjeren način, obavijestio potrošača o ostalim informacijama iz člana 93 stav 3 ovog zakona, uključujući informacije o obrascu za jednostrani raskid ugovora iz člana 112 stav 1 ovog zakona (član 103 stav 4);
45. u slučaju zaključenja ugovora o uslugama na daljinu putem telefona, potrošaču nije dostavio ponudu na trajnom mediju na način kojim će se nedvosmisleno utvrditi trenutak prijema ponude (član 104 stav 1);
46. u slučaju davanja ponude za zaključenje ugovora elektronskim putem na osnovu kojeg potrošač ima obavezu da izvrši određeno plaćanje, prije naručivanja, nije jasno i pregledno obavijestio potrošača o podacima iz ovog zakona ili mu u trenutku naručivanja nije 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 slična funkcija nijesu obilježeni na lako uočljiv način riječima "naručiti uz obavezu plaćanja" ili sličnim nedvosmislenim izrazom kojim se objašnjava da naručivanje uključuje obavezu plaćanja (član 105 st. 1, 2 i 3);
47. na internet stranici, najkasnije na početku postupka naručivanja, nije jasno i čitko naveo eventualna ograničenja kod dostavljanja, kao i sredstva plaćanja koja se prihvataju (član 106);
48. u slučaju zahtjeva za izvršenje usluge prije isteka roka za jednostrani raskid, trgovac nije od potrošača zatražio da podnese zahtjev u skladu sa članom 107 stav 1 ovog zakona (član 107).
49. nakon zaključivanja ugovora na daljinu, a najkasnije u trenutku isporuke robe ili na početku pružanja usluge, potrošaču nije dostavio potvrdu o zaključenom ugovoru na trajnom mediju, ili ta potvrda ne sadrži obavještenje o podacima i informacijama iz ovog zakona, osim ako su ti podaci potrošaču već dostavljeni na trajnom mediju prije zaključenja ugovora, kao i potvrdu prethodne saglasnosti potrošača iz člana 119 stav 1 tačka 13 ovog zakona (član 109);
50. potrošaču nije omogućio ostvarivanje prava na jednostrani raskid ugovora zaključenog van poslovnih prostorija ili ugovora zaključenog na daljinu u rokovima, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (čl. 110 i 111 i član 119 stav 2);
51. u slučaju iz člana 112 stav 3 ovog zakona, bez odlaganja ne dostavi potrošaču potvrdu o prijemu izjave o jednostranom raskidu ugovora na trajnom mediju (član 112 stav 4);
52. u slučaju kada potrošač iskoristi pravo na jednostrani raskid ugovora zaključenog van poslovnih prostorija ili zaključenog na daljinu, u rokovima propisanim ovim zakonom ne vrati potrošaču iznos plaćen na osnovu ugovora, u sredstvima, na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom, a kod ugovora o kupoprodaji, osim u slučaju propisano ovim zakonom, ne izvrši 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 (član 114 st. 1, 3, 4 i 5);
53. u slučaju ugovora zaključenog van poslovnih prostorija, ako je roba u trenutku zaključenja ugovora dostavljena na adresu potrošaču, nije preuzeo robu o svom trošku, ako robu, zbog njene prirode, nije moguće vratiti na uobičajeni način poštom (član 116 stav 2);
54. u primjerenom roku prije zaključivanja ugovora ne obavijesti potrošača o trgovcu, finansijskoj usluzi koja je predmet ugovora, pojedinostima ugovora kao i načinu rješavanja sporova pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (čl. 121 do 125);
55. potrošaču nije dostavio ugovorne odredbe i uslove, kao i prethodno obavještenje u primjerenom roku, prije zaključenja ugovora ili predugovora, odnosno odmah nakon zaključenja ugovora pod uslovima i na način propisan ovim zakonom ili na zahtjev potrošača, u toku trajanja ugovornog odnosa, nije dostavio primjerak zaključenog ugovora ili potrošaču nije omogućio promjenu sredstva komunikacije na daljinu u skladu sa ovim zakonom (član 126);
56. započne sa izvršenjem ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid bez izričitog pristanka potrošača ili zahtijeva izvršenje obaveze potrošača prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora (član 129);
57. u slučaju jednostranog raskida ugovora o finansijskim uslugama zaključenog na daljinu ne vrati potrošaču sve što je na osnovu ugovora od njega primio, u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (član 130 stav 7);
58. oglašava ugovore iz člana 135 ovog zakona i obavještava potrošača, u roku, pod uslovima i na način suprotan ovom zakonu (čl. 136 i 137);
59. ugovor iz člana 135 ovog zakona ne zaključi u pisanoj formi, na papiru ili nekom drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju (član 138);
60. ugovor iz člana 135 ovog zakona ne zaključi na jeziku u skladu sa ovim zakonom (član 139);
61. u pogledu sadržine ugovora, izmjene ugovora i obavještenja, obaveznog upozorenja potrošača, odredbi o jednostranom raskidu ugovora i predaji primjerka ugovora potrošaču postupa suprotno ovom zakonu (član 140);
62. zahtijeva od potrošača da izvrši plaćanje unaprijed, davanje jemstva, rezervaciju novčanih sredstava na računu, izričito priznanje duga ili bilo koju drugu finansijsku transakciju u korist trgovca ili nekog trećeg lica, prije isteka roka za jednostrani raskid, a u pogledu ugovora o preprodaji, prije nego preprodaja prava bude izvršena, odnosno ugovor o preprodaji prestane na neki drugi način (član 144);
63. zahtijeva plaćanje na osnovu ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu suprotno uslovima i načinu koji je propisan ovim zakonom (član 145);
64. u slučaju jednostranog raskida ugovora o vremenski podijeljenom korišćenju i ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu ne vrati potrošaču sredstva primljena po osnovu sporednog ugovora, u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (član 146 stav 6);
65. ugovor nije sačinjen u pisanoj formi u skladu sa zakonom ili sporazumom stranaka ili ugovorne odredbe nijesu napisane čitko, jasno, nedvosmisleno, razumljivo i nijesu lako uočljive (član 152).

(2) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 100 eura do 500 eura.

(3) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se preduzetnik novčanom kaznom od 200 eura do 2.000 eura.

(4) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i fizičko lice novčanom kaznom od 100 eura do 500 eura.

Član 255

(1) Novčanom kaznom od 500 eura do 5.000 eura kazniće se za prekršaj tijelo za rješavanje sporova-pravno lice ako:

1. na jasan i razumljiv način na svojoj internet stranici ne objavi informacije propisane ovim zakonom (član 188 stav 1);
2. na zahtjev zainteresovanih lica ne dostavi informacije iz člana 188 stav 1 ovog zakona u pisanoj formi, na papiru ili drugom trajnom mediju (član 188 stav 2);
3. na svojoj internet stranici ili putem drugog odgovarajućeg sredstva informisanja ne objavi godišnji izvještaj o svom radu, koji sadrži podatke o domaćim i prekograničnim sporovima propisane ovim zakonom (član 189 stav 1);
4. ne obavijesti Ministarstvo o promjeni podataka iz člana 197 stav 2 ovog zakona u roku od 15 dana od nastanka promjene (član 197 stav 3);
5. nije ovlašćeno tijelo za rješavanje sporova, a u odnosima sa potrošačima i kod oglašavanja, koristi izraze "alternativno rješavanje sporova" i/ili "vansudsko rješavanje sporova", ili izraze na osnovu kojih se može zaključiti ili na drugi način stvoriti utisak da je u pitanju tijelo ovlašćeno za rješavanje potrošačkih sporova (član 198 stav 3).

(2) Novčanom kaznom iz stava 1 ovog člana kazniće se trgovac, interesno udruženje trgovaca i javno pravno tijelo sa svojstvom pravnog lica u čijem sastavu djeluje ili koje u određenom sektoru obrazuje tijelo za rješavanje sporova, ako to tijelo nema svojstvo pravnog lica.

(3) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 100 eura do 500 eura.

(4) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se preduzetnik novčanom kaznom od 200 eura do 2.000 eura.

(5) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i fizičko lice novčanom kaznom od 100 eura do 500 eura.

Član ﻿256

(1) Novčanom kaznom od 300 eura do 2.000 eura kazniće se za prekršaj pravno lice - trgovac ako:

1. nije vidno označio robu koja je izložena u prodajnom objektu, a nije namijenjena prodaji, oznakom "nije za prodaju", "uzorak", "eksponat" ili prodatu robu koja se nalazi u prodajnom objektu nije vidno označio oznakom "prodato" (član 11);
2. je cijena na robi istaknuta na način da oštećuje robu (član 13 stav 2 tačka 2);
3. potrošača na njegov zahtjev nije upoznao sa svojstvima i karakteristikama ponuđenog proizvoda ili na zahtjev potrošača nije pokazao proizvod i/ili način njegove upotrebe ako to priroda proizvoda dozvoljava (član 19);
4. potrošaču, uz račun za kupljeni proizvod, ne vrati razliku između iznosa računa i primljenog novca u svim apoenima (član 20 stav 6);
5. ne obezbijedi odgovarajući materijal za pakovanje ili uračuna težinu materijala u neto masu robe i/ili ne ispoštuje obaveze koje se odnose na posebno pakovanje, i/ili naplati kese i torbe koje služe za nošenje kupljenih proizvoda i imaju u potpunosti, ili djelimično logotip, znak, slogan i/ili naziv proizvođača, ili trgovca (član 23);
6. je naplatio izdavanje opomene radi naplate novčanih potraživanja (član 26);
7. ne vodi i ne čuva evidenciju prigovora potrošača na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 27 st. 6 i 7);
8. na način propisan ovim zakonom nije obavijestio potrošače da je preuzeo obavezu ili da je u skladu sa zakonom dužan da rješava potrošačke sporove preko tijela za rješavanje sporova ili takvo obavještenje nije istakao na vidnom mjestu u poslovnim prostorijama i na svojoj internet stranici na način koji je za potrošača jasan, razumljiv i lako dostupan (član 194 st. 1 i 3);
9. obavještenje iz člana 194 stav 1 ovog zakona ne sadrži poštansku adresu i adresu internet stranice nadležnog tijela ili tijela za rješavanje sporova (član 194 stav 2);
10. u odgovoru na pisani prigovor potrošača, i uz pisanu izjavu da li prihvata postupak pred tim tijelima, ne pruži obavještenje o tijelima za rješavanje sporova iz člana 194st. 1 i 2 ovog zakona, u slučaju kada se određeni spor ne može riješiti putem pisanog prigovora koji je potrošač uputio trgovcu (član 194 stav 4).

(2) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 50 eura do 200 eura.

(3) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se preduzetnik novčanom kaznom od 150 eura do 400 eura.

(4) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i fizičko lice novčanom kaznom od 50 eura do 200 eura.

Član 257

(1) Novčanom kaznom u iznosu od 2.000,00 eura do 10.000,00 eura kazniće se za prekršaj pravno lice, ako:

1. 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);
2. 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.

**Dodatni kriterijumi za odmjeravanje kazne**

**Član 258**

Pored opštih pravila o odmjeravanju kazne za prekršaj, utvrđene zakonom kojim se uređuju prekršaji, pri određivanju visine kazne, uzimaju se obzir i sljedeći kriterijumi:

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.

**Novčane kazne za raširene povrede potrošačkih prava**

**Član 259**

(1) Za prekršaje iz čl. 252 do 254 ovog zakona koji se odnose na kršenje odredaba ovog zakona kojim se uređuju potrošački ugovorni odnosi, ugovori zaključeni na daljinu, nepoštene ugovorne odredbe i nepoštene poslovne prakse, ako prekršaj predstavlja raširenu povredu u smislu člana 3 tačka 3 Regulative (EU) 2017/2394, kazniće se trgovac, preduzetnik i fizičko lice novčanom kaznom od 0,5 % do 4 % ukupnog godišnjeg prihoda u odgovarajućoj državi članici ili državama članicama Evropske unije ostvarenog u godini koja prethodni godini kada je počinjen prekršaj.

(2) Ako prekršaj iz stava 1 ovog člana predstavlja raširenu povredu sa dimenzijom Evropske unije u smislu člana 3 tačka 4 Regulative (EU) 2017/2394, kazniće se trgovac, preduzetnik i fizičko lice novčanom kaznom od 1,5 % do 5 % ukupnog godišnjeg prihoda u odgovarajućoj državi članici ili državama članicama Evropske unije ostvarenog u godini koja prethodni godini kada je počinjen prekršaj.

(3) Ako podaci o godišnjem prihodu trgovca, preduzetnika i fizičkog lica nijesu dostupni, za prekršaj iz st. 1 i 2 ovog člana kazniće se trgovac, preduzetnik i fizičko lice novčanom kaznom od 5.000 do 2.000.000 eura.

(4) Za prekršaj iz st. 1 i 2 ovog člana kazniće se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 4.000 do 8.000 eura.

DIO DEVETI

**PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

**Tijela za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova**

**Član 260**

Tijela za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova u oblastima za koje su osnovana do stupanja na snagu ovog zakona svoje poslovanje nastavljaju da obavljaju u skladu sa ovim zakonom.

**Nastavak rada Odbora za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova**

**Član 261**

(1) Odbor za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova osnovan u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača (“Službeni list CG”, br. br. 2/14, 43/15, 70/17, 67/19 i 146/21), nastavlja sa radom u skladu sa ovim zakonom.

(2) Članovi Odbora za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova imenovani u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača ("SlužbeniOp koje list CG", br. br. 2/14, 43/15, 70/17, 67/19 i 146/21) nastavljaju sa radom do isteka mandata.

(3) Članovi odbora iz stava 2 ovog člana dužni su da u skladu sa ovim zakonom završe program obuke i polože ispit za sprovođenje vansudskog rješavanja potrošačkih sporova u roku od 30 dana od dana donošenja propisa iz člana 183 stav 7 ovog zakona.

**Nastavak rada Savjeta za zaštitu potrošača**

**Član 262**

Savjet za zaštitu potrošača osnovan u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača ("Službeni list CG", br. 2/14, 43/15, 70/17, 67/19 i 146/21), nastavlja sa radom u skladu sa ovim zakonom.

**Organizacije za zaštitu potrošača**

**Član 263**

Organizacije potrošača upisane u evidenciju u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača ("Službeni list CG", br. 2/14, 43/15, 70/17, 67/19 i 146/21).svoje poslovanje nastavljaju da obavljaju u skladu sa ovim zakonom.

**Započeti postupci**

**Član 264**

(1) Postupci započeti do stupanja na snagu ovog zakona okončaće se po zakonu po kojem su započeti.

(2) Izuzetno od stava 1 ovog člana, odredbe čl. 68 do 81 ovog zakona primjenjuju se i na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga koji su zaključeni prije stupanja na snagu ovog zakona i kojima je predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tokom određenog perioda, ali samo u vezi sa digitalnim sadržajem ili digitalnom uslugom koja se isporučuje nakon stupanja na snagu ovog zakona.

**Rok za donošenje podzakonskih akata**

**Član 265**

1. Podzakonski akti za sprovođenje ovog zakona donijeće se u roku od 60 dana od dana stupanja na snagu ovog zakona.
2. Izuzetno od stava 1 ovog člana, podzakonski akt iz člana 183 stav 7 ovog zakona donijeće se u roku od 30 dana od dana stupanja na snagu ovog zakona.

(3) Do stupanja na snagu podzakonskih akata iz st. 1 i 2 ovog člana primjenjivaće se podzakonski akti donijeti na osnovu Zakona o zaštiti potrošača ("Službeni list CG", br. 2/14, 43/15, 70/17, 67/19 i 146/21).

Odložena primjena

Član 266

Odredbe člana 48 stav 6, člana 71 stav 7, člana 164 stav 3, člana 175, člana 177 stav 5, člana 192 stav 3 tačka 3, člana 195 stav 2, čl. 199 i 201, člana 226 stav 2 tačka 6, stav 3 i st. 5 i 6 i člana 240 stav 6, člana 246, člana 258 stav 1 tačka 4 i člana 259 ovog zakona primjenjivaće se od dana pristupanja Crne Gore Evropskoj Uniji.

Prestanak važenja pojedinih odredbi

Član 267

Odredba člana 8 stav 2 tačka 4 ovog zakona prestaje da važi danom pristupanja Crne Gore Evropskoj uniji.

Prestanak važenja zakona

Član 268

Danom stupanja na snagu ovog zakona prestaje da važi Zakon o zaštiti potrošača ("Službeni list CG", br. 2/14, 43/15, 70/17, 67/19 i 146/21).

Stupanje na snagu

Član 269

Ovaj zakon stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenom listu Crne Gore.

**OBRAZLOŽENJE**

1. **USTAVNI OSNOV ZA DONOŠENJE ZAKONA:**

Ustavni osnov za donošenje **Zakona o zaštiti potrošača** sadržan je u odredbi člana 16 stav 1 tačka 5 Ustava Crne Gore kojim je, između ostalog, propisano da se zakonom uređuju i druga pitanja od interesa za Crnu Goru.

1. **RAZLOZI ZA DONOŠENJE ZAKONA**:

Osnovni razlog za donošenje Predloga Zakona o zaštiti potrošača (u daljem tekstu: ZZP) je dvojak. S jedne strane, i prioritetno, to je dalje usaglašavanje sa najnovijom potrošačkom pravnom tekovinom EU iz 2019 godine, što je i preduslov za privremeno zatvaranje poglavlja 28 u skladu sa **konačnim Izvještajem ekspertske misije EK (*peer review)* iz novembra 2023. godine o ocjeni spremnosti Crne Gore za priremeno zatvaranje Pregovaračkog poglavlja (PP) 28**. S druge, to su iskustva stečena tokom nešto više od devet godine od usvajanja i primjene u praksi osnovnog teksta ZZP iz 2014 godine, uključujući višestruke izmjene i dopune, koje su takođe uslovile potrebu za daljim uređenjem ovog pravnog okvira, u skladu sa ustavnim opredijeljenjima Crne Gore o zaštiti potrošača (član 70 Ustava Crne Gore) i međunaordnim ugovorom između Crne Gore i EU tj. članom 78 SSP.

U vezi sa prioritetnim razlogom za donošenje Predloga zakona o zaštiti potrošača, na prvom mjestu on omogućava preuzimanja najnovije tri (3) potrošačke direktiva iz 2019. godine koje su preostale kao obaveza u okviru intenziviranog procesa pregovora sa Evropskom komisijom (EK) u okviru PP 28 (Zaštita potrošača i javnog zdravlja), a u smislu zvanično prihvaćenog zahtjeva Crne Gore za njegovo privremeno zatvaranje (Operativni zaključci EK iz 2020. godine).

Stoga ovaj Predlog zakona treba razumjeti kao završni i ključni korak četvorodišnjeg procesa započetog 5. decembra 2019. godine kada je sa stručnim službama EK održana videokonferencija na temu zahtjeva Crne Gore za privremeno zatvaranje PP 28, i januara 2020. godine definisanih **Operativnih zaključaka o daljim koracima**, kojim je ujedno i formalizovano prihvatanje ovog zahtjeva, i **pokrenuta formalna procedura ocjene spremnosti Crne Gore za privremeno zatvaranje**. Operativni zaključci su utvrdili plan Evropske unije (EU) o posjeti ekspertske misije (septembra 2022. godine) kada je tokom četvorodnevne posjete ekspertske misije (tzv. „**peer review mission**“) na terenu izvršen uvid u spremnost Crne Gore za potpuno preuzimanje i efikasno sprovođenje potrošačke pravne tekovine, a time i za privremeno zatvaranje PP 28.

Nacrtom Izvještaja ove misije EK, koji je dostavljen Crnoj Gori u aprilu 2023. godine (konačni u novembru 2023.), utvrđeni su preostali zadaci koji bi vodili da PP 28 potencijalno bude prvo pregovaračko poglavlje koje bi moglo dobiti status privremeno zatvorenog. Među njima, na prvom mjestu je preuzimanje pomenute tri (3) direktive, od kojih jedna (tzv. Omnibus direktiva (2019/2161)) izvršava izmjene i dopune u čak četiri postojeće potrošačke direktive (već potpuno preuzete važećim ZZP) koje se odnose na pravila o: isticanju cijene, nepoštenim poslovnim praksama, nepoštenim ugovovornim odredbama i prodaji na daljinu, što je dodatno opravdalo izradu novog zakonskog rešenja. S druge strane, preostalim dvjema direktivama (2019/770 i 2019/771) se potpuno inovira postojeći pravni okvirm ugovornih pravila o sabraznosti i pratećih garancija, koji u eri digitallnog okruženja sada ima zasebna pravila za robe i robe sa digitalnim elementom, s jedne, i zasebna pravila za digitalne usluge i digitalni sadržaj, s druge strane.

S timu vezi, dok se navedenim Predlogom zakona ispunjava preostali dio završnih mjerila, **mora se naročito napomenuti** da se njime istovremeno zadržavaju brojna, potpuno istovjetna rešenja važećeg ZZP, obzirom da su višegodišnjim intezivnim pregovorima (i višestrukim izmjenama i dopunama ZZP, naročito iz 2019. i 2021. god.) ista konačno ocjenjena kao „potpuno usaglašena“ i to u odnosu na čak preostalih osam (8) potrošačkih direktiva koja preuzima ovaj Zakon.

Stoga su ove odredbe, sa izuzetkom onih koje su predmet izmjena i dopuna u skladu sa već pomene 3 direktive iz 2019 godine, predložene u istovjetnom tekstu kako se nalaze u pravnom porektu CG (važećem ZZP), i iste nebi smjele biti predmet pravne intervencija tokom dalje procedure pripreme i usvajanja ovog Predloga zakona, jer bi se time po automatizmu poništio ostvareni status potpune usaglašenosti, a koji je omogućio pomenute završne korake za privremeno zatvaranje PP 28.

Uz izuzetak novina koje su posljedice preuzimanja tri (3) direktive, tu se prije svega misli na odredbe: čl. 2 do 7 (osnovne odredbe), čl.12 do 17 (isticanje cijena), 84 do 92 (potrošački ugovorni odnosi), čl. 93 do 119 (ugovori van poslovnih prostorija i na daljinu), čl. 120 do 134 (ugovori o finansijskim uslugama na daljinu), čl. 135 do 147 (ugovori o turističkim uslugama), čl. 147 do 153 (nepoštene ugovorne odredbe), čl. 154 do 162 (nepoštene poslovne prakse) čl. 163 do 175 (kolektivna zaštita potrošača) čl. 176 do 177 (naknada štete), čl. 179 do 201 (vansudska zaštita potrošača).

Pored značaja za potpuno ispunjenje zakonodavnog aspekta iz mjerila 1 za Poglavlje 28, sada ažuriranih **Izvještajem ekspertske misije EK (*peer review)* iz novembra 2023**, izvršenjem ovog zakonskog teksta postiže se i osnov za potpuno i efikasno sprovođenje u praksi pravne tekovine potrošača kao drugog ključnog zahjeva iz pomenutog Mišljenja ekspertske misije u odnosu na Mjerilo 1 za privremeno zatvaranje PP 28.

**III. USAGLAŠENOST SA PRAVNOM TEKOVINOM EVROPSKE UNIJE I POTVRĐENIM MEĐUNARODNIM KONVENCIJAMA**

Sa ovim Zakonom u nacionalno zakonodavstvo prenosi se (potpuno usklađeno) :

* Direktiva Savjeta 93/13/EEZ od 5. aprila 1993. o nepoštenim odredbama u potrošačkim ugovorima;
* Direktiva 98/6/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 16. februara 1998. o zaštiti potrošača prilikom isticanja cijena ponuđenih proizvoda;
* Direktiva 2002/65/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 23. septembra 2002. o prodaji na daljinu finansijskih usluga;
* Direktiva 2005/29/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 11. maja 2005 o nepoštenoj poslovnoj praksi privrednih subjekata prema potrošačima na unutrašnjem tržištu;
* Direktiva 2008/122/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 14 januara 2009 o zaštiti potrošača u pogledu pojedinih aspekata vremenski podeljenog korišćenja (timeshare), dugoročnih proizvoda za odmor, preprodaje i razmjene;
* Direktiva 2009/22/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 23. aprila 2009. o sudskim i upravnim zabranama za zaštitu interesa potrošača;
* Direktiva 2011/83/EU Evropskog parlamenta i Savjeta od 25. oktobra 2011. godine o pravima potrošača, izmjenama i dopunama Direktive Savjeta 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta i prestanku važenja Direktive Savjeta 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta, i
* Direktiva 2013/11/EU Evropskog Parlamenta i Savjeta od 21. oktobra 2013. godine o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Regulative (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ;
* Direktiva (EU) 2019/770 Evropskog parlamenta i Savjeta od 20. maja 2019. o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga
* Direktiva (EU) 2019/771 Evropskog parlamenta i Savjeta od 20. maja 2019. o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmjeni Regulative (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ i stavljanju van snage Direktive 1999/44/EZ
* Direktiva (EU) 2019/2161 Evropskog parlamenta i Savjeta od 27. novembra 2019. o izmjeni Direktive Savjeta 93/13/EEZ i direktiva 98/6/EZ, 2005/29/EZ i 2011/83/EU Evropskog parlamenta i Savjeta u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača

Odredbe ovog Predloga zakona služe i za sprovođenje ključnih odredaba Regulative (EU) br. 2017/2394 Evropskog parlamenta i Savjeta od 12. decembra 2017. godine, o saradnji između nacionalnih tijela odgovornih za sprovođenje zakona o zaštiti potrošača i stavljanju van snage Regulative (EZ) br. 2006/2004, kao što su član 6 i Aneks 1 iste, odnosno član 30 koji zahtjeva uspostavljanje mreže nadležnih organa, razmjenu informacija, jačanje kapacitetea i uspostavljanje informacionih alata za saradnju, čuvanje i razmjenu podataka iz nadzora.

**IV. OBJAŠNJENJE OSNOVNIH PRAVNIH INSTITUTA**

**DIO PRVI:**

**Osnovne odredbe (čl. 1-7)**

Ovim odredbama uređena je okvirna sadržina predloga zakona, za koje potrebe je u članu 1 kao njegov predmet određena zaštita prava potrošača pri kupovini i drugim oblicima prometa proizvoda na tržištu, a naročito pojedini segmenti zaštite i to: ekonomski interesi, pravna zaštita, informisanje i obrazovanje, sistem zaštite potrošača i udruživanje potrošača u svrhu zaštite njihovih interesa.

Definisanje i objašnjenja pojedinih izraza koji se koriste u ovom Predlogu zakona (**čl. 2 i 7**), su po obimnosti odraz veličine materije koja njime uređuje i broja pravnih akata EU koji se prenose (11 potrošačkih direktiva), među kojima centralno mjesto ipak imaju značenje “potrošača“ i značenje koje je dato za drugu stranu u ugovornim odnosima tj. “trgovca“. U odnosu na postojeće zakonsko rješenje (ZZP iz 2014) broj izraza koji su dati u članu 7 Predloga zakona je znatno veći, čak 47 u odnosu na postojećih 26 izraza.

U dijelu odnosa ovog zakona prema drugim zakonima (**član 3 stav 1**), utvrđeno je da se primjenjuju se na odnose između potrošača i trgovca osim ako je posebnim zakonom koji je usklađen sa pravnom tekovinom Evropske unije, drukčije uređeno, kao i da, obzirom na zanačajan obim odredbi obligacionopravnog karaktera, primjena Zakona o obligacionim odnosima je neophodna i stoga supsidijarno predviđena, osim ukoliko pojedina pitanja nisu drugačije uređena ovim zakonom (**član 3 stav 2**). Ovim se dakle reflektuje da i ako ovaj Predlog zakona objedinjava osnovna prava potrošača po principu ***rationae personae***, po prirodi stvari određene odredbe o zaštiti potrošača se po principu ***rationae materiae*** nalaze se u drugim zakonskim propisima (Zakon o obligacionim odnosima, Zakon o trgovini, Zakon o elektronskoj trgovini, Zakon o turizmu, Zakon o potrošačkim kreditima, Zakon o kreditnim institucijama, Zakon o osiguranju, Zakon o elektronskim komunikacijama, Zakon o energetici, Zakon o obligacionim odnosima u vazdušnom saobraćaju, Zakon o bezbjednosti hrane, kao i drugi zakoni iz različitih oblasti). Iz toga razloga opredijeljenje i ovog Predloga zakona je da će se isti primjenjivati zajedno sa pomenutim zakonskim propisima, s tim da i ako u skladu sa načelom *lex specialis derogat legi generali*, u prvom koraku u odnosu na taj drugi zakon ovaj Predlog zakona ima karakter *lex generalis,* odredbe ovog Predloga zakona će ipak uvjek imati značaj odredbi *lex specialis*, ako odredbe posebnog zakona koje uređuju isto pitanje nisu (potpuno) usklađene sa pravnom tekovinom Evropske unije (**član 3 stav 1**) (podvođenje opšteg načela ***lex specialis derogat legi generali***pod načelo ***supremacije*** prava EU u odnosu na nacionalno pravo (i s njime blisko povezano načelo ***lojalnosti i iskrene saradnje*** iz čl. 4 st. 3 UEU)).

U **članu 4** propisano je da se potrošač ne može unaprijed odreći prava koja ima na osnovu ovog zakona i da su ništave ugovorne odredbe kojima bi se na štetu potrošača mijenjale odredbe o zaštiti potrošača predviđene ovim ili drugim zakonom koji sadrži odredbe o zaštiti potrošača. Takodje, u skladu sa odredbama direktiva 2019/770 i 2019/771 Predlogom zakona je propisano i da ako sa ovim usaglašenim nacionalnim odredbama nije drukčije uređeno, sve ugovorne odredbe kojima se na štetu potrošača isključuje primjena ili se odstupa od ovih novih odredba - o saobraznosti i garanciji za robe (odredbe čl. 46 do 65) i digitalne usluge ili digitalni sadržaj (čl. 67 do 83) ili mijenja njihovo dejstvo prije nego potrošač obavijesti trgovca o nesaobraznosti robe, odnosno o neisporuci ili nesaobraznosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ili prije nego trgovac obavijesti potrošača o izmjeni digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u skladu sa članom 82 ovog zakona,- iste nisu obavezujuće za potrošača, što ne sprječava trgovca da potrošaču ponudi ugovor koji mu omogućava veću zaštitu od zaštite predviđene ovim zakonom. Konačno, odredbom o izboru stranog prava se između ostalog predviđa da potrošač koji ima boravište u Crnoj Gori izborom stranog prava kao mjerodavnog, ne može biti lišen zaštite na koju ima pravo po ovom (**član 5**).

**DIO DRUGI:**

**Zaštita ekonomskih interesa potrošača (čl.7-153)**

Dio drugi uređuje najveći dio materije ovog Predloga zakona, iz kog razloga je i opredijeljeno da se ovaj dio centralnih odredbi rasporedi u osam glava i to: Glava I “Osnovne odredbe o prometu proizvoda“, Glava II “Usluge od javnog interesa“, Glava III “Saobraznost ugovoru i komercijalna garancija“, Glava IV “Potrošački ugovorni odnosi“, Glava V “Ugovori zaključeni izvan poslovnih prostorija trgovca i ugovori na daljinu“, Glava VI “Ugovori o finansijskim uslugama zaključeni na daljinu“, Glava VII “Ugovori o turističkim uslugama“, i Glava VIII “Nepoštene odredbe u potrošačkim ugovorima“.

GLAVA I

Osnovne odredbe o prometu proizvoda (čl. 8-36)

Ova glava obuhvata više zasebnih podcijelina iz kog razloga je i podijeljena na 4 odeljka i to: Odjeljak A “Informisanje o proizvodima“, Odjeljak B “Isticanje cijena“, Odjeljak C “Druge obaveze trgovca“, Odjeljak D “Prodajne pogodnosti“.

Sve odredbe izuzev onih u odeljku B, kojim se preuzima Direktiva 98/6/EZ, su iskaz prevashodno nacionalnog opredjeljenja za uređenje predmetnih odnosa, ali ipak u tijesnoj vezi i nužno kompatibilne sa drugim odredbama kojima se vrši potpuno preuzimanje potrošačkog *acquis*-a, uključujući strogu obavezu da se njime ne smije narušiti princip maksimalne harmonizacije svih 11 direktiva koje su preuzete ovim Predlogom zakona.

Odjeljak A

Informisanje o proizvodima (čl. 8-11)

Pravo na raspoloživost i slobodan pristup informacijama o činjenicama od značaja za pravilan izbor potrošača je jedno od njegovih osnovnih prava, i zauzima centralno mjesto u politici i pravu zaštite potrošača, kako na nivou EU posljedično i u Crnoj Gori. Stoga se odredbama ovog odjeljka na prvom mjestu, propisuje obaveza isticanja obavještenja sa podacima o robi, odnosno "obavještenje o robi", njegova obavezna sadržina, kao i način izražavanja navedenih podataka (istinito, i dodatno da isto mora biti napisano čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo), zabrana uklanjanja ili mijenjanje podataka, i konačno, shodna primjena navedenih odredbi i kod pružanja usluga (**član 8**).

Vrijedi istaći da dok pomenuta postupanje suportno zabrani uklanjanja ili mijenjanja podataka iz obavještenja o robi, kao i isticanje neistinitih podataka (**čl. 8 stav 6**) za sobom povlači ovašćenje inspektora da preduzme upravnu mjeru kojom će privremeno zabraniti promet robe ili pružanje usluga trgovcu do otklanjanja nepravilnosti, Predlogom zakona je 250 stav 3 propisano i da će inspektor bez odlaganja dokaze prikupljene u vršenju svoje nadležnosti u ovomslučaju dostaviti nadležnom državnom tužilaštvu obzirom da je Krivičnim zakonikom ovakvo postupanje utvrđeno kao krivično djelo »obmanjivanje kupaca« (čl. 285 KZ).

Takođe, značajnu novinu,koja je odraz uočenih nepravilnosti iz prakse, predstavlja i rešenje **člana 8 stav 7** kojim je zabranjeno nuđenje ili stavljanje u promet robe čiji rok upotrebe je istekao.

U ostalim odredbama se uređuje način isticanja obavještenja na robi kao npr. kod robe male veličine ili koja je neprikladna za isticanje obavještenja, kao i robe u rasutom stanju, odnosno propisuju posebna pravila označavanja upotrebljavane, popravljane ili robe sa nedostatkom, kao i teret dokazivanja o ispunjenju obaveze da se potrošač informiše o prirodi nedostatka, odnosno o ograničenju upotrebnih svojstava i karakteristika robe (**čl. 9 i 10**). Uređeni su takođe i posebni slučajevi označavanja robe, kada ista nije namjenjena prodaji, ili prodate robe koja se nalazi u prodajnom objektu. (**član 11**).

Odjeljak B

Isticanje cijena (čl. 12-17)

Ovim odredbama se prvenstveno vrši potpuno preuzimanje odredbi Direktive 98/6/EZ o zaštiti potrošača prilikom isticanja cijena ponuđenih proizvoda. S timu vezi, usled već ispregovarane pozicije unutar PP 28, i postignute ocjene o potpunoj usklađenosti, navedene odredbe su istovjetne odredbama važećeg ZZP, uz novinu koja se odnosi na izmjene nastale usljed preuzimanja najnovije Direktive (EU) 2019/2161 u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača, kojima se nadopunjavaju materijalna pravila Direktiva 98/6/EZ u dijelu isticanja cijena kod prodajnih pogodnosti (**čl. 15** Predloga zakona).

Cilj ovih odredbi je da se propišu zakonske obaveze o postupanju trgovca pri označavanju cijena proizvoda kako bi se pored osnovnog prava na informisanje omogućilo i ostvarivanje jednog od osnovnih prinicipa zaštite potrošaća - omogućiti potrošaću da može lako uporediti cijene.

Cijene proizvoda koji se prodaju ili nude na prodaju, moraju biti označene čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo za potrošača, i izražene tako da označena cijena jeste konačna cijena koju potrošač treba da plati. Pri tome osnovna obaveza za trgovca je da za sve proizvode koji se prodaju ili nude na prodaju, istakne prodajnu cijenu proizvoda i cijenu po jedinici mjere. Pored navedenog, u **članu 12** propisani su i izuzeci od obaveze isticanja cijena po jedinici mjere i u duhu opcije koju pruža Direktiva 98/6/EZ, dato ovlašćenje ministarstvu nadležnom za poslove zaštite potrošača da posebnim aktom utvrdi listu prehrambenih i neprehrambenih proizvoda, odnosno grupa proizvoda, uključujući i uslove i način prodaje proizvoda kod kojih pored prodajne cijene ne treba istaći i cijenu po jednici mjere.

Ostalim odredbama dodatno se propisuje način isticanja cijene za robu, odnosno usluge, obaveza pridržavanja utvrđenih i istaknutih cijena od strane trgovca, isticanje cijene kod prodajnih pogodnosti (sniženja, rasprodaje, akcijske i promotivne prodaje) i pri oglašavanju i isticanju cijena na benzinskim stanicama i parkiralištima (**čl. 13-17**).

Posebno značajna je odredba **člana 15** kojom se u skladu sa Direktivom 2019/2161 želi osigurati istinito informisanje potrošača i spriječiti moguće obmanjujuće ponašanje trgovaca prilikom organizovanja prodajnih pogodnosti, a koja su dijelom prisutna kako na tržištu Crne Gore, tako i očigledno na tržištu EU.

Odjeljak C

Druge obaveze trgovca (čl. 18-28)

Predmetnim odredbama se uređuju druge obaveze iz korpusa osnovnih obaveza trgovca, kao što su ispunjenje ugovora, upoznavanje sa svojstvima i karakteristikama proizvoda na zahtjev potrošača, uključujući pokazivanje (**čl. 18 i 19**), zatim posebne odredbe o računu, odnosno dužnost izdavanja računa, obaveze u slučaju davanja popusta potrošačima i dr. (**član 20**), kao i odredbe o uslugama koje su detaljnije uređene za ponude sa specifikacijom radova, upotrijebljenog materijala i djelova za popravku (**član 21**). Pored odredbi o dostupnosti rezervnih djelova i srevisa, daljim odredbama se uređuju i pitanja materijala za pakovanje, dokumentacije koja prati robu i pravila o isporuci robe (**čl. 22-25**), kao i zabrani naplate izdavanja opomene radi naplate novčanih potraživanja (**član 26**)

Centralno mjesto čine odredbe **čl. 27 do 29**, kojima se uređuju pitanje prigovora potrošača, rokova za njihovo podnošenje i obaveze trgovca za potrebe rješavanja po prigovorima. Pored obaveze trgovca za isticanja obavještenja o načinu i mjestu podnošenja prigovora, teretu dokazivanja o ispunjenju ove obaveze, obaveznoj prisutnosti lica ovlašćenog za primanje prigovora, propisana je i posebna obaveza vođenja evidencije u vidu knjige ili u elektronskom obliku (kao i čuvanja najmanje dvije godine od dana prijema prigovora potrošača u prodajnom objektu, odnosno mjestu za podnošenje prigovora), kao i njen sadržaj. Takođe, propisana je obaveza za trgovca da bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema prigovora odgovori potrošaču, sa izjašnjenjem o sadržini zahtjeva i predlogom rješavanja, kao i obaveza izdavanja pisane potvrde u slučaju da se o njemu ne rješava odmah (**član 28 st. 1 i 2**).

U odnosu na dosadašnja rješenja vrijedi istaći novele kao što su u dijelu dostupnosti rezervnih djelova i servisa (**čl. 22 st. 3 i 4**), kojima se u cilju povećanja povjerenja potrošača u tržište roba i usluga, kao i garantovanja sprovođenja prava iz glave o saobraznosti i komercijalnoj garanciji, utvrđuje da je trgovac dužan da obezbijedi dostupnost tehničkog servisa, odnosno održavanja i popravke kao i, zajedno sa proizvođačem, djelova i aparata iz stava 1 ovog člana, najmanje pet godina od dana proizvodnje, ali ne manje od dvije godine od dana isporuke tehničke robe potrošaču (izuzetak za polovnu robu). U skladu sa novim pravilima o saobraznosti digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, inovirana su i dosadašnja pravila o rokovima za podnošenje prigovora (**čl. 28**) u situacijama izmjene digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga.

I konačno, Predlogom zakona zadržana su dosadašnja pravila o zabranjenom oglašavanju (**čl. 30**), koja su između ostalog usklađena i sa Preporukama za uskladjivanje zakonodavstva u oblasti poštovanja dostojanstva ličnosti lica sa invaliditetom.

Odjeljak D

Prodajne pogodnosti (čl. 31-36)

Prodajnim pogodnostima se u skladu sa odredbama ovog Odjeljka smatraju prodaja ili nuđenje proizvoda pod povoljnijim uslovima u odnosu na njihovu redovnu ili prethodnu ponudu. U zavisnosti od pogodnosti koje se nude one su razvrstane na: pogodnosti sa umanjenjem cijene (sniženje, rasprodaja, akcijska prodaja i promotivna prodaja); prodajne pogodnosti koje se daju za pojedine grupe potrošača ili pojedine grupe proizvoda (posebni uslovi prodaje); kao i pogodnosti u vidu obećanja nagrade, dodatni proizvod bez naknade (prateći poklon), učešće u nagradnoj igri i druge pogodnosti u skladu sa zakonom (**član 31**).

Odredbama o sniženju i rasprodaji, odnosno akcijskoj i promotivnoj prodaji definisan je pojam ovih vrsta pogodnosti, način isticanja cijena, i proizvoda koji mogu biti njihov predmet (**čl. 32 i 33**). Za rasprodaju dodatno su uređeni i uslovi pod kojima se ista može organizovati, kao i odgovor na praktična iskustva u sprovođenju postojećeg ZZP, a u vezi sa organizovanjem sniženja i rasprodaje, kojim je utvrđeno da ukoliko se procenat umanjenja cijena objavljuje u rasponu, najveći procenat umanjenja na početku sniženja, odnosno rasprodaje mora se odnositi na najmanje jednu petinu vrijednosti svih proizvoda na sniženju, odnosno rasprodaji (**član 32 stav 4**).

Ostalim odredbama se bliže uređuju posebni uslovi prodaje, obaveze kada je predmet prodajne pogodnosti roba čija su upotreban svojstva i karakteristike ograničeni (uključujući bitna pravila čitkosti i lake uočljivosti) i pravila informisanja i oglašavanja (**čl. 33-36**). Takođe, u cilju zaštite potrošača kod sve prisutnije tržišne utakmice pridobijanja povjerenja potrošača dodjelom raznih proizvoda (nagrade, učešće u nagradnoj igri, prateći pokloni) kao mjera njihove dodatne zaštite propisana je i odredba koja, za razliku od opštih pravila ugovornog prava, predviđa da se i na takve proizvode shodno primjenjuju odredbe ovog zakona o saobraznosti robe i komercijalnoj garanciji, odnosno odnosno o saobraznosti, isporuci i izmjeni digitalnih usluga i digitalnog sadržaja (član 35 stav 1), kao i ne manje bitna da se svaka isporuka nenaručene robe i pružanje nenaručene usluge potrošaču smatra propagandnim poklonom trgovca (**član 35 stav 3**).

GLAVA II

Usluge od javnog interesa (čl. 37-44)

Odredbama ove glave uređena su prava potrošača kod pružanja usluga od javnog interesa, i to od onih iz korpusa “osnovnih“ kad su u pitanju usluge od javnog intersa (član 37) do pojedinosti koje karakterišu specifičnosti odnosa koji nastaju u vezi sa njima.

U tom smislu, posebno je vrijedno istaći pravilo iz stava 2 ovoga člana da potrošač između ostalih osnovnih prava, ima pravo i na račun koji sadrži sve podatke koji mu omogućavaju provjeru obračuna pruženih usluga, i s tim vezi istaći i odredbe da taj račun mora da sadrži i iznos neplaćenih dospjelih potraživanja za prethodne periode, sa posebno iskazanim iznosom potraživanja starijih od dvije godine, kao i, ako je obračunata kamata, iznos na koji se ona odnosi (stava 3 istog člana), te konačno, da je trgovac dužan da na zahtjev potrošača, u roku od osam dana od dana podnošenja zahtjeva, dostavi detaljan izvještaj o pomenutim neplaćenim dospjelim potraživanjima (stav 4 istog člana)

Nadalje, za trgovca je propisano da je dužan da prije pružanja usluge od javnog interesa upozna potrošača sa uslovima korišćenja, a naročito sa onim najbitnijim datim u tač. 1 do 3 stava 1 člana 38, kao i obaveza i način njihove njihove objave, odnosno promjene, pri čemu je jasno utvrđena dužnost obraćanja za prethodno mišljenje organizacijama za zaštitu potrošača koje ispunjavaju uslove iz člana 240 ovog zakona (kvalifikovani i strogi zahtjevi za sticanje ovlašćenja za podnošenje tužbi za zaštitu kolektivnih interesa potrošača). Isto tako, trgovac je dužan da potrošača obavijesti o promjeni cijena i drugih uslova najkasnije 30 dana dana prije početka njihove primjene, dok je cijenu usluge od javnog interesa dužan obračunati prema stvarnoj potrošnji, ako je to tehnički moguće, po utvrđenoj tarifi ili cjenovniku (član 38 st. 4 do 6).

Posebnim odredbama propisana je obaveza zaključenja ugovora o pružanju usluge od javnog interesa u pisanoj formi, nemogućnosti uračunavanja u cijenu usluge troškove izgradnje, rekonstrukcije i modernizacije distributivne mreže, kod usluga od javnog interesa koje se pružaju putem distributivne mreže (osim ako posebnim zakonom nije drukčije uređeno), kao i između ostalog propisano je obezbjeđenje kvaliteta usluge od javnog interesa, te i iskazivanje cijene po jedinici mjere i cijene drugih pratećih elemenata kod nuđenja ili oglašavanje snadbijevanja električnom energijom, gasom, vodom ili uslugom grijanja (**čl. 39-42**).

Završnim odredbama ove glave, uređena su dva pitanja od posebne važnosti za potrošače: pravila za obustavljanje pružanja usluga od javnog interesa i obaveze trgovaca koji pružaju ove usluge za uspostavljanje potrošačkog servisa. Potrošaču koji uredno plaća nesporne iznose računa trgovac ne može obustaviti pružanje javne usluge ili ga isključiti sa distributivne mreže u toku postupka u kome se račun osporava, odnosno trgovac mora odmah ponovo nastaviti sa pružanjem usluge potrošaču, odnosno, bez naknade ga ponovo priključiti na distributivnu mrežu, sve do okončanja postupka (sudskog, vansudskog ili upravnog postupka, ili drugog postupka utvrđenog opštim uslovima ili drugim pravilima trgovca). Zabrana obustave ili isključenja, odnosno obaveza hitnog, ponovnog započinjanja i nastavljanja pružanja javne usluge, odnosno priključenja na distributivnu mrežu, bez naknade, odnosi i na slučaj kada trgovac pokrene postupak prinudne naplate protiv potrošača (**član 43**).

Obaveza obezbjeđenja potrošakog servisa predstavlja dalju razradu odredbi o pravu potrošača na potpunu i pravovremenu informisanost, i ujedno mjesto za prijem prigovora u skladu sa odredbama člana 27 ovoga zakona, čija shodna primjena je posebno predviđena (**član 44 st. 1 i 5**). Ostale odredbe istog člana uređuju vrstu prigovora koja se može podnijeti, način i uslove obavještavanja potrošača o radu servisa, kao i teret dokazivanja o pružanju navedenih obavještenja.

GLAVA III

Saobraznost ugovoru i komercijalna garancija (čl. 45-83)

Ova glava obuhvata dvije zasebne podcijeline iz kog razloga je i podijeljena na dva (2) odeljka i to: Odjeljak A “Saobraznost robe“ i Odjeljak B “ Saobraznost digitalnih usluga i digitalnog sadržaja“.

Predmetnim odredbama se ovim Predlogom zakona vrši potpuno preuzimanje odredbi Direktive (EU) 2019/771 o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe kojim su stavljene van snage odredbe Direktive 1999/44/EZ (usled čega se mijenjaju posljedično i dosadašnja pravila važećeg ZZP o saobraznosti i garanciji (Odeljak A)), kao i Direktiva (EU) 2019/770 o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, a koje odredbe predstavlju novinu potrošačkog prava kako na niovu EU, tako i u Crnoj Gori (Odeljak B).

Navedeno razdavanje pravila, u prvom redu saobraznosti kod roba, uključujući robu sa digitalnim elementom, i saobraznosti kod digitalnih usluga i digitalnog sadržaja, je i odraz namjere da se zakonskim putem uspješno odgovori na brojne izazove koji su podstaknuti tehnološkim razvojem u privredi, kako kod roba koje sve češće sadrže digitalne elemente, tako i zasebnog razvoja digitalnih usluga i digitalnog sadržaja koji se isporučuju, a koje ipak zahtjevaju posebno uređenje po ovom pitanju ugovrnih odnosa sa potrošačem.

Ipak po uzoru na dvije direktive koje se ovim Predlogom zakona potpuno preuzimaju, odredbe Odeljka A i Odeljka B se međusobno nadopunjavaju, što se najbolje vidi iz brojnih uvodnih odredbi dva odeljka, a naročito odredbe čl. 45 st. 2 i 3, i njima odgovarajuće odredbe čl. 67 st. 6, 7 i 9.

Odjeljak A

Saobraznost robe (čl. 46-65)

Ovim odeljkom uređuju se pravila o prodaji robe i pravima potrošača kada isporučena roba nije u saglasnosti sa ugovorom koji je zaključen, kao i prava potrošača koja proizlaze iz komercijalne garancije koju daje davalac garancije (trgovac ili proizvođač)

Kao što je već istaknuto, ovim odredbama se preuzimaju odredbe Direktive (EU) 2019/771 o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe. S tim u vezi, važno je istaći da se novim odredbama ovog Odeljka 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. Zbog sve većeg broja takvih vrsta roba, odnosno uređaja i činjenice da ih potrošači sve više koriste, novim pravilima se, po uzoru na EU i 27 država članica, i u Crnoj Gori obezbjeđuje visoki stepen zaštite potrošača i povećava pravna sigurnost u pogledu pravila koja se primjenjuju na ugovore o kupoprodaji takvih vrsta proizvoda.

Ipak, i ako sadrži značajne novine uzrokovane pomenutim tehnološkim razvojem, koncept ovog dijela potrošačkog ugovornog prava ostaje isti, te se njime i dalje prvenstveno uređuju pitanja saobraznosti robe ugovoru, pravna sredstva koja su dostupna potrošačima za slučaj neusklađenosti, tačnije nesaobraznosti i glavni načini ostvarivanja pripadajućih prava.

Od značajnih novina, na prvom mjestu Predlog zakona (**član 7**) donosi značenje „robe“, koja obuhvata i „*robu sa digitalnim elementom*“. Ovim novim pojmom (*roba sa digitalnim elementom)* se obuhvata svaka roba u koju su ugradjeni bilo koji digitalni sadržaj ili digitalna usluga ili su sa njom povezani tako da bi odsutnost tog digitalnog sadržaja ili te digitalne usluge onemogućila funkcionisanje date robe. Digitalni sadržaj koji je ugrađen u robu ili je s njom povezan može se odnositi na sve podatke koji su proizvedeni i isporučeni u digitalnom obliku, kao što su operativni sistem, aplikacije i bilo koji drugi softver, bez obzira da li je prethodno instaliran tj. u trenutku zaključenja ugovora o kupoprodaji ili se naknadno instalira, ako je tako predviđeno ugovorom. S druge strane, digitalne usluge koje su povezane sa robom obuhvataju na primjer: usluge koje omogućavaju stvaranje, obradu ili čuvanje podataka u digitalnom obliku ili pristup istim, kao što su „softver kao usluga” koji se nudi u okruženju računara u oblaku (cloud), kontinuirana isporuka podataka o saobraćajnom prometu u sistemu navigacije (npr. automobil) ili na primjer, kod pametnog sata, kontinuirana isporuka individualno prilagođenih planova za trening.

Takođe, značajnu novinu čini i podjela zahjteva na osnovu kojih se utvrđuje kada će se isporučena roba smatrati saobraznom ugovoru (**čl.47 i 48**), koji zahtjev se, kako to u Prembuli čini i sama Direktiva, sa pravom nazivai i *zakonskom garancijom saobraznosti*. Sa novim pristupom Direktive 2019/771, i kako bi se zaštitili legitimni interesi obje ugovorne strane iz ugovora o kupoprodaji, saobraznost robe se cijeni na osnovu subjektivnih i objektivnih zahtjeva u pogledu saobraznosti.

Pored pravila o nepravilnoj instalaciji i montaži (**član 49**), Predlog zakona **članom 50** utvrđuje i novinu o tzv. odgovornosti trgovca za prava trećih lica koja postoje na robi, odnosno rečnikom opštih pravila ugovornog prava (Zakona o obligacionim odnosima) „pravnim nedostacima na stvari“. U tom slučaju, u skladu sa ovom novinom potrošač ima prava da zahtijeva da se roba oslobodi od prava ili pretenzije trećeg lica, odnosno da zahtijeva zamjenu i umanjenje cijene ili raskid ugovora u skladu sa pravilima iz čl. 53 i 58 ovog zakona“.

**Članom 51** Predlog zakona zadržavaju se dosadašnje rešenje da je trgovac odgovoran u roku od dvije godine od trenuta isporuke robe, za svaku nesaobraznost koja postoji u trenutku isporuke, bez obzira da li je znao za nesaobraznost, i koja postane očigledna u ovom dvogodišnjem roku (**51 stav 1**), dok se kod polovne robe ovaj rok može skratiti ugovorm između strana, ali ne na kraće od jedne godine (**51 stav 5**). Ovaj rok je u slučaju robe sa digitalnim elementom uvjek dvije godine za svaku nesaobraznost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koja se pojavi ili postane očigledna u roku od dvije godine od trenutka isporuke robe sa digitalnim elementima (ako je ugovorom o kupoprodaji predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tokom određenog perioda), odnosno i duže, ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka na rok duži od dvije godine (kada je trgovac je odgovoran za svaku nesaobraznost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koja se pojavi ili postane očigledna u periodu isporuke u skladu sa ugovorom o kupoprodaji). Važna odredba, je i odredba stava 8 ovog člana kojom je propisano šta se smatra trenutkom isporuke robe, u slučaju instalacije izvršene od strane trgovca ili pod njegovom odgovornošću.

S druge strane, **članom 52** se propisuje još jedna novina, u skladu sa kojom je pravilo da se, ako se nesaobraznost pokaže u roku od godinu dana od dana isporuke robe, pretpostavlja da je nesaobraznost postojala u trenutku isporuke (teret dokazivanja suprotnog je na trgovcu), osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe i prirodom određene nesaobraznosti (**član 52 stav 1**). U odnosu na postojeća rešenja rok važenja ove oborive pretpostavke je dakle produžen, obzirom da je važećem ZZP on bio šest mjeseci, što je u skladu sa odredbama ove Direktive maksimalne harmonizacije.

Odredbama **čl. 53 do 57** Predloga zakona se nadalje uređuju opšta pravila o pravu potrošača da mu u slučaju nesaobraznosti na raspolaganje prema trgovcu stoje: 1) zahtijev da se nesaobraznost otkloni bez naknade, opravkom ili zamjenom, odnosno 2) zahtijev za odgovarajuće umanjenje cijene ili raskid ugovora uz povraćaj plaćenog iznosa. Pri tome, Predlog zakona takođe uređuje i u kojim se slučajevima neće smatrati da je roba nesaobrazna sa ugovorom, odnosno propisuje izuzetak od odgovornosti trgovca u vezi sa javnim obećanjima, čime se on štiti od situacija kada ne zna za neke informacije koje su bile predstavljene javnosti od drugih učesnika u lancu prodaje (npr. proizvođača ili njegovog predstavnika), ili kada su se te informacije promjenile, kao i kada su te informacije zanemarljivog značaja u procesu donošenja odluke potrošača o zaključenju pravnog posla (**član 48 stav 2 tač. 1 do 3**). U tom dijelu pored zadržavanja u načelu istovjetnog pristupa uređenja kao kod važećeg ZZP, Predlog zakona donosi i neke značajne novine.

U prvom redu, već obzirom na brojnost članova (**53 do 57**) jasno je da su odredbe detaljnije uredile pomenuta prava koja stoje na raspolaganju potrošaču, te otud i zasebni članovi o pravu na propravku ili zamjenu (**čl. 54**), umanjenju cijene (**član 55 i član 57 stav 6**), raskidu ugovora i povraćaju plaćenog (**član 56**), te rokovi i pravila povraćaja robe (potrošač) i plaćenog (trgovac) u slučaju raskida ugovora (**član 57**). Od značajnih novina treba istaći da, i ako potrošač i dalje nema pravo raskida u slučaju neznatne nesaobraznosti, za razliku od važećeg ZZP, a po uzoru na Direktivu, Predlog zakona sada utvrđuje da je na trgovcu teret dokazivanja da je nesaobraznost neznatna (**član 53 stav 7**). Isto tako, radi zaštite legitinih interesa potrošača, u skladu sa novim odredbama potrošač ima pravo i da uskrati plaćanje preostalog dijela cijene ili neki njen dio sve dok trgovac ne ispuni svoje obaveze u skladu sa odredbama ovog odeljka (**član 53 stav 8**).

Ipak, u duhu predmetne Direktive, redosljed izbora između nabojanih mogućnosti je i dalje uslovljen (**član 53**) kao i kod dosadašnjih rešenja važećeg ZZP. Na prvom mjestu, potrošač može tražiti popravku ili zamjenu, pa tek kada se u zakonom propisanim slučajevima steknu uslovi (**53 stav 5**), može zahtijevati odgovarajuće smanjenje cijene ili raskid ugovora uz povraćaj plaćenog iznosa. Predlog zakona dodatno utvrđuje šta se kod slobode izbora popravke i zamjene smatra nesrazmjernim opterećenjem za trgovca u poređenju sa alternativnim zahtjevom (**53 stav 3**), te propisuje rok za otklanjanje nesaobraznosti (u primjerenom roku, koji ipak ne može biti duži od 15 dana od dana podnošenja zahtjeva), kao i uvodi kriterijum značajne neugodnosti za potrošača (**član 54 stav 1**).

Takodje, detaljnija pravila popravke ili zamjene, pored nivela tj. rješavanja situacija iz prakse kada je popravka zahtijevala uklanjanje robe koja je bila instalirana (**član 54 stav 3**), takodje razjašnjava bitne posljedice u slučaju zahtjeva za zamjenom, kao i da potrošač nije dužan da plati troškove uobičajene upotrebe zamijenjene robe tokom perioda prije njene zamjene (**član 54 stav 4**). Ipak u ovom dijelu najznačajnije je pomenuti zakonsko uređenje mogućnosti nuđenja zamjenskog proizvoda od strane trgivca u slučaju zahtjeva potrošača za popravkom, a koji ako se prihvati od strane potrošača, izričitom i posebnom izjavom je obaveza, za posljedicu ima da se u datium rokovima za popravku smatra da ne postoji značajna neugodnost za potrošača iz **54 stav 1**.

Kao i kod važećeg ZZP, od opšteg pravila o redosljedu izbora pravnih mogucnosti iz **člana 53**, Predloga zakona propisuje izuzetak (član 58) prema kome potrošač ima apsulutno pravo slobode izbora između sve četri mogućnosti (popravka, zamjena, smanjenje cijene ili povraćaj plaćenog iznosa) koje mu se stavljaju na raspolaganje. Ipak za razliku od dosadašnjih rešenja (rok od 90 dana), u skladu sa zahtjevima ove Direktive maksimalne harmonizacije, ovo pravo se sada ima u roku od 30 dana od dana preuzimanja robe (skraćenje u odnosu na dosadašnjih 90 dana) ako u istom potrošač obavijesti trgovca o nesaobraznosti. U ostalim segmentima, shodna primjena člana **53 st. st. 5 do 9**, kao i detaljnijih pravila iz čl. 54 i 55 je utvrđena Predlogom zakona, čime se omogućava jasno uređenje situacija kada potrošač, kod korištenja *slobode izbora,*  ipak izabere popravku ili zamjenu.

Odredbama **čl. 55, 56 i 57** detaljnije se uređuju pravila u slučaju umanjenja cijene (**čl. 55 i 57 stav 6**), kao i način raskida ugovora (izjavom upućenom trgovcu), te u slučaju raskida utvrđuju jasne obaveze i rokovi za povraćaj primjenje robe od strane potrošača, odnosno plaćenog iznosa od strane trgovca (koja pravila se shodno primjenjuju i kod zahtjeva za umanjenje cijene (**član 57 stav 6**)). Tako dok je potrošač dužan da izvrši povraćaj robe u roku od 14 dana od dana obavještavanja trgovca o raskidu, trgovac je dužan da izvrši povraćaj plaćenog iznosa bez odlaganja (tj odmah), a najkasnije u roku od osam dana od prijema robe ili prijema dokaza da mu je roba poslata (**čl**. **57 st. 1 i 3**). Po uzoru na istovjetna rešenja kod sobraznosti ditigitalnih usluga/sadržaja, kao i prodaje na daljinu, trgovac je dužan da povraćaj izvrši istim načinom plaćanja kao kod kupovine robe (osim ako potrošač ne pristane (izričitom izjavom) na drugi način povraćaja, ali uz uslov da ne snosi nikakve dodatne troškove u tom slučaju (čl. 57 stav 4)). Dodatno, trgovcu je u svakom slučaju zabranjeno da potrošaču naplati naknadu za povraćaj plaćenog (**čl. 57 st. 5**)

Pored odredbi o mogućnosti regresnog zahtjeva trgovca, kao krajnjeg prodavca, prema proizvođaču, prethodnom prodavcu u ugovornom lancu ili bilo kom drugom posredniku (član 59), Predlog zakona obavezuje potrošača da obavesti trgovca o nesaobraznosti u roku od 90 dana od dana kada je otkrio njeno postojanje (subjektivni rok), a najkasnije prije isteka dvogodišnjeg roka za odgovornost trgovca (**član 60 stav 1**). Prethodno znači da nesaobraznost mora da se pojavi najkasnije u roku od dvije godine od dana prelaska rizika na potrošača, ali istovremeno i da potrošač mora obavijestiti trgovca najkasnije u istom roku kako ne bi izgubio svoja prava. Konačno, u ovom dijelu Predloga zakona propisuje i prekluzivni rok, na način da utvrđuje da se prava potrošača koji je blagovremeno obavijestio trgovca o postojanju nesaobraznosti gase po isteku dvije godine, računajući od dana slanja obaveštenja o nesaobraznosti trgovcu, izuzev ako je prevarom trgovca potrošač bio spriječen da ih ostvari (**član 60 stav 3**).

Dok se **članom 61** uređuje produženje rokova od znača za ostvarivanje prava po osnovu nesaobraznosti, odredbama **čl. 62 do 64** Predlog zakona utvrđuje pravila o komercijalnoj garanciji.

U tom dijelu, Predlog zakona odredbama **čl. 7 tač. 39** uređuje značenje komercijalne garancije i istu definiše kao obavezu trgovca ili proizvođača (davalac komercijalne garancije) prema potrošaču, osim zakonom utvrđene odgovornosti trgovca za saobraznost robe (zakonske garancije saobraznosti), da će vratiti plaćenu cijenu ili zamijeniti, popraviti ili servisirati robu na bilo koji način, ako roba ne ispunjava specifikacije ili druge zahtjeve koji nisu povezani sa saobraznošću, a navedeni su u izjavi o komercijalnoj garanciji ili u reklamnom materijalu koji je dostupan u trenutku ili prije zaključenja ugovora. Isto tako, obzirom na uvođenje dodatane pod-kategorije komercijalne garancije – komercijalna garancija trajnosti – koja je predmet uređenja čl. **62 st. 2 i 3**, Predlog zakona odredbama **čl. 7 tač. 10** uvodi i značenje „*trajnosti*“, kao „sposobnosti robe da zadrži svoje funkcije i karakteristike tokom uobičajene upotrebe“.

Stoga, u skladu sa čl. **62 stav 1**, ako proizvođač ili trgovac daju komercijalnu garanciju za robu, Predlog zakona jasno definiše da je ona obavezujuća za davaoca te garancije (proizvođača ili trgovca) u skladu sa uslovima utvrđenim u izjavi o komercijalnoj garanciji i povezanom reklamnom materijalu dostupnom u trenutku ili prije zaključenja ugovora. Za razliku od prethodnog, ako proizvođač nudi komercijalnu garanciju trajnosti za određenu robu tokom određenog perioda, proizvođač je direktno odgovoran potrošaču tokom cijelog perioda komercijalne garancije trajnosti za popravku ili zamjenu robe u skladu sa članom 54 ovog zakona, s tim da ga prethodno ne sprječava da potrošaču ponudi i povoljnije uslove u izjavi o komercijalnoj garanciji trajnosti.

Dodatno, odredbama istog člana je propisano da komercijalna garancija mora biti sačinjena na jasan i razumljiv način i dostavljena na trajnom mediju (papiru ili drugom trajnom mediju u skladu sa značenjem iz **čl. 7 tač. 16**) najkasnije u trenutku predaje robe, ali i propisuje sadržinu podataka koji trebaju biti navedeni. Pri tome, suprotno postupanje znači prekršajnu odgovrnost za davaoca garancije, a teret dokazivanja da je izjava o garanciji predata potrošaču je na trgovcu (**član 62 st. 5, 6 i 8**). U svakom slučaju, postupanje suprotno prethodno navedenom (npr.trgovac ne izda izjavu o komercijalnoj garanciji (tzv. garatni list), ili isti nije jasan i razumljiv, ili ga ne izda uopšte) ne isključuje niti utiče na prava potrošača u vezi sa datom garancijom (**član 62 stav 7**). Kako bi se potrošači zaštitili od mogućih zloupotreba, propisana je obaveza trgovca da se pri zaključenju ugovora o prodaji robe i oglašavanju povodom prodaje, uzdrži od upotrebe izraza „garancija”, „komercijalna garancija” i sličnih izraza s tim značenjem, ako po osnovu ugovora o prodaji potrošač ne stiče više prava nego što ih na osnovu saobraznosti ima u skladu sa ovim zakonom. (član 63). Mogućnost da prava koje za potrošača proizlaze iz komercijalne garancije ostvaruje kod kod trgovca ili proizvođača (sa izuzetkom komercijalne garancije trajnosti koju ostvaruje kod proizvođača), samo dodatno učvršćuje poziciju potrošača u zaštiti svojih prava (**član 64**).

Kako bi se osigurao visoki nivo zaštite potrošača, kao i pravna sigurnost za trgovce, kod ugovora o kupoprodaji drugih stvari tj. robe (npr. nepokretnosti, uključujući npr. nepokretnosti sa digitalnim elementom (engl. *smart apartments*)), ili kod drugih vrsta ugovora za druge proizvode (npr. usluge), odredbe čl. 46 do 54 se shodno primjenjuju i na ove proizvode (**član 65**). Ipak, obzirom da je saobraznost digitalnog sadržaja i digitalnih usluga posebno uređena **čl. 66 do 83** Predloga zakona, pomenuta shodna primjena je ovim članom isključena kod istih.

Odjeljak B

Saobraznost digitalnih usluga i digitalnog sadržaja (čl. 66-83)

Ovim odeljkom uređuju se pravila o saobraznost digitalnih usluga i digitalnog sadržaja kada iste nisu u saglasnosti sa ugovorom koji je zaključen ili kad isti nisu isporučeni, i pravima potrošača u tom slučaju, kao i u slučaju izmjene digitalnih usluga ili sadržaja.

Kao što je već istaknuto, ovim odredbama se preuzimaju odredbe Direktive (EU) 2019/770 o saobraznost digitalnih usluga i digitalnog sadržaja. S tim u vezi, važno je istaći da se novim odredbama ovog Odeljka, poput Odeljka A ove glave, u potpunosti odgovorilo tehnološkom napretku tj. sve većem prisustvu ugovora koji za predmet imaju isporuku digitalnog sadržaja ili digitalne usluge. Zbog sve većeg broja takvih vrsta ugovora o isporuci ovih vrsta usluga, i činjenice da ih potrošači sve više koriste, novim pravilima se, po uzoru na EU i 27 država članica, i u Crnoj Gori obezbjeđuje visoki stepen zaštite potrošača i povećava pravna sigurnost u pogledu pravila koja se primjenjuju na te ugovore.

Ipak, i ako sadrži značajne novine uzrokovane pomenutim tehnološkim razvojem, koncept ovog Odeljka tj. potrošačkog ugovornog prava je istovjetan konceptu Odeljka A, što se odslikava istom metodologijom i sistematikom uređenja, te pristupom kod rešavanja iste vrste problematike (npr. pojam saobraznosti, te podjela na subjektivne i objektivne kriterijume) i pripadajućih prava potrošača u tom pogledu, ali i zasebnosti nekih rešenja obzirom na predmet ugovora jer nisu u pitanju nedostaci na robi (ili robi sa digitalnim elementom) kao stvari koja je opipljiva. Tako u poslednjem slučaju, ovaj odeljak uređuje obaveze trgovaca i prava potrošača kod pitanja koja su specifičnost ugovora o isporuci digitalnih usluga, odnosno digitalnog sadržaja, kao što su na prvom mjestu pravila u slučaju njihove neisporuke, ili pravila u slučaju izmjene digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

Medjusobna zavisnost, ali i razlike polja primjene dva odeljka je istovjetno pocrtana kako to čine i dvije direktive (2019/770 i 2019/771), što je bitno za puno i ispravno sprovođenje zakona u praksi, te se najbolje vidi iz brojnih uvodnih odredbi dva odeljka, a naročito odredaba čl. 67 st. 6, 7 i 9, odnosno njima odgovarajućih odredaba Odeljka A i čl. 45 st. 2 i 3, ili npr. stav 4 ovog člana (odnosa prema trajnom mediju koji služi isključivo kao nosač digitalnog sadržaja).

Od značajnih novina, na prvom mjestu Predlog zakona (**član 7**) donosi značenja „*digitalne usluge*“, i zasebno „*digitalnog sadržaja*“. Ovim novim pojmovima (digitalna usluga) se obuhvata usluga kojom se potrošaču omogućava stvaranje, obrada, čuvanje i pristup podacima 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. S druge strane, pod pojmom „digitalnog sadržaja“ podrazumijevaju se podaci koji se proizvode i isporučuju u digitalnom obliku.

U tom smislu, po uzoru na Direktivu koja se ovim Odeljkom potpuno preuzima,  kako bi se odgovorilo zahtjevima brzog tehnološkog razvoja, i obezbijedilo vremensko trajanje značenja pojma digitalni sadržaj ili digitalna usluga pomenutim definicijama se, uzmeđu ostalog, obuhvataju računarski programi, aplikacije, video datoteke, audio datoteke, muzičke datoteke, digitalne igre, e-knjige i druge e-publikacije, kao i digitalne usluge koje omogućuju stvaranje, obradu ili čuvanje i pristup podacima u digitalnom obliku, uključujući poslovni model „softver kao usluga”, kao što je dijeljenje video i audiozapisa i druge usluge pohranjivanja datoteka na korisnike (file hosting), obradu teksta ili igre koje se nude u okruženju računara u oblaku (*cloud*) i društvene medije. Imajući u vidu da postoje brojni načini isporučivanja digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga, poput prenosa na trajnom mediju, preuzimanja na uređaje potrošača, prenošenja tehnologijom *streaminga* na internetu, omogućivanja pristupa kapacitetima za čuvanja digitalnog sadržaja ili pristupa korištenju društvenim mrežama, odredbe ovog Odeljka se primjenjuju nezavisno o mediju koji je upotrijebljen za prenos digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ili za davanje pristupa tom digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi, sa izuzetkom od primjene na usluge pristupa internetu.

**Članom 67** se uređuje primjena ovog zakona, te se njegovim odredbama uređuje na koje ugovore i situacije se primjenjuje, kao i jednako važno na koje situacije i vrste ugovora se ne primjenjuju odredbe ovog Odeljka (npr. zdravstenim uslugama, igrama na sreću, finansijskim uslugama i dr.). U tom smislu ovim članom st. 8 tač. 1 pored već pomenutih isključena je i primjena kod ugovora čiji je glavni predmet pružanje stručnih usluga kao što su usluge prevođenja, arhitektonske usluge, pravne usluge ili druge usluge stručnog savjetovanja, koje trgovac često obavlja lično, bez obzira na to je li trgovac upotrijebio digitalna sredstva kako bi proizveo krajnji proizvod usluge ili ga isporučio ili prenio potrošaču, pa isto tako ni na javne usluge, kao što su usluga socijalne zaštite ili javnih registara, u kojima se digitalnim sredstvima služi samo za prenos usluge potrošaču ili za obavještavanje potrošača o usluzi, kao ni na javne isprave niti druge javnobilježničke isprave, bez obzira da li se izvršavaj, bilježe, reprodukuju ili prenose digitalnim sredstvima.

Daljim odredbama člana **67 stav 2** kao veoma važno uređuje se, u skladu sa trendovima plaćanja kod ovih ugovora, pojam „cijene“ ima posebno značenje jer je ista definisana ne samo kao novčani iznos već i kao digitalno iskazana vrijednost (elektronski vaučer, e-kupon, virtuelna valuta i sl.) koju je potrebno platiti za isporuku digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, čime se sprečava diskriminacija među privrednim subjektima, ali i uskraćuje neopravdani podsticaj trgovcima da da se okrenu pružanju digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga u zamjenu za ovakve digitalno iskazane vrijednosti. Dodatno, a s prethodnim u vezi, stavom 3 se pojašnjava i dodatna karatkeristika modernog digitalnog okruženja na koje se primjenjuje ovaj Odeljak, kada se kod ovakvih ugovora o isporuci digtalnog sadržaja ili digitalne usluge trgovcu kao protivčinidba dostavljaju lični podaci, a ne kako je to uobičajeno vrši plaćanje pomenute cijene (novčanog iznosa ili digitalno iskazane vrijednosti - elektronski vaučer, e-kupon, virtuelna valuta i sl.). Dakle, kako se ovakvi poslovni modeli, u različitim oblicima, upotrebljavaju na znatnom dijelu evropskog tržišta, dakle i Crne Gore, ovim Odeljkom se obezbjeđuje da crnogorski potrošači u kontekstu takvih poslovnih modela takođe imaju pravo na ugovornu zaštitu svojkih prava.

Takođe, odredbama člana 67 se, obzirom na već pomenutu međuzavisnost sa Odeljkom A (tačnije međuzavisnost direktiva 2019/771 i 2019/770 koje se preuzimaju). ova međuzavisnot pojašnjava na način da se npr. stavom 5 propisuje da se ovaj odeljak primjenjuje i na digitalni sadržaj koji je isporučen na trajnom nosaču podataka, kao što su DVD-ovi, CD-ovi, USB memorije i memorijske kartice, kao i na sam materijalni nosač podataka, pod uslovom da taj nosač služi isključivo kao nosač digitalnog sadržaja. Prethodno poziva i da se istakne izuzetak primjene odredbe čl. 76 o pravilima u slučaju neisporuke, za koje potrebe se kod neisporuke ovog nosača primjenjuju opšta pravila o pravima potrošača kod neisporuke iz Glave IV (o potrošačkim ugovornim odnosima) i člana 88 ovog zakona.

Konačno, pomenuta međuzavisnost koja je od značaja za buduću punu primjenu u praksi se ogleda i u odredbama čl. **67 stav 6** koja uređuje pitanja neprimjene ovog Odeljka u situacijama kada digitalni sadržaj ili digitalne usluge su ugrađeni u robu ili su povezani sa robom u smislu definicje iz člana 7 tačka 4 ovog zakona i koji se isporučuju na osnovu ugovora o kupoprodaji te robe (bez obzira da li digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu isporučuje trgovac ili drugo lice). Obzirom na pomenutu definiciju iz člana 7 stav 4 tj. ako odsutnost ugrađenog ili povezanog digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ne sprečava funkcionisanje robe ili ako potrošač sklopi ugovor o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koji ne čini dio ugovora o kupoprodaji robe s digitalnim elementima, taj će se ugovor smatrati odvojenim od ugovora o kupoprodaji robe (čak i ako trgovac djeluje kao posrednik za taj drugi ugovor s dobavljačem koji je treća strana), iz kog razloga bi se i smatrao obuhvaćenim ovim Odeljkom tj. njegovim područjem primjene. U praksi, to bi obuhvatalo situacije, ako potrošač na pametni telefon preuzme aplikaciju za igru iz trgovine aplikacijama, ugovor o isporuci aplikacije za igru odvojen je od ugovora o kupoprodaji samog pametnog telefona, usled čega bi se Odeljak A primjenjivao samo na ugovor o kupoprodaji pametnog telefona, dok bi ovaj Odeljak primjenjivao na isporuku aplikacije za igru, ako su ispunjeni ostali uslovi predvidjeni u odredbama ovog zakona.

Odredbama **čl. 68 do 72** se po istom modelu kao i kod roba, odnosno roba sa digitalnim elementima vrši podjela zahjteva na osnovu kojih se utvrđuje kada će se isporučeni digitalni sadržaj, odnosno digitalna usluga smatrati saobraznom koja se ponovo cijeni na osnovu subjektivnih i objektivnih zahtjeva u pogledu saobraznosti (čl. 70 i 71), kao i pravila o nepravilnoj integraciji digitalnog sadražaja ili digitalne usluge (pojmovna i materijlna razlika u odnosu na nepravilnu instalaciju kod roba).

**Članom 73** se po uzoru na istovjetna pravila kod roba i roba sa digitalnim elementom, uređuju prava trećih lica, dok se **članom 74** utvrđuje odgovornost trgovca u slučaju nesaobraznosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge. S tim u vezi, opšte pravilo je da je trgovac odgovoran za za nesaobraznost dvije godine od trenutka isporuke, i to u slučaju kada je ugovorom predviđena jednokratna isporuka ili niz pojedinačnih isporuka, trgovac je odgovoran za svaku nesaobraznost koja postoji u trenutku isporuke, dok ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka tokom određenog perioda, trgovac je odgovoran za nesaobraznost koja se pojavi ili postane očigledna u toku trajanja ugovora, preciznije tokom perioda u kome je u skladu sa ugovorom predviđena isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

**Članom 75** se u vezi sa prethodnim uređuje teret dokazivanja, pa je tako kod ugovora kod kojih je predviđena jednokratna isporuka ili niz pojedinačnih isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ona na trgovcu za svaku nesaobraznost koja postane očigledna u roku od godinu dana od trenutka isporuke, dok je kod kod ugovora kod kojih je predviđena kontinuirana isporuka tokom određenog perioda ona na trgovcu praktično za svo vrijeme trajanja takvog ugovora, preciznije za svaku nesaobraznost koja postane očigledna tokom tog perioda.

Ipak važno je istaći da je stavom 5 ovog člana propisano da se trgovac oslobađa ove pretpostavke odgovornosti ako uspije da dokaže da digitalno okruženje potrošača nije kompatibilno sa tehničkim zahtjevima digitalnog sadržaja ili digitalne usluge i prevashodno da je o tome na jasan i razumljiv način obavijestio potrošača prije samog zaključenja ugovora. U tom dijelu, odredbama st. 5 do 7 propisane su i obaveze potrošača na saradnju sa trgovcem, i posljedice prelaska tereta dokazivanja na njega u suprotnom slučaju.

Dok su **članom 76** propisana prava potrošača u slučaju neisporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, **članom 77** su propisana prava u slučaju nesaobraznosti. Obzirom da se ne radi o robi, potrošač ima prava da se sadržaj ili usluga saobraze ugovoru, kao i u propisanim slučajevima pravo na umanjenje cijene ili raskid ugovora.

Članom 77 se detaljnije uređuje pravo i način raskida ugovora u slučaju nesaobraznosti digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga, uz isticanje razlike da kada se isti isporučuju uz plaćanje cijene, potrošač ima pravo da raskine ugovor samo ako nesaobraznost nije neznatna, dok ako se isti isporučuju uz davanje ličnih podataka, potrošač tada već ima ovo pravo i ako je nesaobraznost neznatna (s obzirom na to da potrošaču u tim slučajevima nije dostupno pravo na sniženja cijene).

**Članom 79 do 81** su uređena pravila o obavezama trgovca i potrošača u slučaju raskida ugovora, i poseban akcenta stavlja na postupanje sa ličnim podacima koji su pruženi trgovcu kod ovakvih ugovora, obzirom na sveukupnu prisutnost tog aspekta kod ove vrste poslovnih modela isporuke digitalnog sadržala ili digitalne usluge (**čl. 79 i 80**), kao i precizne obaveze i rokovi za provraćaj plaćene cijene, te zabrane napolaćivanja bilo kakve naknade kod izvršenja povraćaja plaćenog iznosa (**čl. 81**).

Konačno, obzirom na prioru ovih vrsta ugovora, **članom 82** su uređena i naročito bitna pitanja u slučaju izmjena digitlanog sadržaja ili digitalne usluge, i to kako prava trgovca na izmjenu i pod kojim uslovima, kao i pripadajućim pravima potrošača (npr. pravo na raskid ugovora, bez troškova i dr.), dok su **članom 83** propisana prava trgovca na pravnu zaštitu protiv odgovornih lica u ugovornom lancu u skladu sa zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi, ako on odgovara potrošaču zato što digitalni sadržaj ili digitalna usluga nisu isporučeni ili zbog nesaobraznosti do kojih je došlo činjenjem ili propustom tog drugog lica.

GLAVA IV

Potrošački ugovorni odnosi (čl. 84-92)

Ovim odredbama se prvenstveno vrši potpuno preuzimanje odredbi Direktive 2011/83/EU.

S tim u vezi, usled već ispregovarane pozicije unutar PP 28, i postignute ocjene o potpunoj usklađenosti, navedene odredbe su istovjetne odredbama važećeg ZZP, osim u dijelu kojima su iste predmet izmjena ili dopuna izvršenih pomenutom Direktivom (EU) 2019/2161 koja se takođe preuzima ovim Predlogom zakona..

Na početku treba istaći medjusobnu povezanost ove Glave IV i naredne Glave V Predloga zakona, obzirom da obje proizilaze iz iste, već pomenute Direktive 2011/83/EU koja uređuje neka opšta potrošačka prava u ugovornim odnosima sa trgovcem (Glava IV), kao i posebna prava kod ugovora zaključenih na daljinu i van poslovnih prostorija (Glava V).

Na tim osnovama, uvodnim odredbama ove glave (**čl. 84 i 85** Predloga zakona) uređuje se polje primjene obje glave: i Glave IV i naredne tj. Glave V, kao i izuzeci od primjene, odnosno na koje se ugovore odredbe ove dvije glave ne primjenjuj, kao na primjer na ugovore o: o pružanju socijalnih usluga, o korišćenju zdravstvene zaštite, o igrama na sreću, o finansijskim uslugama, o sticanju ili prenosu prava na nepokretnosti, o periodičnoj dostavi hrane, pića ili drugih proizvoda namijenjenih dnevnoj upotrebi u domaćinstvu itd.

S tim što vrijedi istaći izuzetak u dijelu ugovora o pružanju usluga putničkog prevoza, na koje se i pored postojanja posebnih odredbi u sektorskim propisima, ipak primjenjuju pojedine odredbe i ovog Predloga zakona **čl. 87, 91, 92 i 105**.

Takodje, ovom glavom vrši se uređenje nekih osnovnih pitanja iz potrošačkih ugovornih odnosa kao što su: naplata korišćenja sredstva plaćanja, rok za izvršavanje ugovora (bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana), prelazak rizika (slučajne propasti ili oštećenja robe) kod ugovora o kupoprodaji, slanje proizvoda bez naručivanja potrošača (i posljedice takve prakse ili zaključenih ugovora), dodatna plaćanja, i troškovi telefonske komunikacije (**čl. 87 do 92** Predloga zakona). I to bez obzira da li se radi o ugovorima koji su predmet uređenja Glave V, ili o ugovorima van okvira te glave (ugovori koji nisu zaključeni na daljinu ili van poslovnih prostorija).

Konačno, obzirom da je prethodno informisanje jedno od osnovnih prava potrošača na osnovu koje se donosi odluka o poslu, odredbama **čl. 86** ove Glave su propisana posebne informacije koje je trgovac dužan da na jasan i razumljiv način pruži potrošaču potrošaču prije zaključivanja ugovora ili prihvatanja odgovarajuće ponude od strane potrošača.

Ova pravila o prethodnom informsianju su opšta, i razlikuju se od istovjetne obaveze koja je Glavom V propisana za ugovore zaključene na daljinu ili van poslovnih prostorija.

Glava V

Ugovori zaključeni izvan poslovnih prostorija trgovca i ugovori na daljinu (čl. 93-119)

Ovim odredbama se prvenstveno vrši potpuno preuzimanje odredbi Direktive 2011/83/EU.

S timu vezi, usled već ispregovarane pozicije unutar PP 28, i postignute ocjene o potpunoj usklađenosti, navedene odredbe su istovjetne odredbama važećeg ZZP, osim u dijelu kojima su iste predmet izmjena ili dopuna izvršenih pomenutom Direktivom (EU) 2019/2161 koja se takođe preuzima ovim Predlogom zakona..

Ova glava obuhvata više zasebnih podcijelina kojima se uređuju specifična pitanja kod zaključenja ugovora izvan poslovnih prostorija i ugovori na daljinu, iz kog razloga je i podijeljena na 4 odeljka i to: Odjeljak A “Obavještavanje potrošača prije zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija i ugovora na daljinu“, Odjeljak B “Pretpostavke za zaključivanje ugovora van poslovnih prostorija“, Odjeljak C “ Pretpostavke za zaključivanje ugovora ugovora na daljinu“, i Odjeljak D “Pravo na jednostrani raskid“.

Odjeljak A

Obavještavanje potrošača prije zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija i ugovora na daljinu

Odredbama ovog odlejka se uređuju osnove ugovora zaključenih na daljinu i van poslovnih prostorija. Takod se odredbama čl. 93 st. 1 i st. 2 propisuje značenje ove dvije vrste ugovora.

U skladu sa navedenim odredbama **čl. 93 st. 1** datim značenjem ugovora na daljinu obuhvataju se svi slučajevi u kojima se ugovor između trgovca i potrošača zaključuje na osnovu organizovanog sistema prodaje ili pružanja usluga na daljinu, isključivo uz korištenje jednog ili više sredstava daljinske komunikacije (kao što je naručivanje poštom, Internetom, telefonom ili telefaksom i dr.) do, uključujući, vremena kad se ugovor zaključuje. Stoga, u skladu sa odredbama Direktive 2011/83 ovom se definicijom obuhvataju i situacije u kojima potrošač dolazi u poslovne prostorije isključivo u svrhu prikupljanja informacija o robi ili uslugama, a o ugovoru na daljinu pregovara i sklapa ga naknadno (čemu nasuprot stoje situacije ugovora o kojem se pregovara u poslovnim prostorijama trgovca, a konačno se sklapa daljinskom komunikacijom, koji se neće smatrati ugovorom na daljinu, što je isti slučaj za ugovore koji su pokrenuti posredstvom daljinske komunikacije, ali je konačno sklopljen u poslovnim prostorijama trgovca, ili situacije koje se odnose na rezervacije koje potrošač obavlja sredstvom daljinske komunikacije radi ugovaranja profesionalne usluge). . Pod pojmom organizovanong sistema prodaje ili pružanja usluga na daljinu obuhvataju sve one sisteme koje nudi treća strana koja nije trgovac, ali koje trgovac upotrebljava, kao što je na primjer online platforma, ali ne i slučajeve kad internet stranice nude samo informaciju o trgovcu, njegovoj robi i/ili uslugama i njegove kontakt podatke.

S druge strane, **čl. 93 st. 2** datim značenjem ugovora na zaključenog van poslovnih prostorija obuhvataju se svi slučajevi u kojima se ugovor zaključuje uz istovremeno fizičko prisustvo trgovca i potrošača na istom mjestu koje ne predstavlja poslovne prostorije trgovca, kao i u slučaju kada je potrošač dao ponudu pod pomenutim okolnostima, ali i koji se zaključuje u poslovnim prostorijama trgovca ili putem sredstava komunikacije na daljinu, neposredno nakon što je trgovac pristupio potrošaču lično na mjestu van poslovnih prostorija, kao i zaključenih za vrijeme izleta koji je organizovao trgovac čiji je cilj ili rezultat promocija ili prodaja robe ili usluga potrošaču.

S prethodnim u vezi je i jedna od ključnih obaveza trgovca kod ove vrste ugovora sadržana u **članu 93 stav 3**, a koja se odnosi na obavezu kojom je prije zaključivanja ugovora ili prihvatanja odgovarajuće ponude od strane potrošača, dužan da na jasan i razumljiv način obavijesti potrošača o čitavom setu informacija. Time se ovim informacijama upotpunjava obaveza informisanja iz Direktive 2006/123/EZ, odnosno Zakona o elektronskoj trgovini, i koje čine osnov za donošenje potpuno informisane odluke o pravnom poslu, te je njihovo poštovanje usko vezano za rokove iz prava na jednostrani raskig ugovora propisanog ovim zakonom. Istovremeno, ispunjenost ove obaveze je i osnov najčešćih kontrola sadržaja internet stranica putem kojih trgovci vrše prodaju roba i usluga, kako na nivou EU tako i u Crnoj Gori.

Dok se **članom 94** po uzoru na dosadašnja rješenja uređuju pravila obračuna troškova kod ugovora o pretplati (npr. kod elektornskih komunikacija, zaključenih na daljinu), s druge strane se **članom 95** u skladu sa novinama Direktive 2019/2161 uređuju dodatni zahtjevi prethodnog informisanja u skladu sa razvojem digitalnog okruženja. Tako je ovim članom pružalac online tržišta, prije nego se potrošač obaveže ugovorom na daljinu ili odgovarajućom ponudom na online tržištu, dužan da pruži sledeće informacije: opšte informacije o najvažnijim parametrima kojima se određuje rangiranje proizvoda, a koje se potrošaču prikazuju u obliku rezultata pretrage; da li je treća strana koja nudi robu, uslugu ili digitalni sadržaj, trgovac ili nije trgovac u smislu člana 2 ovog Predoga zakona, na osnovu izjave koju ta treća strana daje pružaocu online tržišta; veoma važnu informaciju da se prava potrošača utvrđena ovim zakonom, kao i drugim zakonom koji sadrži odredbe o zaštiti potrošača, ne primjenjuju na ugovor, ako treća strana koja nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj, nije trgovac, i ako je to primjenljivo, o tome kako se dijele obaveze treće strane i obaveze pružaoca online tržišta koje proizilaze iz ugovora.

Kako je informacija o pravu na jedostrani raskid jedno od ključnih prava potrošača kod zaključenja ugovora na daljiu ili va poslovih prostorija, to se nakon odredbi o obavještenju kod prodaje javnim nadmetanjem i teretu dokazivanja iz **čl. 96 i 97** ovog Predloga zakona, **članom 98** se propisuje da se te informacije (originalno propisane članom 93 stav 3 tač. 8, 9 i 10) mogu dati u obliku informativnog obrasca o pravu na jednostrani raskid, i da je trgovac dužan da potrošaču preda ispravno popunjen ovaj obrazac. Obrzirom da se ovim Predlogom uvodi novina, kojom se rok za jedostrani raskid produžava na 30 dana kada su ovi ugovori zaključeni u okolnostima nepoštene poslovne prakse, to će ministarstvo nadležno za zaštitu potrošača biti u obavezi da u skladu sa odredama Direktive 2019/2161 dopuni obrasce sadržane u podzakoskom aktu kojim propisuje sadržaj navedenog obrasca.

Odjeljak B i Odeljak C

Pretpostavke za zaključivanje ugovora van poslovnih prostorija i za zaključeje ugovora na daljinu

Odredbama **čl. 99 do 102** (Odeljak B), propisuju se neke specifične pretpostavke za zaključenje ugovora van poslovih prostorija, dok se odredbama **čl. 103 do 109** (Odeljak C), propisuju neke neke specifične pretpostavke za zaključenje ugovora na daljinu.

Među njima se ističe obaveza trgovca da u slučaju zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, potrošaču dostavi obavještenje sa ključnim informacijama iz čl. 93 stav 3 u pisanom obliku na papiru, ili uz saglasnost potrošača na drugom trajnom mediju napisano čitko i razumljivo (**čl. 99**), kao i primjerak ugovora ili pisanu potvrdu usmeno zaključenog ugovora na papiru, ili uz saglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju (**čl. 100 st. 1**), odnosno potvrdu prethodne saglasnosti potrošača za izvršenje prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora (**član 100 st. 2**) kako je to propisanon u članu 119 tačka 13 ovog Predloga zakona.

Istovjete obaveze za trgovca su **članom 109** propisane i u slučaju zaključenja ugovora na daljinu.

Od ostalih odredbi koje uređuju neke ključne pretpostavke za zaključenje ugovora na daljinu vrijedi istaći odredbe **čl. 103** kojima se uređuju neke posebnosti kako bi zahtjevi u pogledu informisanja uzeli u obzir tehnička ograničenja određenih nosača podataka, kao što su ograničeni broj znakova na ekranima određenih mobilnih telefona ili vremenska ograničenja spotova za TV prodaju. U takvim slučajevima trgovac je dužan da poštuje minimum zahtjeva u pogledu informisanja u skladu sa ovim Predlogom zakona i uputi potrošača na drugi izvor informacija, na primjeren način npr. tako što će da obezbijedi besplatni telefonski broj ili vezu na internet stranicu na kojoj je relevantna informacija direktno na raspolaganju i lako dostupna. Pored detaljnijih pravila u vezi sa naručivanjem telefonskim putem (**čl. 104**), Predlogom zakona se poseba pažna posvećuje i naručivaju elektroskim putem.

Tako je **članom 105** propisan set obavezujućih infomacija u slučaju ovakvog sklapanja ugovora na daljinu (putem internet stranica). Dakle, st. 1 ovog člana se obezbjeđuje da potrošač može u potpunosti pročitati i razumjeti glavne elemente ugovora prije nego što pošalje svoju narudžbinu, kao i omogućava potrošaču da u trenutku naručivanja da jasnu izjavu da je upoznat sa obavezom plaćanja. Po uzoru na reformu direktive 2011/83 i Predlog zakona propisuje da ako je za naručivanje potrebno aktivirati polje na ekranu ili sličnu funkciju, to polje na ekranu ili slična funkcija moraju biti obilježeni na lako uočljiv način riječima "naručiti uz obavezu plaćanja" ili sličnim nedvosmislenim izrazom kojim se objašnjava da naručivanje uključuje obavezu plaćanja (čime se ponavlja rešenje važećeg zakona, i zadržava zabrana nekadašnje prakse da potrošač mora da deaktivira prethodno već popunjeno polje sa ovom obavezom, koje dodatno nije ni bilo posebno i lako vidljivo naznačeno).

Odjeljak D

Pravo na jednostrani raskid

Odredbama **čl. 110 do 119** se razrađuje pravo potrošača na jednostrani raskid kao posebne mjere zaštite potrošačkih prava. Ovo pravo je posebna vrijednost pravne tekovine EU sa kojom se usaglašava ovaj Zakon obzirom da u slučaju prodaje na daljinu potrošač nije u mogućnosti da vidi robu prije sklapanja ugovora, do kod ugovora sklopljenih van poslovnih prostorija je prisutan element iznenađenja i/ili psihološkog pritiska kod njihovog zaključenja.

**Članom 110** potrošaču je utvrđeno pravo da jednostrano raskine ugovor zaključen van poslovnih prostorija ili ugovor zaključen na daljinu u roku od 14 dana od dana predaje robe potrošaču ili trećem licu koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik.U slučaju zaključivanja ugovora o kupoprodaji rok počinje da teče od dana kada je potrošaču ili trećem licu koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik, predata roba koja čini predmet ugovora predata, dok u slučaju zaključivanja ugovora o uslugama, kao i zaključivanja ugovora koji za predmet ima digitalni sadržaj koji nije isporučen na trajnom mediju, rok počinje da teče od dana zaključenja ugovora

U skladu sa novelama iz Direktive 2019/2161, propisan je i novi izuzetak od pomenutog roka za jednostrani raskid od 14 dana. Naime, potrošač ima pravo na jednostrani raskid u roku od 30 dana od dana predaje robe, odnosno od dana zaključenja ugovora o uslugama, ukoliko se trgovac koristio nepoštenom poslovnom praksom za zaključenje ugovora .

Dok su **članom** **111** propisane imperativne odredbe o posljedicama neobavještavanja potrošača o ovom pravu (pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora prestaje tek nakon nakon isteka 12 mjeseci od isteka roka za jednostrani raskid ugovora – osnovnog od 14, odnosno 30 dana), s druge strane su **članom** **112** je propisan način na koji potrošač otsvaruje to pravo – na obrascu koji je propisalo ministarstvo, odnosno drugom nedvosmislenom izjavom o raskidu. Takodje, **članom 112 stav 3** propisano je da ako je trgovac putem internet stranice omogućio potrošaču jednostrani raskid ugovora (putem pomenutog obrasca sa poljima koja se direktno popunjavaju, trgovac je dužan da, bez odlaganja, potrošaču dostavi potvrdu o prijemu izjave).

Odredbama **čl. 113 do 116** uređena su pitanja posljedica jednostranog raskida, obaveze trgovca i potrošača u tim slučajevima, kao i pitanja troškova koje snosi potrošač (potrošač snosi samo troškove povraćaja robe, i to samo ako trgovac nije prihvatio da snosi te troškove ili ako je trgovac propustio da obavijesti potrošača da je dužan da snosi te troškove (**čl. 116 st. 1**). Isto tako, a u bliskoj vezi sa osnovnim motivima kojima je EU tekovinom potrošaču dodijeljeno pravo na jednostrani raskid, utvrđeno je i pravo da se potrošaču omogućava i da robu koju je kupio može da pregleda i isproba u mjeri koja je potrebna da se utvrde priroda, karakteristike i funkcionisanje te robe, te stoga je odgovoran samo za umanjenje vrijednosti robe koje nastane u rukovanju robom koje prevazilazai pomenute okvire (**čl. 116 stav 3**), od čega je izuzet takođe i kada trgovac nije obavijestio potrošača o pravu na jednostrani raskid ugovora (**čl. 116 stav 4**).

Članom **117** se uređuju srazmjerna plaćanja, te tako stavom 1 ovoga člana se uređuje da ako potrošač jednostrano raskine ugovor nakon izričitog zahtjeva za pružanje usluge ili izvršenje ugovora o isporuci vode, električne energije itd (koji se prodaju u neograničenom obimu ili neograničenoj količini) prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora, on je dužan da plati dio ugovorene cijene srazmjerno pruženoj usluzi odnosno isporučenoj robi do trenutka obavještavanja trgovca o jednostranom raskidu ugovora, dok su ostalim stavovima ovog člana uređene posebne situacije kada potrošač neće biti dužan da plati srazmjerni dio navedene cijene.

Konačno dok je **članom 118** uređeno pitanje posljedice jednostranog raskida na povezane ugovore, **članom 119** je propisano isključenje, odnosno ograničenja ovog prava. Tako je ovim članom za obje vrste ugovora utvrđena određena lista izuzeća zbog, na primjer, prirode određene robe ili usluga. To je slučaj s vinom isporučenim puno vremena nakon sklapanja ugovora a čija vrijednost zavisi od fluktuacija na tržištu („vin en primeur”). Isto tako ovo pravo je sa opravdanim razlogom iskuljučeno i za robu koja je npr. izrađena prema specifikacijama potrošača ili koja je očigledno prilagođena potrošaču, kao što su npr. zavjese šivene po mjeri, ali i u slučaju određenih usluga kad sklapanje ugovora podrazumijeva čuvanje smještajnog kapaciteta koji, kad bi pravo na jednostrani raskid bilo ostvareno, otežava trgovcu da ga popuni. To su npr. slučajevi rezervacija u hotelima ili kod drugih nepokretnosti (kuća) za odmor ili u slučaju kulturnih ili sportskih događaja.

Glava VI

Ugovori o finansijskim uslugama zaključeni na daljinu (čl. 120-134)

Ovim odredbama se prvenstveno vrši potpuno preuzimanje odredbi Direktive 2002/65/EZ o prodaji na daljinu finansijskih usluga.

S timu vezi, usled već ispregovarane pozicije unutar PP 28, i postignute ocjene o potpunoj usklađenosti, navedene odredbe su istovjetne odredbama važećeg ZZP.

Ovim se odredbama uređuje zaštita potrošača kod zaključenja ugovora o finansijskim uslugama zaključenim na daljinu (**član 120**). Finansijske usluge koje su predmet ove glave su bankarske usluge, usluge kreditiranja, usluge osiguranja, uključujući usluge dobrovoljnog penzijskog osiguranja, investicione usluge, usluge stambene štednje i usluge platnog prometa, kako je to dato u značenju izraza iz člana 7 tačka 31.

I kod ovih ugovora priroda odnosa je takva da nije potrebno istovremeno prisustvo pružalaca usluga i potrošača, što samo pojačava opredjeljenje za uređenjem predmetnih odnosa i, između ostalog, onemogućava neopravdano ograničenje pružanja relevantih obaveštenja potrošaču. Zato se i propisuje obaveza prethodnog obavještavanja prije zaključenja ugovora, a kojim potrošač mora biti obavješten o četiri skupa informacija kako bi donio valjanu odluku o zaključenju pravnog posla. To su podaci o: trgovcu koji pruža finansijske usluge, finansijskoj usluzi koja je predmet ugovora, pojedinostima ugovora, i načinu rješavanja sporova (**član 121 stav 1**). Odredbama čl. **122-125** su detaljnije propisani podaci koji obezbjeđuju potpunu obavještenost o navedena četiri bitna skupa informacija. U slučaju upotrebe telefona identitet trgovca, kao i komercijalna svrha poziva moraju biti izričito navedeni prilikom započinjanja razgovora (**član 121 stav 4**). U svakom slučaju, u skladu sa posebnim propisima kojima se uređuju pojedine finansijske usluge koje su predmet ugovora, potrošač mora dobiti i ostale relevantne podatke u skladu sa tim propisima (**član 121 stav 8**).

Na istoj osnovi kao i kod ugovora zaključenih na daljinu zbog specifičnog, posrednog načina komunikacije s trgovcem, potrošač ima pravo da dobije prethodno obavještenje kojim će ga trgovac informisati o ugovornim odredbama i uslovima, a ako sredstvo daljinske komunikacije to ne omogućava, ova obaveza se mora izvršiti odmah nakon zaključenja ugovora (**član 126**). Vođen istim razlozima kao kod ugovora zaključenih na daljinu, i kod zaključenja ove vrste ugovora potrošač može da jednostrano raskine ugovor bez navođenja razloga (**član 127**). Ovaj rok je 14 dana od dana zaključenja ugovora, pri čemu u slučaju da se radi o ugovoru o životnom osiguranju i dobrovoljnom penzijskom osiguranju ovaj rok iznosi 30 dana (**član 127 stav 1**). Stavom 3 istog člana propisani su slučajevi u kojima potrošač nema ovo pravo.

Nadalje, ugovor se smatra raskinutim na vrijeme ako je obaviještenje upućeno u propisanim rokovima (**član 128).**Predlogom zakona tađe izričito je zabranjeno trgovcu da zahtijeva ispunjenje bilo kakve obaveze prije isteka roka za jednostrani raskid. Otuda, trgovac može započeti s ispunjenjem ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora jedino uz izričiti pristanak potrošača (**član 129**).

Kako bi se potrošač ohrabrio u korišćenju prava na jednostrani raskid Predlogom zakona propisano je da prilikom korišćenja ovoga prava potrošač ne odgovara za štetu koju je trgovac koji pruža finansijske usluge zbog toga pretrpio i nije dužan da plati naknadu štete, ni drugu naknadu, troškove, kamatu ili kaznu zbog ovakvog raskida ugovora. Ipak, obaveza je svake strane da vrati ono što je na osnovu ugovora primila od druge strane. Značajna odredba je da je trgovac koji pruža finansijske usluge dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana kada je obaviješten o raskidu ugovora, vrati potrošaču sve što je na osnovu tog ugovora od njega primio, pri čemu isto može biti umanjeno za iznos koji je trgovac koji pruža finansijske usluge ovlašćen da naplati od potrošača kao na primjer na osnovu dijela usluge koji mu je pružen do trenutka raskida ugovora (**član 130 st. 1, 2 i 7**).

Odredbama koje slijede uređeni su uticaj raskida predmetnog ugovora na druge ugovore, apsulutno pravo potrošača na raskid ugovora bez naknade štete ili bilo kakve druge naknade, ako se trgovac ne pridržava bilo koje od odredbi iz ove glave (**čl. 131 i 132**).

Konačno, Predlog zakona uređuje i pitanje tereta dokazivanja koji je na trgovcu za potrebe utvrđivanja da li je on ispunio obavezu prethodnog obavještavanja, da li je potrošač pristao da zaključi ugovor, odnosno da li je pristao na to da mu trgovac počne pružati ugovorenu uslugu prije isteka roka za jednostrani raskid, i dodatno da se ugovorne odredbe o prebacivanju tereta dokazivanja imaju smatrati nepoštenim u smislu odredbi ovog Predloga zakona o nepoštenim odredbama u potrošačkim ugovornim (**član 133**).

Shodna primjena odredaba čl. 90 ovog zakona (slanje proizvoda bez naručivanja) utvrđena je i na ugovore o finsijskim uslugama zaključenim na daljinu iz ove glave.

Glava VII

Ugovori o turističkim uslugama (čl. 135-146)

Ovim odredbama se prvenstveno vrši potpuno preuzimanje odredbi 2008/122/EZ o zaštiti potrošača u pogledu pojedinih aspekata vremenski podeljenog korišćenja (timeshare), dugoročnih proizvoda za odmor, preprodaje i razmjene.

S timu vezi, usled već ispregovarane pozicije unutar PP 28, i postignute ocjene o potpunoj usklađenosti, navedene odredbe su istovjetne odredbama važećeg ZZP.

Ovim se odredbama uređuje zaštita potrošača u turističkom sektoru, odnosno prilikom zaključenja ugovora o vremenski podjeljenom korišćenju (timeshare), ugovora o dugotrajnim turističkim proizvodima, i ostalih ugovora u vezi s nekim od ova dva ugovora (ugovor o preprodaji i ugovor o razmjeni). U skladu sa značenjima datim u članu **135 stav 1** kod ugovora o vremenski podjeljenom korišćenju riječ je o dugotrajnom ugovoru (u svakom slučaju dužem od jedne godine) kojim potrošač za sebe stiče pravo noćenja u više navrata i to bez obzira o kojem je smještajnom objektu riječ. U tom smislu, predmet ugovora o vremenski podjeljenom korišćenju može biti nepokretnost (npr. turistički apartman, soba u hotelu, itd.) ili pokretnost (npr. jahta, jedrilica i sl.). Kao što je prethodno rečeno, ovim se odredbama uređuje zaštita potrošača i kod ugovora o dugotrajnim turističkim proizvodima, ugovora o preprodaji i ugovora o razmjeni. Ugovor o preprodaji i ugovor o razmjeni prvenstveno služe boljem i jednostavnijem korištenju ugovora o vremenski podjeljenom korišćenju i ugovora o dugotrajnim turističkim proizvodima.

Ipak, treba istaći da se ovim odredbama ne uređuju u potpunosti navedeni ugovori, niti obligacioni odnosi koji nastaju zaključenjem takvih ugovora. Njima se samo definišu posebna pravila o zaštiti potrošača prilikom zaključenja takvih ugovora.

Budući da je kod ovih ugovora riječ o krajnje složenim turističkim uslugama i složenim ugovorima i da njima potrošač u pravilu preuzima dugotrajnu obavezu, posebna je pažnja posvećena prethodnom obavještavanju potrošača o svim aspektima ponuđenog ugovora koji bi potrošaču trebali da omoguće da na potpunoj informisanosti donese odluku o poslu. U tu svrhu, posebno je propisano da u svakom oglašavanju koje se odnosi na ugovore uređene ovim odredbama mora jasno da se navede pravo potrošača da dobije prethodno obavještenje, kao i mjesto gdje se to obavještenje može dobiti (**član 136 stav 1**). Pritom, posebna pravila o obavještavanju potrošača predviđena su za slučajeve da se zaključenje ovih ugovora potrošačima nudi lično, na različitim promotivnim i prodajnim događajima (**član 136 st. 2 i 3**) Kako se potrošači ne bi dovodili u zabludu u pogledu prirode ugovora koji im se nudi, posebno je zabranjeno da se ovi ugovori nude ili reklamiraju kao investicija (**član 136 stav 4**)

Kako bi se u potpunosti informisao o svim aspektima ponuđenog ugovora, propisano je da u razumnom roku prije zaključenja navedenih ugovora o turističkim uslugama, potrošač mora da dobije prethodno, predugovorno obavještenje kojim će ga se informisati o svim pojedinostima ugovora koji mu se nudi tj. o trgovcu koji nudi proizvod, osnovnim karakteristikama ponuđenog proizvoda, pravima i obavezama potrošača i sl. Kako bi ovo obavještenje bilo jednako na području čitave Evropske unije, predviđeno je da po rešenju iz Direktive Evropske unije 2008/122/EZ, ovo predugovorno obavještenje bude dato na posebnom standardnom informacionom obrascu (član **137 stav 1**). Zbog toga je Predlogom zakona ovlašćeno i zaduženo ministarstvo nadležno za poslove turizma da podzakonskim aktom bliže propiše njegov izgled i sadržinu, i to posebno za svaki od ugovora koji su obuhvaćeni ovim odredbama (**član 137 stav 5**).

Ugovor o vremenski podjeljenom korišćenju, dugotrajnom turističkom proizvodu, preprodaji i razmjeni moraju da budu sklopljen u pisanoj formi, i to bilo na papiru ili nekom drugom trajnom mediju (npr. u formi elektronskog zapisa) (**čl. 138**). Kako ne bi došlo do dovođenja potrošača u zabludu, posebno je propisano da sadržaj navedenih ugovora o turističkim uslugama mora da odgovara predugovornom obavještenju, odnosno da promjene u odnosu na predugovorno obavještenje moraju da budu posebno navedene, kako bi se potrošač pravovremeno informisao o njima (**član 140 st. 1-3**). Prilikom zaključenja ugovora, potrošaču mora posebno da bude skrenuta pažnja na postojanje prava na jednostrani raskid ugovora i, kako bi se osiguralo da potrošač doista bude obaviješten o toj činjenici, propisano je da potrošač mora posebno da potpiše ugovornu odredbu kojom ga trgovac obavještava o postojanju toga prava, o njegovom trajanju i o zabrani plaćanja unaprijed prije isteka roka za raskid ugovora (član 140 st. 5-6). Kako bi se potrošaču olakšalo korišćenje njegovog prava na jednostrani raskid ugovora, navedeni ugovori o turističkim uslugama moraju da sadrže i poseban standardizovani obrazac za raskid ugovora, čije će formu i sadržaj podzakonskim aktom detaljnije takođe propisati ministarstvo nadležno za poslove turizma (**član 140 st. 7 i 9**).

Pravo na jednostrani raskid ugovora potrošač, u pravilu, može da koristi u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora ili obavezujućeg predugovora, odnosno od dana prijema kopije ugovora ili obavezujućeg predugovora, ako je kopiju ugovora ili predugovora primio nakon zaključenja ugovora. I u ovom slučaju, riječ je o raskidu ugovora kojeg potrošač može da iskoristi bez obzira na razloge koji su ga na to naveli (**član 141 st. 1 i 2**). Predviđeno je da potrošač jednostrano raskida ugovor u pisanoj formi (**član 142**) i da, u slučaju da iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid, potrošač ne može da trpi nikakve negativne finansijske posljedice, odnosno ne mora da snosi nikakve troškove niti druge finansijske obaveze zbog raskida ugovora (troškove, druge vrijednosti za usluge koje su mu na osnovu ugovora pružene prije korišćenja prava na jednostrani raskid ugovora, niti je odgovoran za štetu koja trgovcu nastane zbog jednostranog raskida ugovora) (**član 143**). Kao poseban vid zaštite potrošača, propisano je da se prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora, od potrošača ne smije zahtijevati nikakvo plaćanje unaprijed niti bilo koja druga vrsta ispunjenja finansijskih obaveza (**član 144**).

Posebna pravila o plaćanju i otkazu ugovora predviđena su u pogledu ugovora o dugotrajnim turističkim proizvodima. Kod takvih ugovora mora da bude izrađen plan obročnog plaćanja i bilo kakvo plaćanje mora da bude usklađeno s tim planom (**član 145 st. 1-4**). Nakon plaćanja drugog obroka, potrošač ima pravo otkazati takav ugovor bez potrebe da plati bilo kakvu naknadu, kaznu ili drugi vid finansijske obaveze (**član 145 stav 5**).

Kako bi se u slučaju jednostranog raskida ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu, dodatno zaštitio potrošač koji je, zajedno sa ugovorom o dugotrajnom turističkom proizvodu, zaključio i neki sporedni ugovor, predviđeno je da raskidom ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu ujedno dolazi do raskida i sporednog ugovora, i to bez ikakvih troškova za potrošača (**član 146 stav 1**). Pritom, ostalim odredbama člana 146 uređuje se način raskida sporednog ugovora, a posebno ugovora o kreditu koji je zaključen kao sporedan ugovor.

Glava VIII

Nepoštene odredbe u potrošačkim ugovorima (čl. 147-153)

Ovim odredbama se prvenstveno vrši potpuno preuzimanje odredbi 93/13/EEZ o nepoštenim odredbama u potrošačkim ugovorima.

S timu vezi, usled već ispregovarane pozicije unutar PP 28, i postignute ocjene o potpunoj usklađenosti, navedene odredbe su istovjetne odredbama važećeg ZZP, osim u dijelu kojima su iste predmet izmjena ili dopuna izvršenih pomenutom Direktivom (EU) 2019/2161 koja se takođe preuzima ovim Predlogom zakona..

Pravila o nepoštenim odredbama u potrošačkim ugovorima štite potrošače u svakoj vrsti ugovora koji se sklapaju između trgovaca i potrošača. Stoga se ovim pravilima definiše pojam nepoštene odredbe i naročito bitno, kao primjer navode neke nepoštene odredbe u potrošačkim ugovorima.

Da bi se određena odredba u potrošačkom ugovoru smatrala nepoštenom, moraju se ispuniti tri pretpostavke: 1. da se o toj odredbi nije pojedinačno pregovaralo, 2. da ta odredba dovodi do neravnoteže u pravima i obavezama strana na štetu potrošača, i 3. da je ta neravnoteža suprotna načelu savjesnosti i poštenja (**član 147 stav 1**). Kao što se vidi iz navedene definicije, ovim pravilima nisu obuhvaćeni samo tipski ugovori trgovaca (opšti uslovi ugovora, opšti uslovi poslovanja), već svaki ugovor o kojem se nije unaprijed pregovaralo, dakle kojeg je unaprijed sastavio trgovac, i to bez obzira je li taj ugovor bio sastavljen za višestruku upotrebu ili je bio definisan isključivo za pojedinog potrošača. Ovim su pravilima predviđene određene pretpostavke. Tako se pretpostavlja da se o pojedinoj odredbi u potrošačkom ugovoru nije pojedinačno pregovaralo ako je ona bila unaprijed formulisana od strane trgovca, uslijed čega potrošač nije imao uticaja na njen sadržaj, a naročito ako je riječ o odredbi unaprijed formulisanog tipskog ugovora trgovca (**član 147 stav 2**). Dakle, ako bi u konkretnom slučaju bila riječ o tipskom ugovoru trgovca, smatralo bi se da se o njegovim odredbama nije pregovaralo, međutim kako je riječ o oborivoj pretpostavci, trgovac bi u konkretnom slučaju mogao dokazivati da se o pojedinoj odredbi njegovog tipskog ugovora ipak pojedinačno pregovaralo (**član 147 stav 4**). Pritom, činjenica da se u konkretnom slučaju pojedinačno pregovaralo o pojedinim aspektima neke ugovorne odredbe, odnosno o pojedinim odredbama nekoga ugovora, ne dovodi u pitanje mogućnost da se ostale odredbe toga ugovora ocijene nepoštenima (**član 147 stav 3**).

Ipak, nije dopušteno procjenjivati sve odredbe pojedinog ugovora. Tako se ova pravila ne odnose na ugovorne odredbe kojima se u ugovor unose zakonske odredbe prinudne prirode, odnosno kojima se u ugovor unose odredbe i načela međunarodnih ugovora koji obavezuju Crnu Goru (član 147 stav 5). Nadalje, nije dopušteno prosuđivati nepoštenost odredaba o glavnom predmetu ugovora i primjerenostri cijene i naknade, ali jedino ako su te odredbe napisane čitko, jasno, nedvosmisleno, razumljivo i lako uočljivo (**član 151 stav 1**). Ipak, u dijelu cijene, u duhu Direktive 93/13/EEZ, Predlog zakona ipak poznaje izuzetak koji predviđa da je dopušteno ocijenjivati ugovorne odredbe koje se odnose na formiranje i promjenu cijena, kao i na način plaćanja (**član 151 stav 2**).

Nadalje Predlogom zakona se propisuju pravne posljedice nepoštenih odredaba u potrošačkim ugovorima. Tako **stav 1 člana 148** navodi da su nepoštene odredbe u potrošačkim ugovorima ništave. No, na osnovu narednog stava istog člana može se zaključiti da je riječ o tzv. djelimičnoj ništavosti, odnosno ništavosti pojedine odredbe ugovora koja neće dovesti do ništavosti i samog ugovora, ukoliko on može opstati bez ništave odredbe (**član 148 stav 2**).

Kako bi se olakšala primjena ovih pravila u praksi, zakonom su, kao nezaključena lista, navedene neke ugovorne odredbe koje se mogu smatrati nepoštenima (**član 149**). Riječ je o takozvanoj „sivoj listi“ nepoštenih odredaba u potrošačkim ugovorima. Dakle, postojanje tih odredaba u pojedinačnom ugovoru ne znači još samo za sebe da je takva odredba nepoštena, već znači samo to da je riječ o „sumnjivoj“ odredbi, pa bi sud koji u konačnom odlučuje o njenoj nepoštenosti trebao da utvrdi da li su pretpostavke iz člana 147 stav 1 ispunjene i u konkretnom slučaju. Osim toga, riječ je o nezatvorenoj, a ne zatvorenoj (taksativnoj) listi nepoštenih odredaba. U tom smislu, činjenica da neka odredba ugovora nije navedena u listi iz člana 149, ne znači da nije dopušteno procjenjivati njenu nepoštenu prirodu.

Kako bi se u što je više mogućoj mjeri ujednačilo postupanje sudova u pogledu nepoštenih odredaba u potrošačkim ugovorima, Predlogom zakona su definisane okolnosti o kojima se mora voditi računa prilikom ocjene pojedinih odredaba u potrošačkim ugovorima. Tako je navedeno da se prilikom te ocjene mora uzeti u obzir priroda proizvoda koji predstavlja predmet ugovora, sve okolnosti prije i prilikom zaključenja ugovora, ostale ugovorne odredbe, kao i neki drugi ugovor koji, u odnosu na ugovor koji se ocjenjuje, predstavlja glavni ugovor (**član 150**). Takođe, radi ujednačavanja postupanja sudova u pogledu nepoštenih odredaba u potrošačkim ugovorima Predlogom zakona je propisano da se nejasne, dvosmislene ili nerazumljive ugovorne odredbe moraju tumačiti u smislu koji je najpovoljniji za potrošača (**član 153 stav 1**). Ipak, to pravilo tumačenja ugovora neće se primjenjivati u postupcima kolektivne zaštite potrošača od nepoštenih odredaba u potrošačkim ugovorima koje ovlašćena lica pokrenu protiv određenog trgovca, grupe trgovaca ili udruženja trgovaca na osnovu člana 163 ovog zakona (**član 153 stav 2**). Naime, postupci kolektivne zaštite potrošača specifični su utoliko što se njima ne štiti pojedini potrošač, već čitava kategorija (populacija) potrošača, dakle u tim se postupcima ne pruža konkretna, već apstraktna zaštita pa stoga u tim postupcima nije moguće primijeniti tzv. *contra preferentem* pravilo tumačenja ugovora iz člana 153 stav 1.

Da bi se potrošačima omogućilo da zaista shvate i razumiju ugovor koji sklapaju, **članom 152** propisuje se da ako na osnovu zakona ili sporazuma stranaka, ugovor mora biti u pisanoj formi, njegove odredbe moraju biti napisane čitko, jasno, nedvosmisleno, razumljivo i moraju biti lako uočljive.

**DIO TREĆI:**

**Nepoštena poslovna praksa (čl.154-162)**

Ovim odredbama se prvenstveno vrši potpuno preuzimanje odredbi 2005/29/EZ o nepoštenoj poslovnoj praksi privrednih subjekata prema potrošačima na unutrašnjem tržištu.

S timu vezi, usled već ispregovarane pozicije unutar PP 28, i postignute ocjene o potpunoj usklađenosti, navedene odredbe su istovjetne odredbama važećeg ZZP, osim u dijelu kojima su iste predmet izmjena ili dopuna izvršenih pomenutom Direktivom (EU) 2019/2161 koja se takođe preuzima ovim Predlogom zakona..

Odredbama ovog dijela se uspostavljaju pravna pravila protiv nepoštene poslovne prakse kako bi se sprečile radnje i propuštanja kojim bi potrošači bili obmanjivani ili izloženi agresivnoj poslovnoj praksi. Istovremeno, ove su odredbe ustanovljene sa ciljem da doprinesu boljem funkcionisanju tržišta i fer, odnosno lojalnoj konkurenciji.

Uvodnim članom utvrđen je opseg ovog dijela zakona u smislu uređivanja nepoštene poslovne prakse u odnosu trgovca prema potrošaču, koju trgovac koristi u svim fazama odnosa, dakle prije, za vrijeme i nakon zaključenja pravnog posla u vezi s određenim proizvodom (**član 154 stav 1**). Pored odredbi o odnosu sa drugim propisima (i pravilima sadržanim u njima) propisano je da ukoliko su pojedini aspekti nepoštene poslovne prakse uređeni posebnim propisima, odredbe ovog djela zakona neće se primjenjivati na te aspekte nepoštene poslovne prakse.

Trgovcem u smislu nepoštene poslovne prakse se u skladu sa definicijom datom u članu 2 stav 2, smatra i lice koje nastupa u ime ili za račun trgovca, čime je obuhvaćena i poslovna praksa koju trgovac obavlja putem posrednika.

Predlog zakona određuje kada je poslovna praksa nepoštena, odnosno da će se takvom smatrati ukoliko je suprotna zahtjevima profesionalne pažnje i ukoliko u pogledu određenog proizvoda bitno utiče ili je vjerovatno da će bitno uticati na ekonomsko ponašanje prosječnog potrošača koji je tom djelovanju izložen ili kome je namijenjena, ili će prosječnog člana grupe potrošača kada je poslovna praksa usmjerena na posebnu grupu potrošača (**član 155 stav 1**). Praksa Evropskog suda pravde definiše “prosečnog potrošača“ kao onog “koji je razumno dobro obavješten i razumno pažljiv i oprezan“ (predmet C-210/96 Gut Springenheide GmbH i Rudolf Tusky protiv Oberkreisdirektor des Kreises Steinfurt **-** Amt für Lebensmittelüberwachung [1998] Zbirka sudskih odluka str.I-4657, kao i drugi slučajevi). U istom članu u stavu 3 obuhvaćena je posebna grupa ranjivih potrošača, odnosno “grupa potrošača koja je posebno osjetljiva na određenu poslovnu praksu ili proizvod zbog tjelesnih ili duševnih mana, starosti ili lakomislenosti na način koji bi trgovac razumno mogao da predvidi. Poslednje, ne dovodi u pitanje opštu i legitimnu praksu oglašavanja, davanja pretjeranih izjava ili navoda koji nijesu bili planirani da se doslovno shvate (**član 155 stav 3**).

**Članom 155 stav 2** utvrđuju se oblici nepoštene poslovne prakse, identifikovani kao:

– obmanjujuća poslovna praksa iz čl. 157 do 159 ovog zakona (**član 157** “Obmanjujuća poslovna praksa“, **član 158** “Obmanjujuća propuštanja“ i, **član 159** “Obmanjujući poslovna praksa u svim okolnostima“ - koji predstavljaju nepoštenu poslovnu praksu u svim okolnostima, a što je preuzeto iz Aneksa I Direktive), i

– agresivna poslovna praksa prvenstveno iz **čl. 160 do 162** ovog zakona (uz posebne slučajeve iz čl. 43 stav 5, i 90 stav 1), identifikuje korišćenje uznemiravanja, prinude, uključujući fizičku silu ili prijetnju kao i nedopušten uticaj, i koja u bitnoj mjeri umanjuje ili je vjerovatno da će umanjiti slobodu izbora ili postupanja prosječnog potrošača u odnosu na proizvode, čime ga navodi ili je vjerovatno da će ga navesti da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio (**Član 160** uređuje područje primijene uznemiravanja, prinude i nedopuštenog uticaja, dok se **članom 162** identifikuju postupci koji predstavljaju agresivnu poslovnu praksu u svim okolnostima, a što je preuzeto iz Aneksa I Direktive).

**DIO ČETVRTI:**

**Zaštita potrošačkih prava (čl.163-220)**

Dio četvrti uređuje uređuje zaštitu potrošačkih prava u dijelu zaštite njihovih kolektivnih interesa, kao i imovinsko pravnu zaštitu u vidu posebnih pravila o naknadi štete i vansudskoj zaštiti. Otud je ovaj dio i podijeljen na: Glava I “Zaštita kolektivnih interesa potrošača“, i Glava II “Imovinsko pravna zaštita“, gdje se poslednja glava dijeli na podcijeline, i to: Odjeljak A “Pravo na naknadu štete“, Odjeljak B “Vansudska zaštita i Odjeljak C “Odbor za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova“.

GLAVA I

Zaštita kolektivnih interesa potrošača (čl. 163-175)

Ovim odredbama se prvenstveno vrši potpuno preuzimanje odredbi 2009/22/EZ o sudskim i upravnim zabranama za zaštitu interesa potrošača.

S timu vezi, usled već ispregovarane pozicije unutar PP 28, i postignute ocjene o potpunoj usklađenosti, navedene odredbe su istovjetne odredbama važećeg ZZP. Isto tako, treba ukazati da je trenutno u pripremi Nacrt zakona o kolektivnim tužbama kojim će se potpuno preuzeti Direktiva (EU) 2020/1828, kojom se stavlja van snage Direktiva 2009/22/EZ. Obzirom na kompleksnost navedene nove direktive, te povezanosti sa postojećim pravilima parničnog postupka, budućim zasebnim zakonom će se pored postojećih pravila o zabranjujućem dejstvu ovih tužbi urediti i pitanja o kompenzatornim zahtjevima, što zahtjeva pažljivu razradu i nešto duže vrijeme za pripremu cjelovitih rešenja. Otud i opredjeljenje da se do tada potrošačima obezbijedi postojeći sistem zaštite koleltivnih interesa na način kako stoji u direktivi 2009/22/EZ i koji je već rezultirao u praksi sa sudskim postupcima.

Dakle, ovim odredbama se izvršilo usklađivanje sa jednim od područja procesnopravne zaštite potrošača koji se odnosi na uređenje posebnih oblika tužbi za zaštitu kolektivnih i “disperzivnih“ interesa potrošača.

Naime, ovom glavom se u crnogorskom pravnom poretku utvrđuje mogućnost da, u korist potrošača, tužbu za zabranu daljnjih radnji koje su u suprotnosti sa propisima o zaštiti potrošača (prije svega u vezi zabrane i sprečavanja buduće upotrebe nepoštenih poslovnih praksi i nepoštenih ugovornih odredaba u potrošačkim ugovorima), u sudskom postupku podnese javnopravni subjekt ili organizacija za zaštitu potrošača. Prethodno nema uticaja na ovim zakonom propisane nadležnosti inspekcijskih organa, koje se ostvaruju u upravnom i prekršajnom postupku. Individualni potrošači i trgovci nemaju aktivnu legitimaciju u postupku po odredbama ove glave. Cilj postupka je dobijanje sudske zabrane za nastavak radnji kojima se krše prava potrošača utvrđena ovim ili drugim zakonom, i time narušavaju kolektivni interesi potrošača – znači sa dejstvom za budućnost. S tim u vezi, svrha ovog postupka nije da se na primjer utvrđuje valjanost ugovora koji su već sklopljeni ili čak odlučivanje o novčanoj naknadi (sniženje cijene, odšteta i sl.) već je da omogući podizanje tužbe za prestanak radnji u kojim slučajevima često i nema nekog konkretnog zahtjeva ili povrede prava konkretnog potrošača u konkretnom ugovoru. U tome je i razlika između individualnih i kolektivnih interesa. Kod prvih, za ugovore koji su već sklopljeni potrošači imaju individualne zahtjeve i u skladu sa načelima parničnog postupka njihovo je individualno pravo da zahtjevaju zaštitu tih prava.

U skladu sa opcijom datom u Direktivi, Predlog zakona mogućnost kolektivne zaštite prava potrošača (tužbom za prestanak, odnosno zabranu daljnje upotrebe, odnosno radnje) propisuje za sve radnje, koje su u suprotnosti sa važećim normama prava zaštite potrošača u ovom Predlogu zakona, ali i drugim (sektorskim) zakonima koji sadrži odredbe o zaštiti potrošača (npr. o turističkim uslugama, potrošačkim kreditima, platnom prometu, enegretici, elektronskim komunikacijama, elektronskoj trgovini, oglašavanju, ljekovima, bezbjednosti hrane, pravima u oblasti (vazdušnog, drumskog, željezničkog ili pomorskog) saobraćaja i dr.) (**član 163 stav 1**). Obzirom da je moguće da se radi o usklađenom (koordiniranom) postupanju trgovaca i da ih na nedopuštene radnje podstiču zaključci ili preporuke njihovih organizacija i komora, svrsishodno je zato da se i za ove subjekte predvidi pasivna legitimacija. Odredba o određivanju mjerodavnog prava odnosi se na sporove sa međunarodnim elementom (**član 163 stav 3**).

Isto kao u drugim zemljama sa sličnim pravnim sistemom kao i Crna Gora i ovaj Predlog zakona za podnošenje kolektivnih tužbi primarno ovlašćuje javno-pravne subjekte (Ministarstvo, druga ministarstva i organe državne uprave nadležne za zaštitu prava potrošača) i organizacije potrošača. Prve, zbog činjenice da su potrošačke nevladine organizacije u Crnoj Gori ipak nedovoljno razvijene, pa bi bilo nedovoljno ako bi se samo njima prepustila odgovornost za pokretanje postupaka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača. Druge, kako bi se i nevladinim organizacijama povjerila ovakva uloga, ali na način da se time osigura jasnost i određena ozbiljnost legitimisanih podnosioca tužbi, pa su to samo one potrošačke organizacije, koje ispunjavaju kriterijume iz člana 240 Predloga zakona (**član 164 stav 1**). Obzirom da radnje koje narušavaju kolektivni interes potrošača ujedno često narušavaju i pravila tržišne privrede čime se ugrožava i položaj konkurenata, Predlogom zakona je legitimacija za podnošenje kolektivne tužbe data i komorama i udruženjima trgovaca (**član 164 stav 2**). Imajući u vidu obaveze na putu ka EU, jedan je od bitnih aspekata je da se mogućnost podizanja kolektivne tužbe omogući i kvalifikovanim tjelima iz država članica EU, ako radnja trgovca ima prekogranični efekat (član **175**). Poslednje će, članstvom u EU, važiti i za ovlašćena lica iz Crne Gore, koje će takođe moći da podižu kolektivne tužbe u drugim državama članicama EU. Predlog zakona propisuje način na koji se lista ovlašćenih lica iz Crne Gore dostavlja Evropskoj komsiji (**član 164 stav 4**).

Narednim odredbama propisane su radnje koji prethode pokretanju postupka (prethodno upozorenje i rok od 14 dana u kome se ne može pokrenuti postupak), posebna pravila o stvarnoj i mjesnoj nadležnosti, i posebne odredbe o limitiranje vrijednosti spora (**čl. 165 i 166**). Opredjeljenje u Predlogu zakona je istovjetno rešenju postojećeg ZZP, i već je prošlo test opravdanosti i cjelishodnosti sudskog preispitivanja kod prvih pravosnažnih presuda po kolektivnim tužbama u Crnoj Gori. Stoga, da troškovni rizik kolektivne tužbe ne bi bio previsok, čime se i sudske takse i nagrade advokatima drže na prihvatljivom nivou vrijednost spora u ovim postupcima je ovig zakonom limitirana. Ipak, propisano rješenje ne znači da kolektivna tužba nije moguća u predmetima čija prava ekonomska vrijednost prevazilazi 5.000 EUR, već je intencija da bez obzira na pravu ekonomsku vrijednost predmeta, pravno utvrđena vrijednost spora ne može biti veća od propisanog iznosa (**član 166 stav 5**). Obzirom da Predlog zakona daje aktivnu legitimaciju za podizanje kolektivne tužbe većem broju lica (član 164) propisana je odredba kojom se kako zbog pravne sigurnosti tako i zbog zaštite legitimnih očekivanja trgovaca želi osigurati da ne dođe do nekoordinisanog vođenja više postupaka o istom predmetu. Dodatno, precizno je utvrđeno ono što već napomenuto i što proizlazi iz ideje koletivne zaštite. Kolektiva zaštita prije svega ima u vidu sprečavanje daljnjih nedopuštenih radnji, što ni u kom slučaju ne utiče na pravo potrošača kao pojedinaca da zaštitu svojih individualnih interesa iz već sklopljenih ugovora traže u individualnim parnicama (**član 167**).

Daljim odredbama se utvrđuje karakter i sadržaj odluke suda po kolektivnoj tužbi. Kako se zaštita kolektivnih interesa potrošača odnosi i na prestanak zabranjenih radnji, koje još mogu biti u toku, Predlogom zakona je propisano će sud odrediti da se njima prestane (**član 168 stav 1**). Osim toga, takve radnje se zabranjuju i u budućnosti, a kako tuženi ne bi sudsku zabranu pokušao zaobići da u nekoj nebitnoj nijansi promjeni svoje ponašanje izričito je propisano da zabrana važi i za slično ponašanje (**član 168 stav 1 tačka 2**). Sankcija objavljivanja odluke, inače poznata u crnogorskom obligacionom pravu (u pogledu povreda prava ličnosti) je takođe propisana, i namjera je da se ublaže posljedice nedopuštenih radnji, pored čega ista ima i edukativan učinak za potrošače i trgovce, kao i preventivno dejstvo (**168 stav 1 tačka 3**). Postojeće rješenje o objavljivanje odluke u Službenom listu se napušta jer je cilj objavljivanja upoznavanje potrošača i konkurenata i time otklanjanje prouzrokovanih posljedica, čemu još uvjek važeća objava u Službenom listu nije adekvatno doprinosila.

Po istom konceptu kao i Direktiva, zaštita kolektivnih interesa potrošača ima dejstvo za budućnost i ne utiče na konkretna individualna prava iz ugovora, koji su već sklopljeni. I ako u načelu izvršenje sudske odluke može tražiti samo tužilac, kod kolektivne tužbe to bi značilo da samo organizacija potrošača (ili drugo ovlašteno lice iz člana 164) bi moglo da traži prisilno izvršenje presude, ako trgovac ne bi prestao sa zabranjenim radnjama. Zbog efikasnije sudske zaštite Predlog zakona to pravo daje i pojedinom potrošaču koji iskaže pravni interes (**član 169 stav 1**). Po uzoru na rješenje u austrijskom zakonu, u stavu 3 istog člana regulisano je određeno proširenje dejstva presude. Prema opštem pravilu presuda u kolektivnoj parnici utiče samo na ponašanje trgovca u budućnosti i nema dejstvo tj. učinak na već sklopljene ugovore. Na posredan način takav se učinak postiže time u slučaju kada se radi o zabrani upotrebe nepoštenih ugovornih odredba. Ako se trgovcu upotreba određenih ugovornih odredbi (npr. u formularnim ugovorima ili u opštim uslovima poslovanja) zabrani, on će tu zabranu morati poštovati i u pogledu ugovora koji su već sklopljeni. Trgovac se na te odredbe (npr. u parnici u kojoj bi zahtijevao nešto od potrošača ili ako bi kao tuženi u parnici želio svoje stavove braniti pozivanjem na te ugovorne odredbe) neće moći pozvati. Ako bi se na njih pozivao, time bi prekršio svoju obavezu iz presude po kolektivnoj tužbi (**član 169 stav 2**).

Daljim odredbama se uređuju posebnosti u vezi sa nepoštenim poslovnim praksama kod kojih se kolektivnom tužbom zahtjeva prestanak određenih (agresivnih ili obmanjujućih) poslovnih praksi (**član 170**). Utvrđuje se dodatni teret tuženom u pogledu opravdavanja korištenih poslovnih praksi, kao na primjer, da u slučaju oglašavanja sa tvrdnjama o ljekovitim svojstvima trgovac mora znati, da će on biti taj koji će morati da dokaže istinitost tih tvrdnji (**član 170 stav 2**).

U parnici po kolektivnoj tužbi sud ne može sa dejstvom pravosnažnosti utvrditi da su određeni, već sklopljeni ugovori ili dijelovi tih ugovora ništavi, niti ih može poništiti. Isto tako sud ne može narediti naknadu štete pojedinim potrošačima ili sniženje cijene u već sklopljenim ugovorima ili povraćaj uplaćene cijene. Za zaštitu svojih individualnih građanskopravnih zahtjeva potrošač mora da podnese posebnu tužbu. Ipak, u toj zasebnoj parnici potrošač će se moći osloniti na presudu po kolektivnoj tužbi o postojanju povrede prava potrošača, čime i u ovom pogledu Predlog zakona u korist potrošača ide preko minimalnih garancija koje zahtjeva Direktiva (**član 171**). Ovim se ne dira u ustavno pravo na saslušanje u sudskom postupku koje zahtijeva da nikome na štetu ne može ići sudska odluka donesena u postupku u kojem određeno lice nije moglo da učestvuje. Presude u građanskim predmetima u načelu iz tog razloga dejstvuju samo među stranama (inter partes). Ipak, konkretni trgovac je u vezi nedopuštenosti određene radnje već saslušan upravo u parnici po kolektivnoj tužbi, iz kog razloga nije problematično da nepovoljan rezultat te parnice protiv njega ima dejstvo i u sljedećim parnicama (individualnim tužbama potrošača).

Pored odredbe o obavezujućoj snazi sudske odluke za ostale sudove javnom registru podnesenih tužbi i presuda koji se vodi kod ministarstva nadležnog za zaštitu potrošača (**član 172**), a čiji je značaj višestruk zbog značaja postojeće i srodnih parnica (član 167), dejstva sudske odluke (član 169 stav 2 i član 170), mogućnosti da prisilno izvršenje traži i svaki potrošač koji iskaže pravni interes (član 169 stav 1), edukacije i prevencije, odredbama ove glave se uređuje i pitanje privremenih mjera (**član 173**), prema kojoj sud može privremenu mjeru odrediti i u slučaju da trgovac još nije počeo sa postupanjem kojim se narušavaju kolektivni interesi potrošača, ali je početak tog postupanja izvjestan (**član 173 stav 2**), kao i shodna primjena odredaba zakona kojim se uređuje parnični postupak i zakona kojim uređuje izvršenje i obezbjeđenje, u slučajevima kada ovim zakonom nije drugačije određeno (**član 174**). Poslednje je posebno značajno jer se ovom glavom uređuje poseban parnični postupak, pa za ostala opšta pitanja postupka koja nisu uređena Predlogom zakona (npr. procesne pretpostavke, postupanje sa nepotpunom tužbom, zastupanje, punomoć, procesne radnje, dostava, ročišta, izvođenje dokaza, donošenje i forma presude, spajanje parnica, prekidanje postupka, pravni lijekovi i dr.) treba primjeniti Zakon o parničnom postupku, dok za izvršenje treba primjeniti Zakon o izvršenju i obezbjeđenju.

Konačno, **članom 175** Predloga zakona preuzima se zahtjev Direktive za omogućavanjem, pod određenim uslovima i sa mogućim prethodnim savjetovanjem, podnošenja tužbi ovlaštenih lica iz država članica EU. Ovo prvenstveno ako se radi o kršenjima potrošačkih prava koja imaju prekogranično dejstvo. Isto važi i za mogućnost da ovlašćena lica iz Crne Gore podnose kolektivne tužbe u drugim državama članicama EU (vidjeti član 164 st. 3). Obzirom da se radi o zahtjevu koji može da ima primjenu tek od dana pristupanja Evropskoj uniji, završnim odredbama je propisano stupanje na snagu ovog člana danom članstva u EU. Isto tako u dijelu pomenutih “savjetovanja“, odredba da je prije podnošenja tužbe potrebno savjetovanje sa Ministarstvom nadležnim za zaštitu potrošača ima svoje praktično značenje. Moguće je naime očekivati, da će se pod prijetnjom podnošenja tužbe barem dio sporova moći rešiti i vansudskim, sporazumnim putem, kojom prilikom navedeno ministarstvo može posredovati i izraziti svoje stavove kako stranom ovlašćenom licu, tako i domaćem trgovcu.

GLAVA II

Imovinsko pravna zaštita (član 176-220)

Ova glava, obuhvata dvije zasebne podcijeline iz kog razloga je i podijeljena na 2 odjeljka i to: Odjeljak A “Pravo na naknadu štete“, Odjeljak B “Vansudska zaštita. i Odjeljak C “Odbor za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova“.

Odjeljak A

Pravo na naknadu štete (čl. 176-178)

Odredbama ovog odjeljka se uređuje pravo na naknadu štete na proizvodu koji je dat na popravku (**član 176**), zasebno pravo na naknadu štete nastalu upotrebom proizvoda sa nedostatkom (član 177) i zasebno pravo na naknadu štete prouzrokovane nepoštenom poslovnom praksom, koje predstavlja novinu iz čl. 3 stav 5 Direktive (EU) 2019/216 (član 178).

U dijelu odredaba **člana 176** Predloga zakona treba razlikovati dvije različite pravne situacije i to: pravo na naknadu štete u slučaju uništenja, gubitka ili oštećenja proizvoda datog na popravku po osnovu nesaobraznosti ugovoru ili po osnovu garancije i isto pravo potrošača kada proizvod nije dat na popravku po osnovu nesaobraznosti ili po osnovu garancije. Dok, u prvom slučaju Predlog zakona propisuje da po svom izboru potrošač ima pravo ne samo da traži da mu se isporuči novi proizvod ili popravku oštećenog proizvoda, već i pravo da traži da mu se na ime naknade štete isplati novčana vrijednost u visini plaćene cijene tog proizvoda (**član 176 stav 2**), u drugom slučaju on, po svom izboru, ima samo pravo da traži popravku oštećenog proizvoda ili naknadu štete, ali i tada samo u visini stvarne vrijednosti proizvoda na dan predaje proizvoda na popravku (**član 176 stav 1**). Neophodno je istaći da poslednji slučaj obuhvata i situacije kada je potrošač izgubio prava po osnovu nesaobraznosti (član 55 stav 1 i 60 stav 1), ili kada propusti rokove predviđene datom garancijom. Stavom 3 istog člana propisano je prema kome potrošač ostavaruje svoje pravo, kao i rok (8 dana) u kome je ono dužno da postupi po zahtjevu. Stavom 4 istog člana predviđena je i shodna primjena odredbi st. 1 i 3 ovog člana i kod pružanja drugih usluga u vezi sa proizvodom (usluge hemijskog čišćenja, pranja i sl.)

Odredbama **člana 177** vrši se preuzimanje odgovarajućih odredba Direktive 85/374/EEZ o odgovornosti za neispravan proizvod. Naime, djelimično preuzimanje ove direktive već je izvršeno Zakonom o obligacionim odnosima (čl. 175-182), pri čemu odredbe čl. 8, 9 i 14 pomenute direktive ipak nisu preuzete. S tim u vezi, u cilju potpune harmonizacije sa navedenom direktivom Predlogom zakona se vrši preuzimanje nedostajućih odredbi od koji svakako centralno mjesto zauzima član 9 Direktive i definicja “štete“.

Uvodnim stavom se daje odgovor na pitanje ko snosi odgovornost za njene posledice ukoliko ista nastupi. Za razliku od odnosa između trgovca i potrošača, predmetnom odredbom se zbog opasnosti od masovnih šteta, ali i privilegovanim informacijama i ekonomskoj snazi i koristi koje ima, odgovornošću tereti proizvođač stvari, sa kojim oštećenik nije zasnovao direktni pravni odnos. Sama se odgovornost proizvođača utvrđuje kao objektivna (proizvođač se ne može osloboditi odgovornosti dokazujući da nije kriv).

Odredbom stava 4 istog člana propisuje se šta se smatra štetom. Tako se štetom smatra šteta prouzrokovana smrću ili tjelesnom povredom , kao i oštećenjem ili uništenjem dijela imovine (a koja nije neispravan proizvod), i koja je uobičajeno namijenjena za ličnu upotrebu i koja je je od strane oštećenog uglavnom korišćena za te svrhe. Da bi oštećenik imao pravo na naknadu štete koja je prouzorkovana oštećenjem ili uništenjem nekog djela imovine propisano je, u duhu Direktive, da vrijednost štete u tom slučaju mora biti veća od 500 eura (**član 177 stav 5**). U cilju veće zaštite interesa oštećenika (time i svakog potrošača u Crnoj Gori) primjena odredbe člana 177 stav 5 je završnim odredbama Predloga zakona odložena do ulaska u Evropsku uniju.

Predmetne odredbe se ne primjenjuju se na štetu prouzrokovanu nuklearnom nesrećom. U dijelu naknade nematerijalne štete, upućuje se na opšta pravila odgovornosti iz Zakona o obligacionim odnosima (**član 177 st. 6 i 7**).

Odredbama **člana 178** vrši se preuzimanje odredba koje predstavljaju novinu iz čl. 3 stav 5 Direktive (EU) 2019/216, a kojom, se novim članom 11a, dopunjava Direktiva 2005/29/EZ o nepoštenim poslovnim praksama. Naime, dok su ostale novine koje se odnose na Direktivu 2005/29/EZ preuzete odredbama Predloga zakona o nepoštenoj poslovnoj praksi, predmetna odredba je zbog prirode odnosa koji uređuje sistematizovana u ovoj Glavi, odnosno ovom Odsjeku kojim se uređuju posebni slučajevi naknade štete. Dodatno, ovom odredbom se uredjuje i postupanje suda, odnosno da isti može, u slučaju štete koja je nastala usled obmanjujuće poslovne prakse, i kada je to opravdano, da pozove trgovca da u roku od sedam dana dokaže istinitost navoda iz svoje prakse, te posljedično ako te dokaze ne dostavi u datom roku, ili su isti nedostatni, kada će utvrditi da ti novodi nistu istiniti, što omogućava i dalje utvrđivanje nastale štete po potrošača po konkretnom zahtjevu za nanadu štete.

Odjeljak B

Vansudska zaštita (čl. 179-201)

Ovim odredbama se prvenstveno vrši potpuno preuzimanje odredbi Direktive 2013/11/EU o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova.

S timu vezi, usled već ispregovarane pozicije unutar PP 28, i postignute ocjene o potpunoj usklađenosti, navedene odredbe su istovjetne odredbama važećeg ZZP.

U skladu sa pomenutom direktivom odredbama ovog odeljka predviđa se uspostavljanje, odnosno podsticanje vansudskog rješavanja potrošačkih sporova. S tim u vezi, važno je napomenuti međusobnu zavisnost ovog i narednog odeljka (Odeljka C) obzirom da uslove iz Odeljka B koji je potpuno usaglašen sa pomenutom direktivom, mora ispunjavati i Odbor za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova (koji je predmet uređenja odeljka C), a koji je uspostavila država pri Privrednoj komori CG, i koji je funkcionalno nezavistan organ.

S tim u vezi, Odeljkom B se utvrđuju ukupno 23 člana kojima se uvodnim **članom 179** uređuje da je vansudsko rješavanje potrošačkih sporova način rješavanja sporova između potrošača i trgovca koje, radi zaključivanja poravnanja ili donošenja neobavezujuće ili obavezujuće odluke, vodi tijelo za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova, kao i precizira forma u kojoj se osniva, te ko ekjsluzivno može da pokrene ovakav postupka (samo potrošač, ne i trgovac), i konačno šta se smatra sjedištem ovog tijela.

U daljim odredbama, u potpunosti se preuzimaju odredbe direktive te uređuju i sva ostala važna pitanja kao što su: odnos sa tj. primjena drugih propisa, obaveze tijela za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova, odbacivanje prijedloga za pokretanje postupka, opšti uslovi stručnosti, nezavisnosti i nepristranosti - ključni principi na kojima počiva ova vrsta postupka, uključujući trajanje mandata i uslove za prestanak, kao i izuzeće lica koja vode postupak (**čl. 180 do 184**).

Nadalje odredbama **čl. 185 do 196** u potpunosti su preuzeta i uređena pitanja odlučivanja u kolegijalnom tijelu, uslovi koje trebaju da ispunjavaju tijela za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova obrazovana kod trgovaca, uslovi za tijela rješavanje sporova kod interesnih udruženja*,*  te pitanja transparentnosti, objavljivanja godišnjih izvještaja, efikasnost postupanja, kontradiktornosti i pravičnosti, obavezujuće odluka – dobrovoljnost, zakonitost i tužba za poništaj, kao i rokovi zastare i prekluzivni rokovi, informisanje potrošača od strane trgovaca, pružanje pomoći potrošačima, saradnja i razmjena informacija, podaci koji se podnose za ovlašćivanje tijela za rješavanje sporova.

Odrebama **čl. 197 i 198** su uređena naročito važnja pitanja, u skladu sa imperativnim odredbama Direktive o ovlašćivanju i oduzimanju ovlašćenja za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova. Naime, kao krovni zakon kojim se uređuje zaštita potrošača, u skladu sa zahtjevima Direktive ovakav alternativni potpuak se može sprovoditi isključivo od strane tijela koja su dobila ovlašćenje od Ministarstva (dakle po utvrđivanju ispunjenosti svih uslova propisanih ovim Odeljkom) i uključena su na listu ovlašćenih tijela za ovakav način rešavanja sporova. Stoga je **članom 198 stav 3** Predloga zakona propisana zabrana za bilo koje tijelo u pravnom poretku Crne Gore, koje nije prošlo pomenuti postupak utvrđivanja ispunjenosti uslova po ovom zakonu, da u odnosima sa potrošačima i kod oglašavanja koristi izraze "*alternativno rješavanje sporova*" i "*vansudsko rješavanje sporova*", ili, što je naročito bitno, izraze na osnovu kojih se može zaključiti ili na drugi način stvoriti utisak da je u pitanju tijelo ovlašćeno za rješavanje potrošačkih sporova. Poslednje naročito u kontekstu drugih mehanizama ili tijela koji su moguće uspostavljeni posebnim zakonima (npr. iz sektora kreditnih institucija i drugih finasijskih usluga, energetike, elektronske komunikacije, ili u skladu sa opštim zakonom kojim se uređuje alternativno rješavanje sporova (npr. posredovanjem tj. mirenjem) i sl.), a koji svi bez izuzetka moraju ispunjavati ovim zakonom propisane uslove, tj. zahtjeve Direktive koje eksluzivno kako na nivou EU, tako i na nivou Crne Gore, ovim Predlogom zakona uređuje pomenute zahtjeve za rješavanje ovakve vrste sporova.

Otud je svako postupanje suprotno pomenutoj zabrani, sankcionisano novčanim kaznama kao prekršaj u skladu čl. 255 Predloga zakona.

Konačno, **članom 201** je uređeno da je Kontakt tačka platforme za online rješavanje potrošačkih sporova Evropske unije u Ministarstvu ekonomije, a čija je funkcija da pruža podršku za rješavanje sporova po žalbama podnesenim putem iste.

Odjeljak C

Odbor za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova (čl. 202-220)

Navedenim odeljkom se u skladu sa duhom Direktive 2013/11/EU (obaveza države za podsticanje vansudskog rješavanja potrošačkih sporova kod trgovaca) zadržavaju postojeća zakonska rešenja da vansudsko rješavanje potrošačkih sporova u oblastima u kojima nijesu imenovana tijela za rješavanje sporova na osnovama iz Odeljka B, sprovodi Odbor za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova. Dakle, postojeće tijelo pri Privrednoj komori Crne Gore (Odbor) nastavalja da radi kao funkcionalno nezavisan organ, a Privredna komora i dalje vrši stručne i administrativno-tehničke poslove za potrebe Odbora i obezbjeđuje prostorije i druge tehničke uslove za rad Odbora

Stoga, uvodnim **članom 202** se obezbjeđuje od strane države uspostavljanje vansudskog mehanizma za rješavanje potrošačkih sporova sa ciljem da se pojedinačnom potrošaču u Crnoj Gori i praktično omogući da zaštiti svoja prava u slučaju spora, a da to nije praćeno značajnim utroškom novca i vremena, niti formalnostima i uobičajenom dužinom sudskih postupaka, Time se ujedno rasterećuju i sudovi. Odbor je nezavisna organ koji djeluje pri Privrednoj komori, koja vrši stručne i administrativno-tehničke poslove za potrebe odbora i obezbjeđuje prostorije i druge tehničke uslove za njegov rad (**član 201 st. 1 i 2**).

Bitna odredba je obaveza Odbora da ispunjava sve uslove iz odeljka B tj. Direktive 2013/11/EU , iz koga razloga je **članom 202 stavom 3** propisana shodna primjena relevantnih članova - na obaveze Odbora, postupak pred Odborom i nadležnosti Ministarstva koje se odnose na rad Odbora primjenjuju se odredbe čl. 179 do 194 i čl. 196 do 198 ovog zakona iz Odeljka B.

Predlogom zakona (**čl. 203**) detaljno se uređuje sastav Odbora, načela nezavisnosti, nepristranosti i povjerljivosti, kao i izbor i prestanak mandata članova. Značajna novina Predloga zakona jeste dalje unapredjenje uslova stručnosti, pa se tako čl. 203 st. 7 propisuje shodna primjena odredaba iz Odeljka B, koje se odnose na obavezu pohađanja programa obuke i polaganja stručnog ispita po uzoru kako je ta obaveza utvrđena za tijela koja budu osnivali trgovci..

Članove odbora biraju, u jednakom broju, Privredna komora i organizacije potrošača. Nezavisnost i povjerljivost postupanja se garantuje kako bi se obezbjedilo povjerenje potrošača i trgovca kada iznesu spor pred Odborom. Odbor ima predsjednika, koji predstavlja Odbor i organizuje rad Odbora. Predlogom zakona se sa ciljem efikasnog uspostavljanja nezavisnosti članova Odbora utvrđuje smanjenje mogućnosti nedozvoljenih uticaja, dovoljno dug mandat (3 godine) i propisuju slučajevi i postupak imenovanja novog člana u slučaju prestanka mandata prethodnom članu (**čl. 204 do 205**).

Obzirom da su u postupku pred Odborom mogućnosti dokaznog postupka ograničene, ovaj postupak ipak nije prikladan za rješavanje sporova koji su veće vrijednosti ili koji su izuzetno složeni u pogledu pravnih ili činjeničnih pitanja ili u drugim slučajevima koji su propisani Predlogom zakona. Zato su neke vrste potrošačkih sporova i isključene iz oblasti nadležnosti Odbora (**član 206 stav 2**).

Predlog zakona takođe propisuje mogućnost Odbora da odbije odlučivanje zbog postojanja specijalizovanih tijela za vansudsko rješavanje sporova. Time Predlog zakona uzima u obzir postojeća rješenja posebnih propisa, kao i otklanja mogućnost da se njegovim osnivanjem spriječi mogućnost formiranja novih, specializovanih tijela za vansudsko rješavanje sporova koja mogu nuditi kvalitetniju zaštitu prava na specifičnim područjima potrošačkih ugovora (**član 207**). Članom **208** uređuje se dogovor o rješavanju spora pred Odborom u skladu sa načelom dobrovoljnosti. Ustav i Evropska konvencija o ljudskim pravima garantuju pravo na pristup sudu. Zato postupak pred Odborom, koji ne odgovara pojmu „suda“ ili „tribunala“ može biti samo dobrovoljan. Potrošač samostalno odlučuje da li će pokrenuti postupak pred Odborom, što se ne dovodi u pitanje čak i ako je potrošač prije nastanka spora prihvatio da će se budući, mogući sporovi sa trgovcem obavezno rješavati pred Odborom (**član 208 stav 1**). Naime, u vrijeme sklapanja ugovora sa trgovcem prosječni potrošač ne obraća dovoljno pažnje na ugovorne odredbe o utvrđivanju nadležnosti, odnosno o načinu rješavanja sporova. Za razliku od prethodno navedenog, trgovac se može već prilikom sklapanja ugovora obavezati da će prihvatiti odluku Odbora ako potrošač pokrene postupak pred Odborom (**208 stav 3**).

Osnovni princip je da potrošač prvo mora pokušati da riješi spor neposredno sa trgovcem (**član 209**). Trgovac na prigovor potrošača mora odgovoriti u skladu sa odredbama člana 27 Predloga zakona. Pored odredbi o pokretanju postupka tužbom i ispitivanja njene dopuštenosti, Predlog zakona uređuje i rokove u kojima se odgovor na tužbu mora dati od strane trgovca (**čl. 210 i 211**).

U članu 212 propisano je da u sporu po pravilu odlučuje tročlano vijeće gdje po jednog člana imenuje predsjednik Odbora sa liste članova koje je izabrala Privredna komora i liste članova koje su izabrale organizacije potrošača. Imenovani članovi sporazumno imenuju trećeg člana, koji će obavljati funkciju predsjednika vijeća. Izuzetno, spor može rješavati i jedan član ukoliko se strane u postupku o tome sporazumiju (**član 212 stav 5**). U vezi sa prethodnim, a u cilju garantovanja nepristranosti i nezavisnosti Predlogom zakona se detaljnije utvrđuju i razlozi i postupak izuzeća člana vijeća, ako postoje okolnosti koje mogu izazvati opravdanu sumnju u njegovu nepristranost ili nezavisnost (**član 213**).

Po pitanju pravne prirode odluke Odbora, propisano je da se postupak završava se donošenjem obrazložene odluke koja može biti obavezujuća. U skladu sa načelom dobrovoljnosti, Odbor obavezujuću odluku može donijeti samo ukoliko je trgovac prije ili poslije početka postupka izjavio da prihvata odluku Odbora kao obavezujuću. Ovakva odluka ima snagu pravosnažno presuđene stvari i izvršne isprave (**član 214**). Ustavno pravo na pristup sudu je neophodno poštovati, pa se u slučaju da se ne prihvati nadležnosti Odbora da donese obavezujuću odluku, postupak ipak nastavlja i Odbor donosi obrazloženu odluku sa svojstvom preporuke (**član 215**). I takva odluka ima određene, praktične koristi. Prvo, jer je obrazložena, pa će i strankama biti jasnije kako da dalje postupaju i da li im je svrsishodno da pokrenu sudski postupak, odnosno da se i dalje protive izvršenju spornih obaveza. Drugo, nepoštovanje neobavezujuće presude zbog njenog objavljivanja za trgovca može imati i negativan publicitet.

Dodatno, postupak se osim donošenjem odluke može završiti i obustavljanjem postupka, u za to propisanim slučajevima (**član 216**). U svakom slučaju, potrošač u svakom trenutku može da povuče tužbu pred Odborom i da umjesto toga podnese tužbu pred redovnim sudom.

**Članom 217** propisuje se objavljivanje odluka Odbora. Time se ostvaruje cilj edukacije i podizanja svijesti šire javnosti o pravima potrošača, a ostvaruje se i određeni legitiman pritisak na trgovca da poštuje odluke Odbora, pa čak i one koje formalno nemaju obavezujuću snagu.

Imajući u vidu da je jedan od ciljeva vansudskog rješavanja potrošačkih sporova da se smanje troškovi, utvrđeno je da pristup vansudskoj zaštiti besplatan, odnosno da u postupku pred Odborom svaka strana snosi svoje troškove. Naime, treba uzeti u obzir, da je postupak pred Odborom jednostavan i da na primjer pravno zastupanje u načelu ni nije potrebno. Ipak, izuzetno od prethodno navedenog, ukoliko se radi o obavezujućoj odluci na osnovu koje je trgovac izgubio spor, trgovac je u obavezi da potrošaču naknadi troškove koje je imao u vezi sa vođenjem postupka (npr. troškove zastupanja, putne troškove i sl.). Takodje, takse za postupak pred Odborom, iznosi 20 eura, a za sporove u vrijednosti ispod 100 eura, taksa se ne plaća Sa ciljem sprječavanja podnošenja očito neosnovanih tužbi sa ciljem zloupotrebe prava omogućeno je Odboru da tužiocu u takvom slučaju naloži plaćanje posebne takse od 50 eura (**član 218**).

U **članu 219** propisuje se nagrada i naknada troškova za rad članova Odbora, izvor obezbjeđivanja sredstava za navedene potrebe i ovlašćenje Vladi da propiše kriterijume za utvrđivanje navedenih naknada i nagrada.

U **članu 220** utvrđuje se da Odbor dostavlja godišnji izvještaj o radu ministarstvu nadležnom za zaštitu potrošača i da je isti putem objavljivanja na internet stranici dostupan javnosti.

**DIO PETI:**

**Sprovođenje zaštite potrošača (čl.221-243)**

Dio peti, uređuje sistem zaštite potrošača odnosno uređuje poziciju i utvrđuje obaveze nosilaca zaštite potrošača na državnom i lokalnom nivou, sistem evidencije i praćenja podataka o primjeni ovog i drugih zakona, naročito u svijetlu obaveze informacione podrške iz Regulative (EU) br. 2017/2394 (CISZP), bliže reguliše ulogu, dijelokrug rada, finansiranje i zastupanje potrošača od strane nevladinih organizacija za zaštitu potrošača, kao i sistem informisanja i obrazovanja potrošača.

Stoga je podijeljen na tri glave, i to: Glava I “Nacionalni program zaštite potrošača“, i Glava II “Sistem zaštite potrošača“ i Glava III “Informisanje i obrazovanje potrošača“. Glava II se dijeli na podcijeline, i to: Odjeljak A “Nosioci zaštite potrošača“, Odjeljak B “Organizacija zaštite potrošača na državnom nivou“, Odjeljak C “Zaštita potrošača na lokalnom nivou“ i Odjeljak D “Organizacije potrošača“.

Ovim dijelom Predloga zakona uvedene su brojne i značajne novine. One su odraz preostalih zadataka za zatvaranje PP 28 iz Nacrta izvještaja ekspertske misije EK (*peer review)* iz aprila 2023. godine, ali i nužnosti poboljšanja rada cijelog sistema u Crnoj Gori. Tu se prije svega misli, sistema kako na nacionalnom i lokalnom nivou, tako i boljeg i preciznijeg planiranja i izvještavanja, te posljedično efikasnijeg sprovođenja zakonodavstva i prijema, rešavanja i evidencije potrošačkih pritužbi, prevashodno putem Centralnog informacionog sistema za zaštitu potrošača (CISZP), čime se omogućava efikasnije i ekonomičnije korišćenje raspoloživih ljudskih, tehničkih i finansijskih resursa svih nosilaca navedenih u članu 225 stav 1 Predloga.

GLAVA I

Nacionalni program zaštite potrošača (čl. 221-224)

Ovim odredbama se utvrđuje strateški program Crne Gore kojim se određuje politika zaštite potrošača i prioritetne aktivnosti i uslovi za njeno sprovođenje. Predlogom zakona je određen rok od tri godine na koji se donosi Nacionalni program čiji je sastavni dio Akcioni plan za njegovo sprovođenje koji se donosi na godišnjem nivou. Odredbama **čl. 222 i 224** se utvrđuje način realizacije, nosioci i dinamika realizacije, potrebna finansijska sredstva, kao i drugi neophodni uslovi za realizaciju Nacionalnog programa, i što je naročito važno, te u bliskoj vezi sa novim rešenjima člana 239 Predloga zakona (finansiranje organizacija potrošača) način obavljanja pojednih poslova sadržanih u Nacionalnom programu ili akcionom planu (povjeravanje poslova organizacijama potrošača i drugim licima na osnovu javnog oglasa).

Novine u odnosu na važeći ZZP jesu jasniji i precizniji rokovi u kojima se pripremaju navedena strateška dokumenta i izvještava o realizaciji planiranih aktivnosti od strane nosioca zaštite potrošača.

Tako, dok je Predlogom zakona kao i do sada utvrđeno da se akcioni plan za prvu godinu sprovođenja Nacionalnog programa donosi se istovremeno sa istim, novina je da se za naredne godine važenja Nacionalnog programa godišnji akcioni planovi donose do 31. januara tekuće godine.

Posljedično, **članom 223** Predloga zakona novine u rokovima su predviđene i za nosioce zaštite potrošača koji su stoga dužni da sačine izvještaj o sprovođenju akcionog plana i dostave ga Ministarstvu nadležnom za zaštitu potrošača najkasnije do 15. januara tekuće za prethodnu godinu (radi objedinjavanja u godišnji izvještaj o sprovođenju Nacionalnog programa), kao i za samo Ministarstvo koje će sada biti dužno da Vladi podnose godišnji izvještaj o sprovođenju Nacionalnog programa najkasnije do 31. januara tekuće godine.

Odredbe člana 223 Predloga zakona, u ovoj Glavi, donose jednu od najznačajnihih novina u pogledu izvještavanja, kojom se pokušava mapirati cjelokupno stanje i realizacija aktivnosti u ovoj oblasti. Stoga, pored izvještavanja o zaduženjima iz Akcionog plana za prethodnu godinu, ova obeveza sada obuhvata, od strane svih nosilacala, izvještavanje na sveukupnom nivou, dakle i o onim aktivnostima u sprovođenju politike zaštite potrošača koje iz bilo kog razloga nisu sadržane u trogodišnjem Nacionalnom programu, pa tako ni godišnjim akcionim planovima, kao što su: zakonodavne mjere (centralnm ili lokalnom nivou), jačanje kapaciteta, naročito obuke i stručna usavršavanja, informisanje i obrazovanje potrošača, sprovođenje posebnih projekata i dr. (**čl. 223 st. 1 tač. 3**), kao i naročito vrijednim podacima iz nadzora, uključujući i evidenciju o primljenim žalbama i drugim podnescima (pitanja, inicijative) potrošača i njihovom rješavanju (**čl. 223 st. 1 tač. 2**).

Konačno, obzirom da je zaštita potrošača Ustavna kategorija, te da se ovom politikom štite prava svih građana Crne Gore sa bezmalo više od 50 zakona koji uz ZZP sadrže odredbe o zaštiti potrošača u različitim sektorima privrede, Predlogom zakona se **članom 223 stav 3** utvrđuje da je pomenuti izvještaj svih nosilaca, i ovako obrađeni sveukupni podaci iz stava 1 i 2 ovog člana, ubuduće sastavni dio redovnih godišnjih izvještaja o radu svih nosioca zaštite potrošača, koje su oni inače dužni da sačine u skladu sa njihovim krovnim zakonima.

Ovo zakonsko rješenje je bilo potrebno kako bi se takva praksa ujednačila kod svih nosioca na centralnom ili lokalnom nivou (lokalni sekretarijati npr. za komunalne usluge, ili preduzeća koja pružaju komunalne usluge na lokalnom nivou) i ako je ova praksa prisutna u radu pojedinih nosilaca (npr. Agencija za energetiku, Agencija za elektronske komunikacije, Agencija za osiguranje, Centralna banka Crne Gore) čiji godišnji izvještai o radu, u skladu sa posebnim zakonom, već sadrže posebne i detaljno razrađene odeljke o zaštiti potrošača, i stoga mogu psolužiti kao primjer i drugim nosiocima zaštite potrošača.

GLAVA II

Sistem zaštite potrošača (čl. 225-241)

Zaštita potrošača obuhvata sve više oblasti i po svojoj funkciji je multidisciplinarna, a politika zaštite potrošača ima uticaj na druge politike države, pa se radi toga ovom glavom utvrđuju nosioci zaštite potrošača.

Odjeljak A

Nosioci zaštite potrošača (čl. 225)

Predlogom zakona propisano je da su nosioci zaštite potrošača Vlada, ministarstvo nadležno za zaštitu potrošača, druga ministarstva i organi državne uprave nadležni za sprovođenje politike zaštite potrošača, Savjet za zaštitu potrošača, kao i nezavisna pravna lica i samostalne organizacije iz člana 247 ovog zakona (npr. Centralna banka Crne Gore, Agencija za energetiku, Agencija za elektronske komunikacije, Agencija za osiguranje, i dr.), te i jedinice lokalne samouprave (i njihovi organi npr.sekretarijati i lokalna preduzeća), Privredna komora i druga udruženja učesnika na tržištu i nevladine organizacije za zaštitu potrošača, koji međusobno sarađuju radi razvoja sistema i ostvarivanja politike zaštite potrošača (**član 225**), pri čemu se saradnja sa jedinicama lokalne samouprave realizuje neposredno i preko Zajednice opština.

Odjeljak B

Zaštita potrošača na državnom nivou (čl. 226-233)

Pored odredbi kojima se uređuje nadležnost ministarstva za zaštitu potrošača i drugih ministarstava i organa državne uprave (**čl. 226 i 227**), Predlogom zakona se uvodi i jedna od najznačajnijih sistemskih novina ovog Predloga zakona koja je nužna mjera za ispunjenja mjerila za zatvaranje PP 28, i već više puta pomenutog konačnog Iizvještaja ekspertske misije EK (*peer review)* iz novembra 2023. godine.

To je zakonsko uređenje Centralnog informacionog sistema za zaštitu potrošača (CISZP) kojim se **čl. 228, 229 i 230** obezbjeđuje ostvarivanje pune i djelotvorne saradnje svih nadležnih organa za primjenu i sprovođenje po uzoru na zahtjeve i rješenja iz člana 6 (i Aneksa I) Ragulative (EU) 2017/2394 (o saradnji izmedju nacionalnih organa odgovornih za sprovođenje potrošačkog zakonodavstva), te i čl. 30 ove Regulative i obaveze za sve države članice EU da obezbijede „*alate za informacionu i komunikacionu podršku*“ za te potrebe. Prevedeno na obaveze Crne Gore u ovom PP, prethodno znači predloženo zakonsko rješenje obezbjeđenja sistema evidencije i praćenja podataka o primjeni ZZP i drugih, više od 50 zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača.

Stoga, nakon uvodne odredbe o obavezi vođenja ove evidencije (**član 228**), odredbama **člana 229 st. 1 i 2** Predloga zakona utvrđuje se da je Uprava za inspekcijske poslove („organ uprave nadležan za inspekcijske poslove“) organ koji uspostavlja, održava, unapređuje i vodi CISZP, te prati njegovo korišćenje, kao i vodi evidenciju o nosiocima zaštite potrošača iz člana 247 ovog zakona koji su registrovani za korišćenje CISZP, pa je ujedno u skladu sa zahtjevima za sprovođenje Regulative (EU) 2017/2394 ista odredjenja kao Kontakt tačka CISZP.

Obzirom na ovakvu važnost ovog informacionog sistema koji u skladu sa **članom 229 stav 3**, pored hitnog uspostavljanja IT osnove za saradnju sa nadležnim organima država članica EU u slučaju prekogranične zaštite potrošača, omogućava i čitav niz drugih funkcionalnosti vitalnih za zaštitu javnog interesa utvrđenog Predlogom zakona, ovim članom utvrđena je i obaveza svakog nadležnog organa koji u skladu sa Odlukom Vlade budu registrovani za korišćenje CISZP da odrede najmanje jedno lice koje obavlja poslove koordinatora za CISZP ili drugo lice angažovano za te poslove iz reda zaposlenih i Kontakt tački dostavi rješenje o njegovom određivanju (**član 229 stav 4**).

Iz istog razloga odredbama člana 230 je utvrđeno da je učesnik CISZP odgovoran za tačnost unesenih podataka, kao i obavezan da ažurno i pravilno koristi ovaj sistem. Takođe, st. 2 do 4 ovog člana je posljedično utvrđeno da u slučaju neažurnog ili nepravilnog korišćenja CISZP, Kontakt tačka bez odlaganja preduzima mjere upozorenja i obavještavanja koordinatora, odnosno rukovodioca tog nadležnog organa-učesnika CISZP, te u slučaju nepostupanja po tome obavještava organ nadležan za poslove upravne inspekcije.

Obzirom na negativne posljedice po pojedine potrošače, društvo, 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 (npr. međunarodne saradnje, egzaktne procjene rizika i planiranje njegovog rješavanja, efikasnije korištenje ljudskih i budžetskih resursa, postupanje po pojedinačnim žalbama potrošača), Predlogom zakona su članom 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 (rukovodioce tj. starješine).

Kako je za primjenu ovih odredbi potrebno obezbijediti efikasno funkcionisanje CISZP, uključujući odgovarajuće kadrovske kapacitete i finansijska sredstva za njegovo unapređenje i redovno tehničko održavanje, u skladu sa čestim izmjenama relevantnih propisa EU, te i za realizaciju nacionalne i pomenute međunarodne saradnje, **stavom 5 člana 229** je utvrđeno da se Upravi za inspekcijske poslove kao Kontakt tački obezbjeđuju odgovarajuća sredstva iz Budžeta Crne Gore za razvoj, unaprjeđenje i održavanje CISZP.

**Članom 228 i 231** su u skladu sa dosadšnjim iskustvima u pristupnim pregovorima donijela utvrđivanje jasne i koordinisane obaveze vođenja evidencije od strane ministarstava i drugih organa državne uprave, nezavisnih pravnih lica i samostalnih organizacija o podacima iz nadzora nad primjenom ovog zakona i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača, uključujući i evidenciju o primljenim žalbama potrošača i njihovom rješavanju (**čl. 228**), odnosno vođenju evidencije potrošačkih sporova kada su u pitanju vansudska tijela i sudovi nadležni za rješavanje o potrošačkim sporovima (**član 231**). U dijelu evidencije koju vode nadležni organi Predlogom zakona je utvrđena novina da istu, nadležni organi-učesnici CISZP su dužni da vode u CISZP.

Odrebama **čl. 232 i 233** Predloga zakona uređeno je osnivanje Savjeta za zaštitu potrošača koje osniva Vlada Crne Gore (**član 232**). Kao i dosadašnja rješenja, te novijem iskustvu pristupnih pregovora za članstvo u EU, Savijeti kao savjetodavna tijela Vlade su visoko cijenjeni i stoga postoje u svim zemljama u okruženju što se pokazalo kao dobar instrument za razmijenu mišljenja i unapređenje zaštite potrošača između relevantnih vladinih institucija i organizacija potrošača, pri čemu je opredijeljenje da u ovom tijelu svoje mjesto imaju i nezavisni stručnjaci i predstavnici nosioca zaštite potrošača (**član 232 stav 2**).

Odjeljak C

Zaštita potrošača na lokalnom nivou (čl. 234)

Odredbom ovog odeljka bliže su uređene dužnosti lokalne samouprave u zaštiti potrošača preduzimanjem čitavog seta mjera i aktivnosti iz svoje nadležnosti na svom području, a naročito dužnost pomaganja organizacija potrošača obezbijeđivanjem prostora i drugih uslova za njihov rad (**član 234**).

U odnosu na postojeća rješenja, precizirana je i pocrtana obaveza da realizuju planirane aktivnosti i dostavljaju Ministarstvu izvještaj o sprovođenju Akcionog plana na način i u roku koji su na potpuno novi način uređeni u članu 223 st. 1 i 2 ovog zakona

Odjeljak D

Organizacije potrošača (čl. 235-241)

Odredbama ovog odeljka uređuju se oblici udruživanja potrošača i mogućnost njihovog djelovanja na nacionalnom i lokalnom nivou, kao i mogućnost njihovog udruživanja u saveze radi boljeg uticaja na politiku zaštite potrošača, kao i radi predstavljanja i učešća u organima i tijelima na nacionalnom nivou i u međunarodnim organizacijama potrošača (**član 235**).

Značajna novina ovog odeljka jesu odredbe o uslovima koje jedna nevladina organizacija mora da ispuni da bi dodatno bila evidentirana kao potrošačka nevladina organizacija. Ipak još značajnija novina jeste dodatna mogućnost finansiranju organizacija potrošača, kojima se otklanjaju dosadašnji problemi u praksi.

Naime, pored dosadašnjih rješenja o finansiranju u skladu sa opštim uslovima propisanim Zakonom o nevladinim organizacijama, koji uređuje način i postupak finansiranja nevladinih organizacijia iz sredstava Budžeta Crne Gore (**član 239 stav 1 tačka 3**), Predlogom zakona se, novom tačkom 4 stava 1 istog člana, kao izvor finasiranja utvrđuju i posebna sredstva Budžeta Crne Gore, koja su, zasebno od prethodnih, opredjeljenja za obavljanje pojedinih poslova utvrđenih Nacionalnim programom, odnosno akcionim planom koji se ustupaju na osnovu javnog oglasa u skladu sa članom 224 stav 3.

Dok se budžetska sredstva iz člana 239 stav 1 tačka 3 opredjeljuju u skladu sa zakonom kojim se uređuju nevladine organizacije, i podzakonskim aktima ministarstva nadležnog za finanansije donijetim na osnovu tog zakona, a koji služe za finansiranje projekata i programa u oblastima od javnog interesa koje realizuju nevladine organizacije, dotle se posebna budžetska sredstva iz **člana 239 stav 1 tačka 4** opredjeljuju u skladu sa ovim zakonom, i aktom Vlade iz člana 239 stav 3 ovog zakona kojim se propisuju bliži kriterijumi, način i postupak finansiranja.

Značajna razlika u smislu finansiranja kod ustupanje i vršenje pojedinih poslova utvrđenih Nacionalnim programom, odnosno akcionim planom jeste da pravo učešća na javnom oglasu po tom osnovu imaju samo organizacije potrošača koje su upisane u evidenciju iz člana 236 ovog zakona i koje stvarno djeluju te imaju ostvarene rezultate u oblasti zaštite interesa potrošača (**član 239 stav 2**).

Pored odrebi o upisu u evidenciju organizacija potrošača (i uslovima propisanim za te potrebe), aktivnostima, nezavisnosti i finansiranju organizacija potrošača (**čl. 236-239**), u skladu sa odredbama o kolektivnoj zaštiti Predlog zakona opravdano zadržava rešenja o organizacijama potrošača koje su ovlašćene za podnošenje kolektivnih tužbi. Tako pored opštih uslova, organizacije potrošača da bi bile ovlašćene za podnošenje kolektivne tužbe moraju ispuniti dodatne kriterijume i to: da imaju angažovanog najmanje jednog zaposlenog diplomiranog pravnika, sa najmanje tri godine radnog iskustva, i da stvarno djeluju, odnosno imaju ostvarene rezultate u oblasti zaštite interesa potrošača. Ovim se i ozbiljnost u pristupu zaštite potrošača u postupku naročito značajne kolektivne zaštite ciljno potvrđuje, a samim organizacijama potrošača koje ispune uslove obezbjeđuje poseban status (**čl. 240**). **Članom 241** propisani su uslovi za ukidanje ovlašćenja datog u skladu sa članom 240.

Elementi nezavisnosti potrošačkih organizacija iz **člana 238** Predloga zakona preuzeti su iz Statuta BEUC-a i evropske prakse. Nezavisnost od komercijalnih, pratijskih, sindikalnih i drugih interesa suštinska je pretpostavka poverenja potrošača.

GLAVA III

Informisanje i obrazovanje potrošača (čl. 242-243)

Ovom glavom uređuje se pravo potrošača na informisanje i obrazovanje o osnovnim pravima potrošača. Odredama predmetnih članova propisano je da se pravo na obrazovanje potrošača ostvaruje se u predškolskim ustanovama, osnovnim i srednjim školama, fakultetima, organizacijama potrošača, kao i putem sredstava javnog informisanja (**član 242**), dok se u cilju realizacije ovog prava Predlogom zakona utvrđuje saradnja između nadležnih ministarstava u pripremi vaspitnih i obrazovnih programa zaštite potrošača u okviru nastavnih planova i programa, i saradnja s vaspitno-obrazovnim institucijama i sprovođenje drugih aktivnosti informisanja i edukacije iz područja zaštite potrošača (**član 243**).

Značajna novina propisana ovim Predlogom zakona je **član 243 stav 3** kojim je, u skladu sa zahtjevima iz Konačnog mišljenja peer review misije EK, utvrđeno da su aktivnosti saradnje sa vaspitno-obrazovnim institucijama i sprovođenje drugih aktivnosti informisanja i edukacije iz oblasti zaštite potrošača obavezni dio prioritetnih aktivnosti Nacionalnog programa iz člana 221 ovog zakona.

**DIO ŠESTI**

**Upravno-pravna zaštita potrošača (244-246)**

Odredbom **člana 244** uređeno je pitanje prava potrošača na žalbu (zahtjev za zaštitu prava tj. žalba potrošača) u slučaju da trgovac ne odgovori na prigovor potrošača u propisanom roku ili ako odbije prigovor, kao i postupanje nadležnih inspekcijskih organa i pouka potrošaču da zaštitu svojih prava može ostvariti u vansudskom i sudskom postupku.

Takodje, Predlogom zakona je u odnosu na postojeća rješena 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.

U skladu sa iskustvima iz dosadadašnje prakse koje su pokazale da opšti rok iz Zakona o upravnom postupku od za donošenje rešenja od 30 dana nije dovoljan u slučajevima sprovođenje postupka vještačenja, Predlogom zakona je u ovim slučajevima ovaj rok propisan na 60 dana.

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 uredjuju pravila izvođenja dokaza vještačenjem. Outda se **čl. 245** propisuje da ove troškove snosi potrošač ili trgovac u zavisnosti od rezultata vještačenja., i dodatno uređuje da 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

Konačno, **članom 246** se propisuje obaveza Ministarstva ekonomije da sačinjava godišnji izvještaj o saradnji i postupanju nadležnih organa po žalbama potrošača i dostavlja ga Evropskoj komisiji, čija primjena se završnim odredbama odlaže do dana člastva Crne Gore u Evropskoj uniji.

**DIO SEDMI**

**Nadzor (čl. 247-248)**

Ovim dijelom se uređuje nadzor nad sprovođenjem ovog zakona, kao i inspekcijski nadzor i upravne mjere koje nadležni inspekcijski organi preduzimaju radi otklanjanja nepravilnosti koje su utvrdili tokom inspekcijskog nadzora nad njegovom primjenom.

Dodatno, za potrebe preuzimanja ključnih djelova već pomenute Regulative (EU) br. 2017/2394 (o saradnji između nacionalnih tijela odgovornih za nadzor nad sprovođenjem propisa o zaštiti potrošača) propisane su posebne obaveze u dijelu sprovođenja ovog i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača, iz takozvane Mreže nadležnih organa koja se stvara u skladu sa ovom regulativom, a na osnovu odluke Vlade o Listi nadležnih organa iz stava 4 ovog člana.

Takođe, ovim članom su propisane i posebne obaveze za Ministarstvo, kao i ministarstvo nadležno za poslove turizma (**član 247 st. 1**).

Ipak, najznačajnije novine utvrđene Predlogom zakona su one iz **čl. 248** (prikrivena kupovina) i **249** (načelo oportuniteta).

Tako se **čl. 248**, 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 sprovođenje preuzete potrošačke pravne tekovine. Naime, usled sve većeg porasta e-trgovine, uključujući putem društvenih mreža, poput rješenja iz navedene regulative u državama članicama EU, ovim putem se omogućava nadležnim organima da radi utvrđivanja nepravilnosti u sprovođenju ovog zakona i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača inspektor (ili ovlašćeni službenik) je ovlašćen da bez prethodnog obavještavanja i legitimisanja subjektu nadzora, izvrši prikrivenu kupovinu ako se na taj način mogu obezbijediti dokazi, odnosno utvrditi nepravilnosti ili podaci o prekršiocu.

Pored direktne obaveze usklađivanja, 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 sprovode borbu protiv nelegalne trgovine (borba protiv sive ekonomije), kad god postoji sumnja da lice obavlja djelatnost bez prethodne registracije, odnosno propisanog pristupa djelatnosti, ili da ne izdaje račun i sl.

U skladu sa navedenim rješenjem, a radi otklanjanja mogućih odvraćujućih faktora u sprovođenju ovog instituta u praksi, **st. 2 i 3 ovog člana** uređeno je i ko snosi troškove kupovine izvršene za ove potrebe, kao i troškove vještačenja i ispitivanja ukoliko je isto bilo neophodno sporvesti radi utvrđivanja da tako kupljeni uzorci ne ispunjavaju zahtjeve utvrđene zakonom

S druge strane, **čl. 249** propisuje se postupanje inspektora u skladu sa načelom oportuniteta, 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 koji su navedeni u st. 1 u tač. 1 do 3 (trgovac tokom inspekcijskog 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 inspekcijskom nadzoru) a za koje nije propisana upravna mjera, a inspektor utvrdi da je počinjen prekršaj).

Ipak, primjena ovog načela je ograničena, i to na dva načina, kako je to navedeno u st. 2 i 3 ovoga člana, od čega vrijedi istaći apsulutni izuzetak kada se ovo načelo ne primjenjuje (**stav 3**) i to: u svim slučajevima ponavljanja istog prekršaja u roku od dvije godine, kao i za djela nepoštene poslovne prakse (čl. 250 st. 5), te i 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 povrata relevatnog novčanog iznosa potrošaču koji je trgovac dužan potrošaču ili koji naplaćen suprotno odredbama ovog Predloga zakona npr. dijela cijene, naknada, troškova i dr. vrste novčanih plaćanja (**čl. 250 st. 6**).

Konačno, **članom 250** su propisane upravne mjere koje preduzima nadležni inspekrori (ili ovlašćeni službenici u skladu sa **čl. 251 st. 3**, a u skladu sa posebni zakonom), dok su čl. 251 propisane odredbe da rješenja inspektor donosi bez izjašnjenja stranke – subjekta nadzora o rezultatima ispitnog postupka, kao i da žalba izjavljena protiv rješenja inspektora ne odlaže izvršenje rješenja. (**čl. 250 st. 2 i 3**)

Konačno, **stavom 3 ovog člana** se propisuje da se odredbe 1 i 2 ovog člana, kao i čl. 244 i 245 i čl. 248 do 250 ovog zakona primjenjuju i kada nadzor nad sprovođenjem ovog zakona vrše i ovlašćeni službenici iz člana 247 ovog zakona. Time se obezbijedilo da i oni nadležni organi koji u skladu sa posebnim zakonom sprovođenje zakona vrše preko „ovlašćenih službenika“, a ne inspektora, mogu i u sektorima iz svoje nadležnosti sprovoditi pravila koja su u crnogorskom pravnom poretku eksluzivno uređena Zakonom o zaštiti potrošača, poput: nepoštene poslovne prakse, nepoštenih ugovornih odredbi, prodaji na daljinu i van poslovnih prostorija i sl.

**DIO OSMI**

**Kaznene odredbe (čl. 252-259)**

Ovim djelom uređuju se prekršaji za djela suprotna odredbama ovog zakona.

Među njima od posebne novine su član 257, s jedne strane, i čl. 258 i 259, s druge.

**Članom 257** su zaprijećene novčane kazne u vezi sa obavezama za korišćenje CISZP, i to kako za same učesnike – nadležne organe iz člana 247, tako i za odgovorna lica u istim (rukovodioce tj. starješine), na prvom mjestu ukoliko ne vode evidenciju u CISZP ili je ne vode na propisani način, te i ako ne odrede najmanje jedno lice koje obavlja poslove koordinatora za CISZP (iz reda zaposlenih) i/ili Kontakt tački ne dostavi rješenje o njegovom određivanju. Time se sankcioniše postupanje koje ugrožava javni interes koji počiva da se upotrebom CISZP sprečavaju negativne posljedice ne samo po pojedine potrošače, već i kolektivni interesi svih potrošača u Crnoj Gori tj. društvo, ali i samu državu. U poslednjem slučaju, kako u pogledu štete u pojedinom slučaju usled ćutanja države ili nepostupanja po žalbama koje su podnesene elektronskim putem (veza čl. \_\_ ZUP-a), tako i druge vrste finansijskih izdataka koji mogu nastati po budžet usljed neažurnog i nepravilnog korišćenja sistema nasuprot zadacima kojima on služi (npr. ispunjenje međunarodno preuzetih obaveza, egzaktne procjene rizika na tržištu roba i usluga i planiranje njegovog rješavanja, efikasnije korištenje ljudskih i budžetskih resursa nadležnih organa i dr.).

S druge strane, narednim članovima (**čl. 258**) se u skladu sa odredbama Direktive 2019/2161 preuzimaju odredbe o dodatnim kriterijumima za odmjeravanje kazne, koji se trebaju primjenjivati pored opštih pravila o odmjeravanju kazne za prekršaj iz Zakona o prekršajima, dok se **članom 259** sankcionišu prekršaji koji predstavljju tzv. „raširenu povredu“, odnosno „raširenu povredu sa dimenzijom Evropske unije“ u smislu člana 3 tačka 3, odnosno tačka 4 Regulative (EU) 2017/2394, i čije stupanje na snagu je predviđeno danom članstva Crne Gore u Evropsku uniju.

**DIO DEVETI**

**Prelazne i završne odredbe (čl. 260-269)**

Ovim odredbama (**čl. 260 do 263**) je predviđeno da postojeća tijela za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova nastavljaju svoje djelovanje u skladu sa ovim zakonom, kao što je za postojeći Odbor i Savjet za zaštitu potrošača propisan nastavak rada u skladu sa ovim zakonom, i konačno za postojeće organizacije potrošača svoje poslovanje nastavljaju da obavljaju u skladu sa ovim zakonom.

U dijelu postupaka započetih do stupanja na snagu ovog zakona propisano je da će se isti okončati po zakonu po kojem su započeti (**član 264 stav 1**), uz izuzetak iz stava 2 člana 264 da se odredbe o saobraznosti digitalnih usluga i digitalnog sadržaja (čl. 68 do 81 ovog zakona) primjenjuju i na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga koji su zaključeni prije stupanja na snagu ovog zakona i kojima je predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tokom određenog perioda, ali samo u vezi sa digitalnim sadržajem ili digitalnom uslugom koja se isporučuje nakon stupanja na snagu ovog zakona.

**Članom 265** je predviđen rok za donošenje podzakonskih akata, kao i da će se do njihovog stupanja na snagu, primjenjivati podzakonski akti koji su donijeti na osnovu postojećeg zakona.

**Čanom 266** predviđena odložena primjena pojedinih odredbi Predloga zakona (člana 48 stav 6, člana 71 stav 7, člana 164 stav 3, člana 175, člana 177 stav 5, člana 192 stav 3 tačka 3, člana 195 stav 2, čl. 199 i 201, člana 226 stav 2 tačka 6, stav 3 i st. 5 i 6 i člana 240 stav 6, člana 246 i člana 258 stav 1 tačka 4 i člana 259) do dana pristupanja Evropskoj uniji, dok je **članom 267** propisan prestanak važenja odredbe da obavještenje o robi obavezno sadrži i naziv države porijekla robe, osim ako posebnim propisom nije drukčije uređeno (član 8 stav 2 tač. 4), koja odredba se mora zadržati iz postojećeg Zakona jer je njome 2019 godijne ispunjena obaveza iz mjerila za Pregovaračkog poglavlja 1 (Slobodan promet roba) radi ispunjenje Akcionog Plana za primjenu čl. 34-36 UFEU.

**Članom 268** propisan je prestanak važenja postojećeg Zakona o zaštiti potrošača, dok je **članom 269** propisano je da ovaj Zakon stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u Službenom listu Crne Gore.

**V. FINANSIJSKA SREDSTVA ZA SPROVOĐENJE OVOG ZAKONA**

Za sprovođenje ovog Zakona potrebna su posebna finansijska sredstva u budžetu Crne Gore.

Procijenjeno je da je za redovno godišnje sprovođenja potrebno 42.500,00 EUR-a, i to:

1. za godišnje tehničko održavanje i unapređenje CISZP-a, u skladu sa izmjenama propisa EU i nacionalnog zakonodavstva, kao i za potrebe nacionalne i/ili međunarodne saradnje sa EK, u iznosu od 10,000.00 eura, na godišnjem nivou UIP-u iz budžeta Crne Gore,
2. za troškove rada Odbora pri PKCG u iznosu od 5,000.00 eura na godišnjem nivou ME iz budžeta Crne Gore,
3. za troškove organizovanja programa obuke i stručnog ispita za tijela za vansudsko rješavanja potrošačkih sporova, uključujući članova Odbora pri PKCG, u iznosu od 2,500.00 eura za prvu godinu ME,
4. za troškove realizacije obaveza iz Akcionog plana za sprovođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača, na godišnjem nivou ME iz budžeta Crne Gore 25,000.00 eur

Detaljnije, po tačkama:

1. Za primjenu odredbi ovog Predloga zakona potrebno je dalje obezbijediti efikasno funkcionisanje Centralnog informacionog sistema za praćenje žalbi i pitanja potrošača (CISZP, [www.potrosac.me](http://www.potrosac.me),) kao i djelotvornu međunarodnu saradnju sa EK – mrežom nadležnih organa država članica EU, u skladu sa **konačnim Izvještajem ekspertske misije EK (*peer review)* iz novembra 2023. godine o ocjeni spremnosti Crne Gore za priremeno zatvaranje Pregovaračkog poglavlja (PP) 28.**

Za navedene potrebe neophodni su odgovarajući kadrovski kapaciteti i finansijska sredstva za unapređenje i redovno tehničko održavanje CISZP-a, u skladu sa čestim izmjenama relevantnih propisa EU, kao i za realizaciju pomenute međunarodne saradnje.

U dijelu potrebnih kadrovskih kapaciteta, isti će biti obezbijeđeni u Upravi za inspekcijske poslove, kod koje je Predlogom zakona o nadzoru proizvoda na tržištu predviđena Kancelarija za vezu, koja će pored obaveza propisanih tim zakonom, biti i kontakt tačka CISZP-a putem kojeg se sprovodi ova Odluka. Potrebni kadar za ovu Kancelariju biće obezbijeđen raspoređivanjem dva službenika iz reda zaposlenih u Upravi i zaposlenjem jednog novog službenika, u skladu sa pomenutim zakonom.

Finansijska sredstva za dalji razvoj i unapređenje postojećeg CISZP-a, ukupne vrijednosti od 9,000.00 EUR, za period 2020 – IQ 2021 godine, obezbjeđena su iz sredstava EU, IPA 2014 (Projekat (AIM II). Ovim sredstvima obezbjeđuje se hitno servisiranje i ažuriranje sistema i javno dostupne stranice ([www.potrosac.me](http://www.potrosac.me)) po osnovu: dotrajalosti softwera iz 2012. god., proširenja liste nadležnih organa, oblasti nadzora i vrste žalbi i zakona, kao i izvještavanje na nacionalnom nivou i prema EU, te instaliranje istog kod novih (nadležnih) organa i obuke službenika odgovornih za njegovu upotrebu.

Ovdje navedena sredstava, u iznosu od 10,000.00 eura, za godišnje tehničko održavanje i unapređenje CISZP-a, u skladu sa izmjenama propisa EU, kao i za potrebe međunarodne saradnje sa EK, neophodno je obezbijediti redovno, na godišnjem nivou iz budžeta Crne Gore. Napominjemo da je za potrebe pomenute međunarodne saradnje, Crna Gora u okviru poglavlja 28 već 2022 inicirala zahtjev za zaključenje međunarodnog ugovora, na osnovu člana 32 Regulative, kojim se uređuju modaliteti saradnje između EU i trećih zemalja.

1. Na predloženi način se preciziranjem izvora finansiranja u članu 152, se kao i važećim ZZP omogućava ispunjenje obaveze CG za rad ovog tijela, i sprečava sasvim izvjesna nemogućnost primjene odredbe o shodnoj primjeni odredaba koji u duhu Direktive zahtjeva „**obezbijeđenje finansijskih sredstava koja su potrebna za nesmetan rad tijela za rješavanje sporova**“ (čl. 6 st. 3 (tač. e) Direktive 2013/11/EU i tač. 46 Preambule „Radi efikasnog djelovanja, tijela za vansudsko rješavanje sporova trebaju imati na raspolaganju dovoljna ljudska, materijalna i finansijska sredstva. Države članice moraju odlučiti o odgovarajućem obliku finansiranja za ova tijela na svojoj teritoriji, ne ograničavajući finansiranje tijela koja već djeluju.“).

Stoga se prethodni uslov potpune usaglašenosti sa Direktivom 2013/11/EU može obezbijediti samo uz dodatno finasiranje iz Budžeta Crne Gore.

1. Posljedično, poput prethodne tačke, Crna Gora je u obavezi da u praksi dokaže punu primjenu Direktive 2013/11/EU, koja zahteva sprovođenje programa obuke i ispitivanja stručnih lica koja rade u sistemu vansudske zaštite potrošača, i koja su već bila predmet ispitivanja i na poslednjem Pododboru za unutrašnje tržište 2023. godine.
2. Ministarstvo ekonomskog razvoja je određeno kao ključni nosilac aktivnosti godišnjim akcionim planovima u realizaciji sva tri operativna cilja Nacionalnog programa, pa je potrebno planirati navedeni iznos sredstava na godišnjem nivou kako bi se osigurala pravovremena i kvalitetna realizacija planiranih aktivnosti koja će značajno doprinijeti ostvarenju strateških ciljeva Nacionalnog programa zaštite potrošača.