Crna Gora

Ministartvo ekonomskog razvoja

Direktorat za unutrašnje tržište i konkurenciju

Direktorat za tržišnu inspekciju

TRŽIŠNA INSPEKCIJA

**Kontrolna lista - Nepoštene odredbe u potrosackim odnosima i nepoštena poslovna praksa**

Zakon o Zaštiti potrošača („Sl.list CG“, br. 2/14, 6/14, 43/15, 70/17, 67/19, 146/21)

|  |  |
| --- | --- |
| **Nepoštene odredbe u potrošačkim odnosima** | |
| 1. Da li se trgovac uzdržava od odredbi kojima se ograničava ili isključuje odgovornosti trgovca za štetu prouzrokovanu smrću ili tjelesnom povredom potrošača, ako je šteta posljedica štetne radnje trgovca? | ⬜ da ⬜ ne |  |
| 1. Da li se trgovac uzdržava od odredbi kojima se ograničavaju ili isključuju prava koja potrošač ima prema trgovcu ili nekom trećem licu u slučaju potpunog ili djelimičnog neispunjenja ugovora, uključujući i odredbu o isključenju prebijanja duga potrošača sa dugom koji trgovac ima prema potrošaču? | ⬜ da ⬜ ne |  |
| 1. Da li se trgovac uzdržava od odredbi kojima se potrošač obavezuje na ispunjenje ugovorne obaveze, a ispunjenje obaveze trgovca je uslovljeno okolnostima čije ispunjenje zavisi isključivo od volje trgovca? | ⬜ da ⬜ ne |  |
| 1. Da li se 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? | ⬜ da ⬜ ne |  |
| 1. Da li se potrošač obavezuje na naknadu štete zbog neizvršavanja ugovora u iznosu većem od stvarno prouzrokovane štete? | ⬜ da ⬜ ne |  |
| 1. Da li se trgovac ovlašćuje na raskid ugovora na osnovu svoje diskrecione ocjene, a isto pravo nije predviđeno i za potrošača? | ⬜ da ⬜ ne |  |
| 1. Da li se trgovac ovlašćuje da, u slučaju kada raskine ugovor, zadrži plaćeno za usluge koje nije pružio? | ⬜ da ⬜ ne |  |
| 1. Da li se trgovac ovlašćuje na otkaz ugovora zaključenog na neodređeno vrijeme bez ostavljanja primjerenog otkaznog roka, osim u slučajevima kada postoje opravdani razlozi za otkaz ugovora? | ⬜ da ⬜ ne |  |
| 1. Da li se 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? | ⬜ da ⬜ ne |  |
| 1. Da li se potrošaču nameću određene obaveze, a da mu prije zaključenja ugovora nije omogućeno da se upozna sa tom odredbom? | ⬜ da ⬜ ne |  |
| 1. Da li se trgovcu dopušta da jednostrano mijenja ugovorne odredbe bez valjanog, ugovorom predviđenog razloga? | ⬜ da ⬜ ne |  |
| 1. Da li se trgovcu dopušta da jednostrano mijenja karakteristike proizvoda koji je predmet ugovora, bez valjanog razloga? | ⬜ da ⬜ ne |  |
| 1. Da li se cijena robe ili usluge utvrđuje u vrijeme isporuke robe, odnosno pružanja usluge ili kojom se trgovcu dopušta povećanje cijene, bez prava potrošača na raskid ugovora, ako je stvarna cijena viša od cijene ugovorene u vrijeme zaključenja ugovora? | ⬜ da ⬜ ne |  |
| 1. Da li se trgovcu daje pravo da ocijeni da li je proizvod saobrazan ugovoru? | ⬜ da ⬜ ne |  |
| 1. Da li se trgovcu daje isključivo pravo tumačenja svih ili pojedinih odredaba ugovora? | ⬜ da ⬜ ne |  |
| 1. Da li se isključuje ili ograničava odgovornost trgovca za obaveze koje je za njega preuzeo njegov zastupnik ili odredba kojom se poštovanje tih obaveza uslovljava ispunjenjem određenih formalnosti? | ⬜ da ⬜ ne |  |
| 1. Da li se obavezuje potrošač na ispunjenje svojih ugovornih obaveza i ako trgovac nije ispunio ugovorne obaveze? | ⬜ da ⬜ ne |  |
| 1. Da li se trgovcu dopušta da bez prethodnog pristanka potrošača prenese prava i obaveze iz ugovora na treće lice, ako se potrošač time dovodi u nepovoljniji položaj? | ⬜ da ⬜ ne |  |
| 1. Da li se 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? | ⬜ da ⬜ ne |  |
| ***Nepoštena poslovna praksa***  *Praksa trgovca iz člana 41 stav 5 i člana 60a stav 1 Zakona* |  |  |
| 1. Zahtijev za plaćanje potraživanja za koje je u postupcima kojim se iznos računa osporava u sudskom, vansudskom ili upravnom postupku, a potrošač redovno plaća nesporne iznose računa i u kojim je utvrđeno da potrošač nije dužan da plati, je nepoštena poslovna praksa u smislu ovog zakona.   Da li trgovac zahtijeva plaćanje potraživanja za koje je u sudskom, vansudskom ili upravnom postupku, utvrđeno da potrošač nije dužan da plati? |  da  ne |  |
| 21. Isporuka robe ili pružanje usluge koju potrošač nije naručio, a za koju trgovac zahtjeva plaćanje je nepoštena poslovna praksa u smislu ovog zakona.    Da li trgovac zahtijeva plaćanje za isporuku robe ili pružanje usluge koju potrošač nije naručio?  (Odnosi se i na ugovore koji za predmet imaju digitalni sadržaj). |  da  ne |  |
| ***Nepoštena poslovna praksa***  *Obmanjujuća poslovna praksa* |  |  |
| 22. Obmanjujućom poslovnom praksom u svim okolnostima smatra se  Da li je neistinita tvrdnja trgovca da je potpisnik određenog kodeksa? |  da  ne |  |
| 23. Obmanjujućom poslovnom praksom u svim okolnostima smatra se  Da li trgovac bez propisanog odobrenja ističe zaštitne znakove, znakove kvaliteta ili slične znakove? |  da  ne |  |
| 24. Obmanjujućom poslovnom praksom u svim okolnostima smatra se  Da li je neistinita tvrdnja da je kodeks koji trgovac primjenjuje odobrila ovlašćena organizacija? |  da  ne |  |
| 25. Obmanjujućom poslovnom praksom u svim okolnostima smatra se  Da li je 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? |  da  ne |  |
| 26. Obmanjujućom poslovnom praksom u svim okolnostima smatra se  Da li trgovac poziva 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 cijeni, u roku i u količini koji su razumni s obzirom na taj proizvod, obim oglašavanja proizvoda i ponuđenu cijenu? |  da  ne |  |
| 27. Obmanjujućom poslovnom praksom u svim okolnostima smatra se  Da li trgovac poziva na kupovinu proizvoda po određenoj cijeni, uz odbijanje da potrošaču pokaže oglašeni proizvod ili da prihvati narudžbinu potrošača ili odbijanje da dostavi proizvod u razumnom roku, kao i da li pokazuje neispravni primjerak proizvoda, sa namjerom promovisanja nekog drugog proizvoda? |  da  ne |  |
| 28. Obmanjujućom poslovnom praksom u svim okolnostima smatra se  Da li je neistinita tvrdnja trgovca 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? |  da  ne |  |
| 1. Da li je neistinita tvrdnja ili stvaranje utiska na drugi način da se proizvod može legalno prodati? |  da  ne |  |
| 1. Da li se ističu kao prednosti ponude prava potrošača koja mu po zakonu pripadaju? |  da  ne |  |
| 1. Da li je neistinita tvrdnja o prirodi i obimu rizika za ličnu bezbijednost potrošača ili članova njegove porodice, ako potrošač ne kupi proizvod? |  da  ne |  |
| 1. Da li je 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? |  da  ne |  |
| 1. Da li je 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? |  da  ne |  |
| 1. Da li je neistinita tvrdnja da će trgovac uskoro prestati sa svojom djelatnošću ili da će se preseliti u drugi poslovni prostor? |  da  ne |  |
| 1. Da li trgovac prenosi netačna obavještenja u odnosu na stanja na tržištu ili dostupnost proizvoda, s namjerom da se potrošač navede da kupi proizvod pod uslovima koji su nepovoljniji od uobičajenih tržišnih uslova? |  da  ne |  |
| 1. Da li se vrši 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? |  da  ne |  |
| 1. Da li se vrši uvršćivanje u promotivne materijale računa ili drugog zahtjeva za plaćanje da bi potrošač stekao utisak da je već naručio oglašavani proizvod koji se nudi? |  da  ne |  |
| 1. Da li je lažna tvrdnja ili stvaranje utiska da trgovac ne djeluje u okviru svoje poslovne djelatnosti, odnosno djelatnosti slobodnog zanimanja ili lažno predstavljanje trgovca kao potrošača; |  da  ne |  |
| 1. Da li trgovac stvara pogrešan utisak kod potrošača da su usluge koje se nude poslije prodaje određenog proizvoda dostupne i na teritoriji druge države? |  da  ne |  |
| ***Nepoštena poslovna praksa***  *Agresivna poslovna praksa u svim okolnostima* |  |  |
| 1. Da li trgovac stvara utisak da potrošač ne može da napusti poslovni prostor trgovca prije zaključenja ugovora? |  da  ne |  |
| 1. Da li je 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? |  da  ne |  |
| 1. Da li se trgovac uporno i protiv volje potrošača, obraća potrošaču 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 ispunjenja ugovorne obaveze u skladu sa zakonom? |  da  ne |  |
| 1. Da li se oglašavanjem trgovac direktno obraća djeci da kupuju ili da nagovore svoje roditelje ili druga punoljetna lica da im kupe oglašavani proizvod? |  da  ne |  |
| 1. Da li trgovac zahtijeva plaćanja proizvoda odmah, plaćanja na rate, vraćanja ili čuvanja proizvoda koji potrošač nije naručio? |  da  ne |  |
| 1. Da li trgovac direktno obavještava potrošača da će posao ili opstanak trgovca biti ugroženi ako potrošač ne kupi proizvod? |  da  ne |  |
| 1. Da li trgovac lažno predstavlja 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? |  da  ne |  |