

ZAKON O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA*

Član 1

U Zakonu o zaštiti potrošača ("Službeni list CG", br. 2/14, 43/15 i 70/17) član 2 mijenja se i glasi:

"(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 lice 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."

Član 2

U članu 3 stav 1 mijenja se i glasi:

"(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, drugačije propisano."

Član 3

U članu 4 poslije stava 2 dodaje se novi stav koji glasi:

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

Član 4

U članu 6 stav 1 tačka 3 mijenja se i glasi:

"3) **roba** je materijalna pokretna stvar, uključujući vodu, gas, toplotnu i električnu energiju ako se prodaju u ograničenom obimu ili ograničenoj količini, osim stvari koje se prodaju u izvršnom ili drugom prinudnom postupku;"

U tački 18 na kraju rečenice tačka se zamjenjuje zarezom i dodaje se osam novih tačaka koje glase:

"19) **digitalni sadržaj** su podaci koji se proizvode i isporučuju u digitalnom obliku;

20) **finansijaska usluga** je bankarska usluga, usluga kreditiranja, usluga osiguranja, usluga dobrovoljnog penzijskog osiguranja, investiciona usluga, usluga stambene štednje i usluga platnog prometa;

21) **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;

22) **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; ili

– o dugotrajnom turističkom proizvodu; ili

– ugovorom zaključenim na daljinu; ili

– ugovorom zaključenim van poslovnih prostorija;

23) **ugovor o kupoprodaji** je ugovor kojim trgovac prenosi ili se obavezuje da će prenijeti potrošaču robu u svojinu, kao i ugovor koji za predmet istovremeno ima robu i uslugu, a potrošač plaća ili se obavezuje da će isplatiti ugovorenu cijenu;

24) **ugovor o pružanju usluga** je ugovor kojim trgovac pruža ili se obavezuje da će pružiti uslugu potrošaču, a potrošač plaća ili se obavezuje da će isplatiti ugovorenu cijenu;

25) **roba izrađena po specifikaciji potrošača** je roba koja nije unaprijed proizvedena, već je izrađena na osnovu individualnog izbora ili odluke potrošača;

26) **poslovna prostorija** je nepokretni prodajni prostor u kojem trgovac trajno obavlja svoju djelatnost ili pokretni prodajni prostor u kojem trgovac obavlja svoju djelatnost.“

Član 5

U članu 7 stav 1 poslije riječi: „ne smije“ dodaju se riječi: „da nudi ili“.

Stav 2 briše se.

U stavu 5 riječi: “stava 3“ zamjenjuju se riječima: “stava 2“.

U stavu 6 riječi: “stava 5“ zamjenjuju se riječima: “stava 4“.

U stavu 8 riječi: “1 do 7“ zamjenjuju se riječima: “1 do 6“.

Dosadašnji st. 3 do 8 postaju st. 2 do 7.

Član 6

U članu 8 stav 3 mijenja se i glasi:

“(3) Trgovac je dužan da obezbijedi da obavještenje o robi, odnosno uslugama, druge informacije, isprave o usaglašenosti i drugu dokumentaciju (uputstvo za upotrebu, uputstvo za montažu, garantni list, tehnička uputstva, popis ovlašćenih serviseri, 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.”

Poslije stava 3 dodaje se novi stav koji glasi:

“(4) Obavještenje, druge informacije, isprave o usaglašenosti, i druga dokumentacija iz stava 1 ovog člana mogu da budu napisane i na drugom jeziku uključujući znakove i piktograme koji su lako razumljivi za potrošača.”

Član 7

U članu 12 stav 2 riječ „odštampano“ briše se.

Poslije stava 3 dodaje se novi stav koji glasi:

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

Dosadašnji stav 4 postaje stav 5.

Član 8

Član 19 mijenja se i glasi:

- (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 smislu člana 24 ovog zakona račun obavezno sadrži i 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.“

Član 9

Poslije člana 24 dodaje se novi član koji glasi:

„Opomena za neplaćena novčana potraživanja

Član 24a

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

Član 10

U članu 25 stav 2 poslije riječi: „na drugi odgovarajući način“ dodaju se riječi: „(izvodom iz fiskalne kase, poslovne i druge odgovarajuće dokumentacije)“.

Član 11

U članu 26 stav 1 tačka 3 riječi: „člana 34“ zamjenjuju se riječima: „člana 35“.

Član 12

Poslije člana 28 dodaje se naziv člana 29 koji glasi: „Zabranjeno oglašavanje“.

U članu 29 stav 1 mijenja se i glasi:

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

Član 13

U članu 30 poslije stava 4 dodaje se novi stav koji glasi:

„(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.“

Dosadašnji stav 5 postaje stav 6.

Član 14

U članu 35 poslije stava 2 dodaju se dva nova stava koja glase:

"(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.“

Član 15

Naziv člana 37 mijenja se i glasi: „Zaključivanje ugovora o pružanju javne usluge i priključak na distributivnu mrežu“.

U st. 1 i 2 riječi: „putem distributivne mreže“, zamjenjuju se riječima: „iz člana 35 stav 1 ovog zakona“.

U stavu 2 riječi: „ugovorenim uslovima“ zamjenjuju se riječima: „uslovima ugovorenim u skladu sa zakonom“.

Član 16

U članu 39 na kraju stava 1 tačka se zamjenjuje zarezom i dodaju riječi: „osim ako zakonom nije drugačije uređeno“.

Stav 2 briše se.

Član 17

Član 41 mijenja se i glasi:

„Zabrana obustavljanja pružanja usluga i prinudne naplate

Član 41

(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 nema pravo 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 dospelja potraživanja, trgovac nema pravo da pokrene postupak prinudne naplate do okončanja sudskog, vansudskog ili upravnog postupka.

(5) Zahtijev 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.“

Član 18

U članu 46 stav 2 poslije riječi “potrošač” dodaje se riječ „prvenstveno“.

St. 5, 6 i 7 mijenjaju se i glase:

„(5) Ako ne može da ostvari pravo na opravku ili zamjenu, ili ako trgovac nije izvršio opravku ili zamjenu u roku iz stava 4 ovog člana ili ako opravka ili zamjena nije moguća bez značajnijih neugodnosti za potrošača, potrošač ima pravo da zahtijeva umanjenje cijene ili raskid ugovora uz povraćaj plaćenog iznosa.

(6) Troškove neophodne da se roba saobrazi ugovoru (troškovi rada, materijala, preuzimanja, i isporuke) plaća trgovac.

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

Poslije stava 7 dodaje se novi stav koji glasi:

„(8) 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.“

Član 19

U članu 47 poslije stava 1 dodaju se dva nova stava koji glase:

“ (2) Ako potrošač pravo iz člana 46 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 članom 43 ovog zakona.

(3) Izuzetno od člana 46 stav 5 ovog zakona, potrošač ima pravo da zahtijeva umanjeње 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.“

Dosadašnji stav 2 postaje stav 4.

Član 20

Poslije člana 49 dodaje se novi član koji glasi:

“Produženje rokova u slučaju opravke i zamjene

Član 49a

(1) U slučaju manje opravke, rokovi iz člana 47 st. 1 i 3 i člana 49 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 člana 47 st. 1 i 3 i člana 49 ovog zakona počinju teći ponovo od zamjene, odnosno od vraćanja opravljene robe.

(3) Ako je zamijenjen ili bitno opravljen samo neki dio robe, rokovi iz člana 47 st. 1 i 3 i člana 49 ovog zakona počinju teći ponovo samo za taj dio.“

Član 21

Član 50 briše se.

Član 22

U članu 51 st. 1 i 2 mijenjaju se i glase:

„(1) Ako je trgovac ili proizvođač, bez dodatne naknade, preuzeo obavezu da potrošaču vrati plaćeni iznos, izvrši zamjenu ili opravku ili na drugi način postupi s robom, ako roba ne odgovara sadržini garantne izjave ili oglasa koji se na tu robu odnosio (garancija), dužan je da to učini.

(2) Davalac garancije iz stava 1 ovog člana je dužan da prilikom zaključenja ugovora ili predaje robe potrošaču izda garantni list.“

Poslije stava 5 dodaje se novi stav koji glasi:

„(6) Davalac garancije ne smije u garanciji da navede garantni rok koji je kraći od roka iz člana 49 stav 1 ovog zakona.“

Član 23

Naziv Glave IV i čl. 55 do 60 mijenjaju se i glase:

„Glava IV

POTROŠAČKI UGOVORNI ODNOSI

Primjena

Član 55

Na ugovore zaključene između trgovca i potrošača, uključujući ugovore o isporuci vode, gasa i električne energije primjenjuju se čl. 56 do 74j ovog zakona.

Izuzeci od primjene

Član 56

Odredbe člana 55, čl. 57 do 60 i čl. 71 do 74 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 zakup 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. 58, 60b i 72 ovog zakona;
- 11) zaključene putem automata za prodaju ili automatizovanih prodajnih prostora.

Obaveza obavještanja

Član 57

(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, 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) izdavanju garancija za saobraznost robe ili usluge i pravnim nedostacima ispunjenja sa uslovima korišćenja;
- 6) uputstvima i ispravama iz člana 8 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 digitalnog sadržaja, uključujući potrebne mjere tehničke zaštite tih sadržaja;
- 10) ako je primjereno, interoperabilnosti digitalnog sadržaja sa računarskom ili programskom opremom za koju trgovac zna ili bi morao da zna.

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

(3) Stav 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 58

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

Rok za izvršavanje ugovora

Član 59

(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 drugačije 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, a potrošač može trgovcu ostaviti naknadni rok za izvršenje ugovora ili pisanom izjavom raskinuti ugovor.

(3) U slučaju raskida ugovora iz stava 2 ovoga člana trgovac je dužan da potrošaču vrati plaćeni iznos bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema pisane izjave o raskidu ugovora, sa zateznom kamatom u skladu sa zakonom.

(4) Odredbe st. 1, 2 i 3 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 60

(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) St. 1 i 2 ovog člana ne odnose se na ugovore iz člana 59 stav 3 ovog zakona.“

Član 24

Poslije člana 60 dodaju se tri nova člana koji glase:

„Slanje proizvoda bez naručivanja potrošača

Član 60a

(1) Isporučka 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 60b

(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 60c

(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) Odredbe stava 1 ovog člana, odnose se i na ugovore koji za predmet imaju digitalni sadržaj.“

Član 25

Naziv Glave V i čl. 61 do 73 mijenjaju se i glase:

“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 61

(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, i u slučaju kada je potrošač dao ponudu;
- 2) u poslovnim prostorijama trgovca ili putem sredstava komunikacije na daljinu neposredno nakon što je trgovac pristupio potrošaču lično na mjestu van poslovnih prostorija;
- 3) za vrijeme izleta koji je organizovao trgovac s namjerom ili ciljem promocije ili prodaje robe ili usluga potrošaču.

(3) Trgovac je dužan da potrošača prije zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, odnosno ugovora na daljinu, a prije prihvatanja ponude, na jasan i razumljiv način obavijesti 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 sjedištu, broju telefona i, ako postoji, adresi elektronske pošte;
- 3) ako je primjenjivo, nazivu i sjedištu trgovca u čije ime i/ili za čiji račun nastupa;
- 4) adresi mjesta poslovanja, odnosno adresi mjesta poslovanja trgovca u čije ime i/ili za čiji račun nastupa, a na koju potrošač može da naslovi svoje prigovore, ako je mjesto poslovanja različito od sjedišta iz tačke 2 ovog stava;
- 5) prodajnoj cijeni robe ili usluge, a ako priroda robe ili usluge ne omogućava da cijena bude izračunata unaprijed, o načinu izračunavanja cijene i, ako je potrebno, troškovima prevoza, dostave ili poštanskih usluga, odnosno o mogućnosti naplate tih troškova, ako ne mogu biti izračunati unaprijed;
- 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 74c stav 1 ovog zakona;
- 9) obavezi potrošača da snosi troškove vraćanja robe u slučaju jednostranog raskida ugovora iz člana 74c 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 otpočelo u skladu sa članom 68 ovog zakona;
- 11) uslovima pod kojima potrošač gubi pravo na jednostrani raskid ugovora iz člana 74c ovog zakona, u slučajevima u kojima je na osnovu člana 74j ovog zakona, to pravo isključeno, odnosno o pretpostavkama pod kojima potrošač gubi pravo na jednostrani raskid ugovora;
- 12) odgovornosti za saobraznost robe;
- 13) uslugama ili pomoći, ako se potrošaču nude nakon prodaje i uslovima korišćenja tih usluga ili pomoći, ako ih trgovac pruža, kao i o eventualnim garancijama koje se izdaju uz robu ili uslugu;
- 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 digitalnog sadržaja i potrebnim mjerama tehničke zaštite tih sadržaja;
- 19) ako je primjenjivo, interoperabilnosti digitalnog sadržaja s računarskom ili programskom opremom za koju trgovac zna ili bi morao da zna;
- 20) mogućnostima i postupcima vansudskog rješavanja sporova, odnosno o instrumentima za obeštećenje i načinu na koji ih potrošač može koristiti.

(4) Stav 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 drugačije sporazumjele.

(6) 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.

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

Troškovi kod ugovora o pretplati

Član 62

(1) Ako je ugovor van poslovnih prostorija ili ugovor na daljinu zaključen na neodređeno vrijeme ili je njime ugovorena pretplata, ukupna cijena iz člana 61 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 iz stava 3 ovog člana, 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 61 stav 3 tač. 5 i 9 ovog zakona, potrošač nije dužan da snosi te troškove.

Obavještenje kod prodaje javnim nadmetanjem

Član 63

Ako se ugovor van poslovnih prostorija ili ugovor na daljinu zaključuje na osnovu javnog nadmetanja, podaci iz člana 57 stav 1 tač. 1 i 2 i člana 61 stav 3 tač. 3 i 4 ovog zakona mogu se zamijeniti podacima o organizatoru i rukovodiocu javnog nadmetanja.

Teret dokazivanja

Član 64

Teret dokazivanja da je obaveza obavješćavanja iz čl. 61, 62 i 63 ovog zakona, izvršena je na trgovcu.

Način obavještanja potrošača o pravu na jednostrani raskid

Član 65

(1) Informacije iz člana 61 stav 3 tač. 8, 9 i 10 ovog zakona, mogu se dati u obliku informativnog obrasca o pravu na jednostrani raskid ugovora iz člana 74c 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.

ODJELJAK B

PRETPOSTAVKE ZA ZAKLJUČIVANJE UGOVORA VAN POSLOVNIH PROSTORIJA

Dostavljanje obavještenja

Član 66

Trgovac je dužan da u slučaju zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, potrošaču dostavi obavještenje iz člana 61 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 67

(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 74j tačka 13 ovog zakona.

Izvršenje usluge na zahtjev potrošača

Član 68

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 74c ovog zakona zahtjev mora biti predat u pisanom obliku na papiru ili drugom trajnom mediju.

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 69

(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 61 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 57 stav 1 i člana 61 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 ovoga člana, trgovac je dužan da u pisanoj potvrdi usmeno zaključenog ugovora navede sve podatke i informacije iz člana 61 stav 3 ovog zakona.

ODJELJAK C

PRETPOSTAVKE ZA ZAKLJUČIVANJE UGOVORA NA DALJINU

Obavještenje

Član 70

(1) Trgovac je dužan da obavještenje iz člana 57 stav 1 tač. 1 i 2 i člana 61 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 57 stav 1 tač. 1, 2 i 3, člana 61 stav 3 tač. 8 i 11 i člana 62 st. 1, 2 i 3 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.

Zaključenje ugovora o uslugama na daljinu putem telefona

Član 71

(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 72

(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 57 stav 1 tač. 1, 2 i 3, člana 61 stav 3 tač. 2 i 3 i člana 62 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 73

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.

Član 26

Poslije člana 73 dodaju se dva nova člana koja glase:

„Izvršenje usluge na zahtjev potrošača

Član 73a

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 74c ovog zakona taj zahtjev mora da bude izričito izjavljen.

U slučaju zahtjeva za izvršenje usluge prije isteka roka za jednostrani raskid, trgovac je dužan da od potrošača traži da to izričito izjavi.

Odnos sa propisima o elektronskoj trgovini

Član 73b

Odredbe čl. 70 do 73a 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.

Član 27

Član 74 mijenja se i glasi:

„Potvrda o zaključenom ugovoru

Član 74

(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 57 stav 1 tač. 1, 2 i 3 i člana 61 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 74j stav 1 tačka 13 ovog zakona.“

Član 28

Poslije člana 74 dodaju se odjeljak i deset novih članova koji glase:

“ODJELJAK D

PRAVO NA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA

Rok za jednostrani raskid ugovora

Član 74a

(1) Potrošač ima pravo da, osim u slučajevima iz člana 74j ovog zakona, bez navođenja razloga, jednostrano raskine ugovor zaključen van poslovnih prostorija ili 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 određenom od strane potrošača, 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 zadnjeg 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.

Prestanak prava potrošača zbog neobavještanja

Član 74b

(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 74a ovog zakona.

(2) Ako je trgovac dostavio potrošaču obavještenje iz stava 1 ovog člana u roku od 12 mjeseci od isteka roka iz člana 74a ovog zakona, pravo na jednostrani raskid ugovora prestaje istekom 14 dana od dana kada je potrošač primio obavještenje.

Način korišćenja prava na jednostrani raskid ugovora

Član 74c

(1) Potrošač je dužan da prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz člana 74a 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 omogućiti 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. 74a i 74b 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 74d

(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 74a ovog zakona, osim troškova iz člana 74g ovog zakona.

Obaveze trgovca u slučaju jednostranog raskida ugovora

Član 74e

(1) Ako potrošač iskoristi pravo na jednostrani raskid ugovora iz člana 74a 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.

Obaveze potrošača u slučaju jednostranog raskida ugovora

Član 74f

(1) Potrošač je dužan da izvrši povraćaj robe bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana obavještanja 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 74g

(1) Potrošač je dužan da snosi samo troškove povraćaja robe iz člana 74f 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 umanjenoje 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 61 stav 3 tačka 4 ovog zakona, potrošač ne odgovara za umanjenoje vrijednosti robe.

Srazmjerno plaćanje

Član 74h

(1) Ako potrošač jednostrano raskine ugovor nakon izričitog zahtijeva 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 obavješćavanja 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 neprimjerena, 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 srazmjernu isporučenoj robi ili pruženoj usluzi za vrijeme trajanja roka za jednostrani raskid ugovora, ako trgovac potrošaču nije dostavio obavješćenja iz člana 61 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 trgovca za vrijeme trajanja roka za jednostrani raskid ugovora, osim ako nije dao izričit pristanak da ispunjenje ugovora počne prije isteka roka od 14 dana, 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 74i

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 74j

Potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora iz čl. 74a do 74i ovog zakona ako je:

- 1) ugovor o uslugama trgovac u potpunosti izvršio, a izvršenje je započeto uz prethodni izričit pristanak potrošača i njegovu potvrdu da je upoznat sa činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora;

- 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 videosnimaka, 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 uz prethodni izričiti pristanak potrošača i uz njegovu potvrdu da je upoznat sa činjenicom da pristankom gubi pravo na jednostrani raskid ugovora.“

Član 29

U članu 75 stav 2 briše se.

Dosadašnji st. 3, 4 i 5 postaju st. 2, 3 i 4.

Član 30

U članu 101 stav 2 briše se.

Dosadašnji st. 3 do 7 postaju st. 2 do 6.

Član 31

U članu 110 stav 2 poslije riječi: „iz čl. 115, 116 i 117 ovog zakona“ dodaju se riječi: „kao i praksa trgovca iz člana 41 stav 5 i člana 60a stav 1 ovog zakona.“

Član 32

U uvodnoj rečenici člana 114 poslije riječi “praksom” dodaju se riječi: “u svim okolnostima”.

Tačka 8 mijenja se i glasi:

“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;”.

Član 33

U članu 116 tačka 3 poslije riječi: “a koje su” dodaju se riječi: “bile tolikog značaja da su”.

Član 34

U članu 119 stav 1 tačka 1 mijenja se i glasi:

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

Član 35

Poslije člana 132 dodaju se odjeljak i 23 nova člana koji glase:

“ODJELJAK B VANSUDSKO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

Tijela za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova

Član 132a

(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 132b

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 132c

(1) Tijelo za rješavanje sporova dužno je da:

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

- 2) omogućiti potrošačima podnošenje prijedloga za pokretanje potrošačkog spora elektronskim putem;
- 3) omogućiti na zahtjev stranaka u potrošačkom sporu, pristup informacijama iz tačke 1 ovog stava na trajnom mediju;
- 4) omogućiti 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 ličnih podataka.

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

Odbacivanje prijedloga za pokretanje postupka **Član 132č**

(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 nedjelje 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. 25, 26 i 27 ovog zakona.

Stručnost, nezavisnost i nepristrasnost **Član 132ć**

(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 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 stručno osposobljavanje lica zaduženih za sprovođenje postupka za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova.

(5) Program i način polaganja ispita za stručno osposobljavanje lica zaduženih za sprovođenje postupka vansudskog rješavanja sporova i obrazac uvjerenja o položenom ispitu, propisuje Ministarstvo.

Izuzete lica koja vode postupak Član 132d

(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 132dž

(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 132d

(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 132c 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) ima mandat 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 132e

(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) Stav 1 ovog člana ne primjenjuje se ako je lice koje sprovodi postupak član kolegijalnog tijela iz člana 132 dž ovog zakona.

Transparentnost

Član 132f

(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 132nj ovog zakona,
- 3) broj i datum donošenja rješenja o vansudskom rješenju spora;
- 4) imenima i prezimenima 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 ovlašteno;

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 vanskodskog 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 132g**

(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 učestvuju;

2) broj prijedloga za pokretanje vanskodskog 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 obavještanja o utvrđenim problemima;

4) broj odbačenih prijedloga za pokretanje postupka vanskodskog rješavanja potrošačkih sporova, kao i procentualni odnos razloga za odbacivanje prijedloga iz člana 132č 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 132č 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 132h

(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 132i

(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:
 - po svom izboru mogu prihvatiti ili odbiti predloženo rješenje spora,
 - učešće u postupku ne sprječava mogućnost pravne zaštite u redovnom sudskom postupku,
 - 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 poravnania.

(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, stav 2 ovog člana primjenjuje se samo na potrošača.

Obavezujuća odluka – dobrovoljnost, zakonitost i tužba za poništaj

Član 132j

(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:

a) u situaciji u kojoj nema sukoba zakona, obavezujuća odluka ne može za posljedicu da ima lišenje potrošača zaštite koja mu je zagantovana 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;

b) u situaciji u kojoj postoji sukob zakona, obavezujuća odluka ne može za posljedicu da ima lišenje potrošača zaštite koja mu je zagantovana odredbama od kojih se ne može odstupiti sporazumom, koje su na snazi u državi u kojoj potrošač ima uobičajeno boravište.

c) u situaciji u kojoj postoji sukob zakona, kada je mjerodavno pravo utvrđeno u skladu sa članom 5 st. 1 do 3 Rimske konvencije od 19. juna 1980. o mjerodavnom pravu za ugovorne obveze, obavezujuća odluka ne može za posljedicu da ima lišenje potrošača zaštite koja mu je zagantovana 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 132k

(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 poravnania 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 132l

(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 132lj

(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 132m

(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 sprovođenja odluka tijela za rješavanje sporova, odnosno izvršenja zaključaka poravnanja.

Podaci koji se podnose za ovlašćivanje tijela za rješavanje sporova

Član 132n

(1) U cilju otpočinjanja vansudskog rješavanja potrošačkih sporova, tijelo za rješavanje sporova podnosi Ministarstvu zahtjev za dobijanje ovlaštenja i uključivanje u listu ovlaštenih 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 sporovoditi postupke potrošačkih sporova,
- 4) način obezbjeđenja naknada i nagrada za rad lica koja će sporovoditi 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. 132d do 132e 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 132č 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 ovlaštenja za rješavanje sporova

Član 132nj

(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 ovlaštenja i izbrisati tijelo sa liste tijela za rješavanje sporova.

(6) Listu tijela ovlaštenih za rješavanje sporova, redovno održava Ministarstvo.

Saradnja sa Evropskom komisijom

Član 132o

(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 132č 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 funkcioniranja tijela za rješavanje sporova.

Izuzeci od primjene

Član 132p

Odredbe člana od 132 c do 132 o 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. 132c do 132o ovog zakona i posebne uslove koji se odnose na nezavisnost i transparentnost iz člana 132d ovog zakona;
- 2) postupke za rješavanje potrošačkih prigovora iz čl. 25 do 27 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 lijekova 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 132r

Kontakt tačku Platforme Evropske unije, za rješavanje potrošačkih sporova putem interneta, Ministarstvo će objaviti na svojoj inernet stranici.”

Član 36

Odjeljak B i član 133 mijenjaju se i glase:

„ B. ODBOR ZA VANSUDSKO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

Funkcionalna nezavisnost

Član 133

(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. 132a do 132l, člana 132m stav 4 i člana 132nj ovog zakona. “

Član 37

U članu 134 stav 6 mijenja se i glasi:

„(6)Članovi odbora biraju se na period od četiri godine uz mogućnost ponovnog izbora.

U stavu 7 riječi:“visoku školsku spremu” zamjenjuju se riječima: „VII-1 nivo kvalifikacije obrazovanja.”

Član 38

U članu 136 stav 1 tačka 2 mijenja se i glasi:

„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;“.

Član 39

Član 141 mijenja se i glasi:

“(1) Postupak pred Odborom pokreće se podnošenjem tužbe u pisanom ili u elektronskom obliku.

(2) Odbor će odbaciti tužbu, osim u slučajevima iz člana 132č ovog zakona, ako:

1) vrijednost spora prelazi 10.000 eura;

2) se utvrdi da predmet nije pogodan 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 ustupiče tužbu tom tijelu.”

Član 40

U članu 145 stav 2 briše se.

Član 41

Član 146 mijenja se i glasi:

“(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 145 stav 1 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.”

Član 42

U članu 147 stav 1 mijenja se i glasi:

“(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. “

Član 43

Čl. 149 i 150 brišu se.

Član 44

U članu 151 stav 3 mijenja se i glasi:

„(3) Taksa za postupak pred Odborom, iznosi 20 eura, a za sporove u vrijednosti ispod 100 eura, taksa se ne plaća.”

Poslije stava 3 dodaje se novi stav koji glasi:

“(4) Ako se utvrdi da neosnovana tužba predstavlja zloupotrebu prava, Odbor će narediti tužiocu da plati dodatnu naknadu u iznosu od 50 eura.”

Dosadašnji stav 4 postaje stav 5.

Član 45

U članu 152 st. 2 i 3 mijenjaju se i glase:

„(2) Sredstva iz stava 1 ovog člana obezbjeđuju se iz budžeta Crne Gore i sredstava iz člana 151 st. 3 i 4 ovog zakona.

(3) Visinu naknade i nagrade utvrđuje Vlada.”

Član 46

U članu 158 stav 2 posle tačke 5 dodaje se nova tačka 6 koja glasi:

„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;“.

Dosadašnja tačka 6 postaje tačka 7.

Posle stava 2 dodaju se četiri nova stava koja glase:

“(3) Informacije koje se dobiju u skladu sa stavom 1 tačka 6 ovoga 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 pružiocima 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.“

Član 47

U članu 161 stav 1 mijenja se i glasi:

„(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).“

U stavu 3 riječ „Ministarstvo“ zamjenjuje se riječju „Vlada“.

U stavu 6 riječi: „, koji donosi Ministarstvo“ brišu se .

Član 48

U članu 162 u tački 4 riječi „, na koji saglasnost daje Ministarstvo“ brišu se.

Član 49

Član 173 mijenja se i glasi:

„(1) Ako trgovac ne odgovori na prigovor potrošača u roku iz člana 27 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 174 st. 2 i 3 (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) Ako nadležni organ po žalbi iz stava 2 ovog člana, 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, garanciju, štetu na proizvodu datom na popravku, nepoštene ugovorne odredbe i nepoštene poslovne prakse, preduzeće mjere u skladu sa zakonom i narediti trgovcu da postupi po prigovoru potrošača u skladu sa ovim zakonom.

(4) Kada se u postupku iz stava 3 ovog člana ne može utvrditi povreda prava koja se odnose na saobraznost proizvoda, garanciju i štetu na proizvodu datom na popravku, povreda tih prava može se dokazivati vještačenjem nadležnih stručnih organizacija ili angažovanjem ovlašćenog sudskog vještaka.

(5) Ako nadležni organ, na osnovu sprovedenih radnji iz st. 3 i 4 ovog člana, nije u mogućnosti da utvrdi 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, ako su za to ispunjeni uslovi predviđeni ovim zakonom, u vansudskom postupku.
- (6) Na rješenje iz stava 5 ovog člana, potrošač može izjaviti žalbu u skladu sa zakonom kojim se uređuje upravni postupak.“

Član 50

Poslije člana 173 dodaju se dva nova člana koji glase:

„Troškovi vještačenja Član 173a

- (1) U slučaju žalbe potrošača radi dokazivanja povrede prava koje se odnose na saobraznost proizvoda ugovoru, ako se nesaobraznost pojavila u roku od šest mjeseci od dana prelaska rizika na potrošača, a trgovac smatra da nesaobraznost u tom trenutku nije postojala, troškove vještačenja snosi trgovac.
- (2) Ako se nesaobraznost na proizvodu pojavila nakon isteka roka iz stava 1 ovog člana, ali ne kasnije od 2 godine od dana prelaska rizika na potrošača, troškove vještačenja snosi potrošač ili trgovac u zavisnosti od rezultata vještačenja.
- (3) U slučaju žalbe potrošača radi dokazivanja povrede prava koje se odnose na prava po osnovu garancije ili štetu na proizvodu datom na popravku troškove vještačenja snosi potrošač ili trgovac u zavisnosti od rezultata vještačenja.

Član 173b

Ministarstvo je dužno da sačinjava godišnji izvještaj o saradnji i postupanju nadležnih organa po žalbama potrošača i dostavlja ga Evropskoj komisiji.“

Član 51

U članu 174 stav 2 poslije riječi: „ za poslove inspekcijskog nadzora“ dodaje se riječ „drugi.“
Poslije stava 2 dodaje se novi stav koji glasi:

“(3) Izuzetno od stava 2 ovog člana, nadzor nad sprovođenjem ovog zakona vrše i samostalne organizacije i nezavisna pravna lica preko ovlašćenih službenika, u skladu sa zakonom.

U stavu 3 riječi: „iz stava 3 “ zamjenjuju se riječima „iz st. 2 i 3“

Stav 4 briše se.

Dosadašnji stav 3 postaje stav 4.

Član 52

Član 175 mijenja se i glasi:

“(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 prodana nije označena na način propisan ovim zakonom (član 10);
- 2) je cijena na robu istaknuta na način da oštećuje robu (član 12 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 16);
- 4) nije potrošaču predao proizvod na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 17);
- 5) nije postupio na zahtjev potrošača na način propisan ovim zakonom (član 18);
- 6) za kupljeni proizvod potrošaču nije izdao račun ili nije izdao račun na propisan način i propisane sadržine ili nije vratio razliku između iznosa računa i primljenog novca u svim apoenima (član 19);
- 7) kod usluge popravke ili održavanja nije postupio na način propisan ovim zakonom (član 20);
- 8) 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 21);
- 9) nije obezbijedio odgovarajući materijal za pakovanje ili ako je uračunao težinu materijala u neto masu robe ili nije ispoštovao obaveze 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 22);
- 10) ako potrošaču nije predao dokumentaciju koja prati robu i druga dokumenta koja je obezbijedio proizvođač na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 23);
- 11) pri isporuci proizvoda potrošaču nije postupio na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 24);
- 12) je prilikom izdavanja opomene postupio suprotno ovom zakonu (član 24a);
- 13) 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 25 stav 4);
- 14) ne vodi i ne čuva evidenciju prigovora potrošača u skladu sa ovim zakonom (član 25 st. 6 i 7);
- 15) nije prisutno lice ovlašćeno za primanje prigovora u skladu sa ovim zakonom (član 25 stav 8);
- 16) nije odgovorio u propisanom roku i na propisani način na prigovor potrošača ili nije izdao pisanu potvrdu o prijemu prigovora propisane sadržine (član 27);
- 17) na mjestu prodaje, odnosno ponude jasno i vidljivo nije istakao posebne uslove prodaje (član 32);
- 18) nije omogućio potrošaču ostvarivanje prava po osnovu saobraznosti i prava po osnovu garancije za proizvode koji se dobijaju kao nagrada ili učešćem u nagradnoj igri, kao i prateće poklone (član 33 stav 1);
- 19) 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 35);
- 20) 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 cijenovniku (član 36 st. 1, 2, 3, 5 i 6);
- 21) ugovor o korišćenju usluge od javnog interesa iz člana 35 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 37);
- 22) kvalitet usluge od javnog interesa koja se pruža nije u skladu sa zakonom i ugovorom (član 38);

23) je potrošaču uračunao u cijenu usluge od javnog interesa troškove izgradnje, rekonstrukcije i modernizacije distributivne mreže suprotno ovom zakonu (član 39);

24) 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 40);

25) 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 41 st.1, 2, 3 i 4);

26) nije obezbijedio potrošački servis na način i pod uslovima utvrđenim ovim zakonom (član 42);

27) nije omogućio potrošaču ostvarivanje prava po osnovu nesaobraznosti, na način i u rokovima u skladu sa ovim zakonom (čl. 46, 47, 49, 49a i 54);

28) nije ispunio garanciju pod uslovima sadržanim u garantnoj izjavi i u oglasu koji se na tu robu odnosio (član 51 st. 1, 5 i 6, i član 54);

29) nije izdao garantni list potrošaču na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 51 st. 2 i 3 i čl. 53 i 54);

30) je pri zaključenju ugovora o prodaji i oglašavanju povodom prodaje zloupotrebio izraz "garancija" i izraze s tim značenjem (čl. 52 i 54);

31) prije zaključenja ugovora ili obavezivanja odgovarajućom ponudom, nije obavijestio potrošača na način i o podacima propisanim ovim zakonom (član 57 st. 1 i 2);

32) je potrošaču naplatio naknadu za korišćenje određenog sredstva plaćanja u iznosu koji prelazi trošak koji snosi trgovac za korišćenje tog sredstva plaćanja (član 58);

33) ne izvrši ugovor o kupoprodaji bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana zaključivanja ugovora, osim ako je drugačije ugovoreno ili u slučaju raskida ugovora ne vrati potrošaču plaćeni iznos u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (član 59 st. 1 i 3);

34) 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 60a st. 3 i 4);

35) 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 60b st. 1 i 3);

36) 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 60b stav 2 i 3).

37) 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 60c);

38) nije na jasan i razumljiv način obavijestio potrošača o podacima u skladu sa ovim zakonom prije nego što potrošač zaključi ugovor izvan poslovnih prostorija, odnosno ugovor na daljinu ili bude obavezan odgovarajućom ponudom (član 61 st. 3 i 4 i čl. 65 st. 1 i 2);

39) obavještenje u vezi sa ugovorom zaključenim izvan poslovnih prostorija, odnosno na daljinu, nije dostavljeno na crnogorskom jeziku (član 61 stav 6);

40) nije, prije prihvatanja ponude, obavijestio potrošača o načinu izračunavanja cijene u skladu sa ovim zakonom (član 62 stav 3);

41) u slučaju zaključenja ugovora izvan poslovnih prostorija, obavještenje iz člana 61 stav 3 nije dato na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 66);

42) potrošaču 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 74j tačka 13 ovog zakona, u slučaju zaključenja ugovora izvan poslovnih prostorija, (član 67);

43) u slučaju ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija, potrošaču nije dao obavještenja na način, sadržine i pod uslovim propisanim ovim zakonom (član 69 stav 1);

44) u slučaju ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija, pisana potvrda usmeno zaključenog ugovora ne sadrži sve podatke i informacije propisane ovim zakonom (član 69 stav 3);

45) u slučaju ugovora zaključenog na daljinu, obavještenje nije prilagođeno sredstvu daljinske komunikacije koje se koristi, i nije saopšteno na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 70 stav 1);

46) u slučaju ugovora koji se zaključuje putem sredstava komunikacije na daljinu koje omogućava ograničen prostor ili ograničeno vrijeme za prikazivanje, nije obavjestio potrošača o podacima, i na način propisan ovim zakonom (član 70 stav 2);

47) 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 70 stav 3);

48) 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 (71 stav 1);

49) u slučaju predviđenim ovim zakonom kod ugovora zaključenog elektronskim putem, prije nego što izvrši naručivanje, nije obavjestio 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 obvezu 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 obvezu plaćanja" ili sličnim nedvosmislenim izrazom kojim se objašnjava da naručivanje uključuje obavezu plaćanja (član 72 st. 1, 2 i 3);

50) na internet stranici, najkasnije na početku postupka naručivanja, nije jasno i čitko naveo eventualna ograničenja kod dostavljanja sredstava i koja se sredstva plaćanja prihvataju (član 73);

51) nakon zaključivanja ugovora na daljinu, a najkasnije u trenutku isporuke robe ili na početku izvršavanja 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 74j stav 1 tač.13 ovog zakona (član 74);

52) potrošaču nije omogućio ostvarivanje prava na jednostrani raskid zaključenog van poslovnih prostorija ili na daljinu u rokovima, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (čl. 74a i 74b);

53) nije bez odlaganja dostavio potrošaču potvrdu o prijemu izjave o jednostranom raskidu na trajnom mediju, u slučaju predviđenim ovim zakonom, (član 74c stav 4);

54) u slučaju kada potrošač iskoristi pravo na jednostrani raskid ugovora zaključenog izvan 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 74e st. 1 i 4);

55) 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 74e stav 3);

56) u slučaju ugovora zaključenog van poslovnih prostorija i kada je roba u trenutku zaključenja ugovora bila dostavljena na adresu potrošaču, nije preuzeo robu na svoj trošak, ako robu, zbog njene prirode, nije moguće vratiti na uobičajeni način poštom (član 74g stav 2);

57) u primjerenom roku prije zaključivanja ugovora nije obavijestio potrošača, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (čl. 76 do 80);

58) 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 81);

59) je započeo sa ispunjenjem ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid bez izričitog pristanka potrošača ili da zahtijeva ispunjenje obaveze potrošača prije isteka roka za jednostrani raskid (član 84);

60) u slučaju jednostranog raskida ugovora o finansijskim uslugama zaključenog na daljinu nije vratio potrošaču sve što je na osnovu ugovora od njega primio, u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (član 85 stav 7);

61) oglašava ugovore iz člana 90 ovog zakona i obavještava potrošača, u roku, pod uslovima i na način suprotan ovom zakonu (čl. 91 i 92);

62) ne zaključi ugovor u formi ili na jeziku u skladu sa ovim zakonom (čl. 93 i 94);

63) 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 95);

64) zahtijeva od potrošača da izvrši plaćanje unaprijed, davanje jemstva, rezervaciju novčanih sredstava na računu, izričito priznanje duga ili bilo koju drugu finansijsku transakciju u svoju korist 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 99);

65) zahtijeva plaćanje na osnovu ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu suprotno uslovima i načinu koji je propisan ovim zakonom (član 100);

66) 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 101 stav 7);

67) ugovor nije sačinjen u pisanoj formi u skladu sa ovim zakonom ili ugovorne odredbe nijesu napisane čitko, jasno, nedvosmisleno, razumljivo i nijesu lako uočljive (član 107);

68) nije omogućio potrošaču ostvarivanje prava u slučaju uništenja, gubitka ili oštećenja proizvoda (član 131).

(2) Nadležni inspektor će rješenjem privremeno zabraniti promet robe ili pružanje usluga trgovcu do otklanjanja nepravilnosti, ako utvrdi da:

1) na robu koju nudi ili je u prometu, odnosno uslugama, nije istaknuto obavještenje o robi ili istaknuto obavještenje o robi nije propisane sadržine (član 7 st. 1, 2 i 7);

2) podaci u obavještenju o robi nijesu odštampani i napisani čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo (član 7 stav 3);

3) podaci u obavještenju o robi na određenim proizvodima i u određenim objektima nijesu istaknuti i na Brajevom pismu (član 7 stav 4);

4) je izvršio uklanjanje ili mijenjanje podataka iz obavještenja o robi, odnosno usluzi, kao i isticanje neistinitih podataka (član 7 stav 6);

5) obavještenje o robi nije istaknuto na propisani način (član 8 st. 1 i 2);

6) obavještenje o robi, odnosno uslugama, druge informacijama, 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 8 stav 3);

7) roba koja je upotrebljavana, popravljana ili je sa nedostatkom, odnosno roba čija su 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 9);

- 8) prodajna cijena i cijena po jedinici mjere nije istaknuta u skladu sa ovim zakonom i propisom donesenim na osnovu ovog zakona (član 11);
- 9) cijena robe ili usluge nije istaknuta na način propisan ovim zakonom ili je cijena istaknuta na način da potrošača može dovesti u zabludu (član 12 stav 1, stav 2 tačka 1 i st. 3, 4 i 5);
- 10) se ne pridržava utvrđenih i istaknutih cijena (član 13);
- 11) nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo za potrošača istaknuo cijenu koja je važila prije umanjavanja i umanjenu cijenu ili kod cijene koja se promijenila više puta, umanjenu cijenu nije iskazao u odnosu na najnižu cijenu koja je važila u poslednjih 30 dana (član 14);
- 12) cijena prilikom oglašavanja nije istaknuta na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom i zakonom kojim se uređuje oglašavanje (član 15);
- 13) se ne pridržava utvrđenih i istaknutih uslova prodajnih pogodnosti (član 28 stav 2);
- 14) je vršio oglašavanje proizvoda i usluga i vršio oglašavanje na način suprotno članu 29 ovog zakona;
- 15) se sniženje i rasprodaja i akcijska i promotivna prodaja ne vrše u skladu sa ovim zakonom (čl. 30 i 31);
- 16) prateći poklon ne isporuči u roku i na način određen prilikom oglašavanja, odnosno u skladu sa zakonom (član 33 stav 2);
- 17) vrši promet robe čija su upotrebna svojstva i karakteristike ograničeni suprotno ovom zakonu (član 33 stav 4);
- 18) na robi koja je na sniženju, rasprodaji ili akcijskog prodaji zbog isticanja roka upotrebe, nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istaknut krajnji rok upotrebe (član 33 stav 5);
- 19) 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 34 st. 1 do 4);
- 20) trgovac nije postupio po rješenju iz stava 1 ovog člana.

(3) Nadležni inspektor može rješenjem trgovcu zabraniti korišćenje nepoštenih ugovornih odredbi iz čl. 102 i 104 i člana 106 stav 2 ovog zakona.

(4) Nadležni inspektor će rješenjem trgovcu zabraniti poslovnu praksu prema potrošaču koja se smatra nepoštenom iz člana 41 stav 5, člana 60a st. 1 i 4, i čl. od 109 do 117 ovog zakona.

(5) Pored mjera iz st. 1, 2 i 4 ovog člana, nadležni inspektor naložiće trgovcu da vrati potrošaču:

- 1) razliku između iznosa računa i primljenog novca (stav 1 tačka 6);
- 2) naplaćeni iznos za izdavanje opomene za naplatu novčanih potraživanja (stav 1 tačka 12);
- 3) više naplaćeni iznos ako je u cijenu usluge od javnog interesa uračunao troškove izgradnje, rekonstrukcije ili modernizacije distributivne mreže, suprotno ovom zakonu (stav 1 tačka 23);
- 4) naknadu za korišćenje određenog sredstva plaćanja u iznosu koji prelazi trošak koji snosi trgovac za korišćenje toga sredstva plaćanja (stav 1 tačka 32);
- 5) plaćeni iznos po osnovu ugovora, u slučaju raskida ugovora u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (stav 1 tačka 33);
- 6) iznos koji je dodatno plaćen u slučaju kada potrošač nije dao izričiti pristanak za dodatno plaćanje (stav 1 tačka 36);
- 7) 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 izvan poslovnih prostorija ili zaključenog na daljinu (stav 1 tač. 54 i 55);
- 8) sve što je na osnovu ugovora o finansijskim uslugama zaključenim na daljinu od njega primio, u slučaju jednostranog raskida ugovora, u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (stav 1 tačka 60);

- 9) sredstva koja je na osnovu sporednog ugovora od njega primio, u slučaju jednostranog raskida ugovora o vremenski podijeljenom korišćenju i ugovora o dugotrajnom turističkom proizvoda, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (stav 1 tačka 66);
- 10) više naplaćeni iznos ako se nije pridržavao utvrđenih i istaknutih cijena (stav 2 tačka 10);
- 11) više naplaćeni iznos ako se nije pridržavao utvrđenih i istaknutih uslova prodajnih pogodnosti (stav 2 tačka 13);
- 12) iznos koji je naplaćen od potrošača na osnovu zahtjeva za plaćanje potraživanja za koje je u sudskom, vansudskom ili upravnom postupku iz člana 41 stav 5 ovog zakona utvrđeno da potrošač nije dužan da plati (stav 4).
- 13) iznos sredstava koji je potrošač platio, a nije bio dužan iz člana 60a st. 2 i 4, člana 61 st. 1, 2 i 7, člana 62 stav 4, i člana 74d stav 3 ovog zakona.
- (6) Ako je postupanjem suprotno odredbama ovog zakona trgovac ostvario imovinsku korist, inspektor će rješenjem privremeno oduzeti stečenu imovinsku korist.
- (7) Žalba izjavljena protiv rješenja iz st. 1 do 6 ovog člana ne odlaže izvršenje rješenja.”

Član 53

Član 176 mijenja se i glasi:

„(1) Novčanom kaznom od 3.000 eura do 20.000 eura kazniće se za prekršaj pravno lice-trgovac, ako:

- 1) uklanja ili mijenja podatke iz obavještenja o robi ili ističe neistinite podatke (član 7 stav 6);
- 2) cijenu na robi ističe na način da potrošača dovodi u zabludu u pogledu robe na koju se odnosi (član 12 stav 2 tačka 1);
- 3) se ne pridržava utvrđenih i istaknutih cijena (član 13);
- 4) za kupljeni proizvod potrošaču ne izda račun (član 19 stav 1);
- 5) se ne pridržava utvrđenih i istaknutih uslova prodajnih pogodnosti (član 28 stav 2);
- 6) sniženje i rasprodaju proizvoda ne vrši u skladu sa ovim zakonom (član 30 st. 3, 4 i 6);
- 7) akcijsku i promotivnu prodaju proizvoda ne vrši u skladu sa ovim zakonom (član 31 st. 3 i 4);
- 8) 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 35);
- 9) nije omogućio potrošaču priključak na distributivnu mrežu, upotrebu priključka i mreže na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 37 stav 2);
- 10) je potrošaču uračunao u cijenu usluge od javnog interesa troškove izgradnje, rekonstrukcije i modernizacije distributivne mreže suprotno ovom zakonu (član 39);
- 11) 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 40);
- 12) je potrošaču ograničio pružanje javne usluge ili ga je isključio sa distributivne mreže u toku sudskog, vansudskog, upravnog ili drugog postupka u kome se račun osporava, a potrošač redovno plaća nesporne iznose računa (član 41 st. 1, 6 i 7);
- 13) 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 41 st. 2, 6 i 7);
- 14) pružanje, odnosno nastavak pružanja usluge i ponovno priključenje na distributivnu mrežu, uslovljava plaćanjem dugova potrošača starijih od dvije godine (član 41stav 3);

- 15) pokrene postupak prinudne naplate prije okončanja sudskog, vansudskog ili upravnog postupka u kojem potrošač osporava neplaćena dospjela potraživanja (član 41 stav 4);
- 16) nije omogućio potrošaču ostvarivanje prava po osnovu nesaobraznosti, na način i u rokovima u skladu sa ovim zakonom (čl. 46, 47, 49, 49a i 54);
- 17) nije ispunio garanciju pod uslovima sadržanim u garantnoj izjavi i u oglasu koji se na tu robu odnosio (član 51 st. 1, 5 i 6 i član 54);
- 18) koristi odredbe opštih uslova, ponude, narudžbenice ili druga dokumenta koje je dostavio potrošaču uz nenaručenu robu ili uslugu kojom je predviđeno da čutanje potrošača znači prihvatanje ponude (član 60a st. 3 i 4);
- 19) koristi nepoštene ugovorne odredbe (član 104 u vezi sa članom 102);
- 20) koristi poslovnu praksu prema potrošaču koja se smatra nepoštenom u skladu sa ovim zakonom (član 41 stav 5, član 60a st. 1 i 4, čl. 112, 113, 115 i 116, a u vezi sa čl. 109 i 110);
- 21) neistinito tvrdi da je potpisnik određenog kodeksa (član 114 stav 1 tačka 1);
- 22) ističe zaštitne znakove, znakove kvaliteta ili slične znakove bez potrebnog odobrenja (član 114 stav 1 tačka 2);
- 23) neistinito tvrdi da je kodeks koji taj trgovac primjenjuje odobrilo neko javno ili drugo tijelo (član 114 stav 1 tačka 3);
- 24) neistinito tvrdi da je njegovu djelatnost, poslovnu praksu ili proizvod odobrio, preporučio ili dopustio nadležni organ ili imenovana, odnosno ovlaštena organizacija, odnosno da njegova poslovna praksa ili proizvod ispunjava zahtjeve za izdavanje tog odobrenja, preporuke ili dozvole (član 114 stav 1 tačka 4);
- 25) poziva na kupovinu proizvoda po određenoj cijeni, bez obavještanja 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 cijeni, u roku i u količini koji su razumni s obzirom na taj proizvod, obim oglašavanja proizvoda i ponuđenu cijenu (član 114 stav 1 tačka 5);
- 26) poziva na kupovinu proizvoda po određenoj cijeni, a zatim odbija da kupcu pokaže oglašavani proizvod ili da prihvati narudžbinu potrošača, odnosno dostave proizvoda u razumnom roku ili pokazivanje neispravnog primjerka proizvoda, a sve s namjerom promovisanja nekog drugog proizvoda (član 114 stav 1 tačka 6);
- 27) 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 114 stav 1 tačka 7);
- 28) 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 omogućiti 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 114 stav 1 tačka 8);
- 29) neistinito tvrdio ili na drugi način stvarao utisak da se proizvod može legalno prodati (član 114 stav 1 tačka 9);
- 30) ističe potrošaču prava koja mu po zakonu inače pripadaju kao posebnost ponude trgovca (član 114 stav 1 tačka 10);
- 31) 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 114 stav 1 tačka 11);
- 32) 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 114 stav 1 tačka 12);
- 33) 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 114 stav 1 tačka 13);

34) 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 (član 114 stav 1 tačka 14);

35) neistinito je tvrdio da će uskoro prestati sa svojom djelatnošću ili da će se preseliti u drugi poslovni prostor i ako to nije slučaj (član 114 stav 1 tačka 15);

36) je neistinito tvrdio da proizvod povećava šansu za dobitak u igrama na sreću (član 114 stav 1 tačka 16);

37) neistinito je tvrdio da proizvod može da izliječi bolest, disfunkcionalnost ili malformaciju (član 114 stav 1 tačka 17);

38) je prenosio netačna obavještenja u odnosu na stanja na tržištu ili dostupnost proizvoda, s namjerom da se navede potrošač da kupi proizvod pod uslovima koji su nepovoljniji od uobičajenih tržišnih uslova (član 114 stav 1 tačka 18);

39) je tvrdio da u okviru poslovne prakse nudi učešće u promotivnoj nagradnoj igri ili nagradu, bez dodjeljivanja opisanih nagrada ili odgovarajuće zamjene (član 114 stav 1 tačka 19);

40) 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 114 stav 1 tačka 20);

41) je uvršćavao u promotivne materijale račune ili neke druge zahtjeve za plaćanje kojim se kod potrošača stvara utisak da je već naručio oglašavani proizvod koji se nudi iako to nije slučaj (član 114 stav 1 tačka 21);

42) je lažno tvrdio ili stvarao utisak da ne djeluje u okviru svoje poslovne djelatnosti, odnosno djelatnosti slobodnog zanimanja ili se lažno predstavljao kao potrošač (član 114 stav 1 tačka 22);

43) je stvarao pogrešan utisak kod potrošača da su usluge koje se nude poslije prodaje određenog proizvoda dostupne i na teritoriji druge države (član 114 stav 1 tačka 23);

44) je stvarao utisak da potrošač ne može napustiti poslovni prostor trgovca prije zaključenja ugovora (član 117 stav 1 tačka 1);

45) 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 ispunjenja u skladu sa propisima (član 117 stav 1 tačka 2);

46) se uporno i protiv volje potrošača obraćao preko telefona, telefaks-uređaja, elektronske pošte ili drugog sredstva daljinske komunikacije, osim u slučajevima i u mjeri u kojoj je to opravdano zbog prinudnog ispunjenja ugovorne obaveze predviđene propisima (član 117 stav 1 tačka 3);

47) je zahtijevao od potrošača koji želi da podnese zahtjev za naknadu štete na osnovu polise osiguranja da dostavi određene dokumente koji, po razumnoj ocjeni, nisu relevantni za ocjenu opravdanosti tog zahtjeva ili je izbjegavao davanje odgovora na dopise potrošača, s namjerom da se odvрати od ostvarivanja prava koja mu pripadaju na osnovu ugovora (član 117 stav 1 tačka 4);

48) se oglašavanjem direktno obraćao djeci da kupuju oglašavani proizvod ili da nagovore svoje roditelje ili druga punoljetna lica da im kupe oglašavani proizvod (član 117 stav 1 tačka 5);

49) je zahtijevao da se proizvod plati odmah ili plaćanje proizvoda na rate, vraćanje ili čuvanje proizvoda koji potrošač nije naručio (član 117 stav 1 tačka 6);

50) je direktno obavještavao potrošača da će posao ili opstanak trgovca biti ugroženi ako potrošač ne kupi proizvod (član 117 stav 1 tačka 7);

51) je lažno predstavljao da je potrošač osvojio ili da će osvojiti, bezuslovno ili uz ispunjenje određenog uslova, određenu 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 117 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) 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 54

Član 177 mijenja se i glasi:

"(1) Novčanom kaznom od 700 eura do 10.000 eura kazniće se za prekršaj pravno lice - trgovac, ako:

- 1) na robu, odnosno usluzi koju nudi ili koja je u prometu nije istaknuto obavještenje o robu i/ili istaknuto obavještenje o robu nije propisane sadržine (član 7 st. 1, 2 i 7);
- 2) podaci u obavještenju o robu nijesu odštampani i napisani čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo (član 7 stav 3);
- 3) podaci u obavještenju o robu na određenim proizvodima i u određenim objektima nijesu istaknuti i na Brajevom pismu (član 7 stav 4);
- 4) obavještenje o robu, odnosno uslugama, druge informacije, isprave o usaglašenosti i druga dokumentacija koja prati robu (uputstvo za upotrebu, uputstvo za montažu, garantni list, tehnička uputstva, popis ovlaštenih serviser, 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 8 stav 3);
- 5) nije potrošaču predao proizvod na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 17);
- 6) za kupljeni proizvod potrošaču ne izda račun na način i sadržine propisane ovim zakonom (član 19 st. 2, 3 i 4);
- 7) za uslugu popravke ili održavanja proizvoda ne postupi na način propisan ovim zakonom (član 20);
- 8) potrošaču nije predao dokumentaciju koja prati robu i druga dokumenta koja je obezbijedio proizvođač na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 23);
- 9) je vršio oglašavanje roba i usluga na način suprotno ovom zakonu (član 29);
- 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 36 st. 1, 2, 3, 5 i 6);
- 11) ugovor o pružanju usluge od javnog interesa iz člana 35 stav 1 ovog zakona nije zaključio u pisanoj formi (član 37 stav 1);
- 12) kvalitet usluge od javnog interesa koju pruža nije u skladu sa zakonom i ugovorom (član 38);
- 13) prilikom zaključenja ugovora o prodaji robe i oglašavanju prodaje upotrebljava izraz "garancija" i slične izraze sa tim značenjem, kada na osnovu ugovora o prodaji potrošač ne stiče više prava nego što ima na osnovu odredbi o saobraznosti, u skladu sa ovim zakonom (čl. 52 i 54);

14) naplati sredstava koja potrošač nije bio dužan da plati, suprotno ovom zakonu (član 60a st. 2 i 4, član 61 st. 1, 2 i 7, čl. 62 stav 4 i 74d stav 3).

15) ne omogućiti potrošaču ostvarivanje prava u slučaju uništenja, gubitka ili oštećenja proizvoda datog na popravku (član 131).

(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 55

Član 178 mijenja se i glasi:

“(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 propisan način (član 8 st. 1 i 2);
- 2) nije fizički od druge robe odvojio robu koja je upotrebljavana, popravljana ili je sa nedostatkom, odnosno robu čija su 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 9);
- 3) prodajna cijena i cijena po jedinici mjere nije istaknuta u skladu sa sa ovim zakonom i propisom donesenim na osnovu ovog zakona (član 11);
- 4) utvrđena cijena robe ili usluge nije istaknuta na način propisan ovim zakonom (član 12 st. 1, 3, 4 i 5);
- 5) nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo za potrošača istaknuo cijenu koja je važila prije umanjjenja i umanjenu cijenu ili kod cijene koja se promijenila više puta, umanjenu cijenu nije iskazao u odnosu na najnižu cijenu koja je važila u poslednjih 30 dana (član 14);
- 6) cijena prilikom oglašavanja nije istaknuta na način i pod uslovom propisanim ovim zakonom i zakonom kojim se uređuje oglašavanje (član 15);
- 7) 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 16);
- 8) za uslugu popravke ili održavanja proizvoda ne postupi na način propisan ovim zakonom (član 20);
- 9) 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 21);
- 10) pri isporuci proizvoda potrošaču ne postupi na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 24);
- 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 25 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 27);

13) na mjestu prodaje, odnosno ponude čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo nije istakao posebne uslove prodaje (član 32);

14) ne omogući potrošaču ostvarivanje prava po osnovu saobraznosti i prava po osnovu garancije za proizvode koji se dobijaju kao nagrada ili učešćem u nagradnoj igri, kao i prateće poklone (član 33 stav 1);

15) prateći poklon ne isporuči u roku i na način određen prilikom oglašavanja, odnosno u skladu sa zakonom (član 33 stav 2);

16) je predmet prodajne pogodnosti roba čija su upotrebna svojstva i karakteristike ograničeni, a taj razlog ne istakne na robu na način utvrđen čl. 8 i 9 ovog zakona (član 33 stav 4);

17) na robu koja je na sniženju, rasprodaji ili akcijskog prodaji zbog isticanja roka upotrebe, nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istaknut krajnji rok upotrebe (član 33 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 34)

19) nije obezbijedio potrošački servis za pružanje potrebnih informacija potrošačima i prijem prigovora u skladu na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 42);

20) u slučaju iz člana 51 stav 1, potrošaču nije izdao garantni list prilikom zaključenja ugovora ili predaje robe (član 51 stav 2);

21) garantni list nije izdat u pisanoj formi, na papiru ili nekom drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju, ili ne sadrži podatke iz garantne izjave ili podaci u garantnom listu nisu navedeni na čitak, jasan, razumljiv i lako uočljiv način (član 51 stav 3);

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 57);

23) je potrošaču naplatio naknadu za korišćenje određenog sredstva plaćanja u iznosu koji prelazi trošak koji snosi trgovac za korišćenje toga sredstva plaćanja (član 58);

24) ne izvrši ugovor o kupoprodaji bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana zaključivanja ugovora, osim ako je drugačije ugovoreno (član 59 stav 1);

25) u slučaju raskida ugovora ne vrati plaćeni iznos, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema pisane izjave o raskidu ugovora, sa zateznom kamatom u skladu sa zakonom (član 59 stav 3);

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 60b stav 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 60b stav 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 60c);

29) na jasan i razumljiv način prije zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, odnosno ugovora na daljinu, a prije prihvatanja ponude, nije obavijestio potrošača o podacima iz ovog zakona (člana 61 st. 3 i 4 i član 65 st. 1 i 2);

30) obaviještenje iz člana 61 stav 3 ne dostavi potrošaču i na crnogorskom jeziku (član 61 stav 6);

31) unaprijed, prije prihvatanja ponude, ne obavijesti potrošača o načinu izračunavanja cijene u skladu sa ovim zakonom (član 62 stav 3);

32) u slučaju zaključenja ugovora izvan poslovnih prostorija, potrošaču ne dostavi obavještenje iz člana 61 stav 3 ovog zakona u pisanom obliku na papiru ili uz saglasnost potrošača na drugom trajnom mediju napisano čitko i razumljivo (član 66);

33) 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 74j tačka 13 ovog zakona, u slučaju zaključenja ugovora izvan poslovnih prostorija (član 67);

34) u slučaju ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija, potrošaču nije dao podatke na način, sadržine i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 69 stav 1);

35) u slučaju zaključivanja ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija, u pisanoj potvrdi usmeno zaključenog ugovora ne navede sve podatke i informacije propisane u članu 61 stav 3 ovog zakona (član 69 stav 3);

36) prije zaključenja ugovora na daljinu, obavještenje iz člana 57 stav 1 tač. 1 i 2 i iz člana 61 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 70 stav 1);

37) u slučaju ugovora koji se zaključuje putem sredstva daljinske komunikacije, koji omogućava ograničen prostor ili ograničeno vrijeme za prikazivanje, nije obavjestio potrošača o podacima i na način propisan ovim zakonom (član 70 stav 2);

38) 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 70 stav 2 (član 70 stav 3);

39) 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 (71 stav 1);

40) 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 obavjestio 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 72 st. 1, 2 i 3);

41) 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 73);

42) nakon zaključivanja ugovora na daljinu, a najkasnije u trenutku isporuke robe ili na početku izvršavanja 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 74j stav 1 tač. 13 ovog zakona (član 74);

43) 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. 74a i 74b);

44) u slučaju iz člana 74c stav 3 ovog zakona, bez odlaganja ne dostavi potrošaču potvrdu o prijemu izjave o jednostranom raskidu ugovora na trajnom mediju (član 74c stav 4);

45) u slučaju kada potrošač iskoristi pravo na jednostrani raskid ugovora zaključenog izvan 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 propisanom 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 74e st. 1, 3 i 4);

46) u slučaju ugovora zaključenog van poslovnih prostorija i kada je roba u trenutku zaključenja ugovora dostavljena na adresu potrošaču, nije preuzeo robu na svoj trošak,

ako robu, zbog njene prirode, nije moguće vratiti na uobičajeni način poštom (član 74g stav 2);

47) u primjerenom roku prije zaključivanja ugovora ne obavijesti potrošača o: trgovcu, finansijskoj usluzi, pojedinostima ugovora i načinu rješavanja sporova pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (čl. 76 do 80);

48) 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 81);

49) započne sa ispunjenjem ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid bez izričitog pristanka potrošača ili zahtijeva ispunjenje obaveze potrošača prije isteka roka za jednostrani raskid (član 84);

50) 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 85 stav 7);

51) oglašava ugovore iz člana 90 ovog zakona i obavještava potrošača, u roku, pod uslovima i na način suprotan ovom zakonu (čl. 91 i 92);

52) ugovor iz člana 90 ovog zakona ne zaključi u pisanoj formi, na papiru ili nekom drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju (član 93);

53) ugovor iz člana 90 ovog zakona ne zaključi na jeziku u skladu sa ovim zakonom (član 94);

54) 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 95);

55) zahtijeva od potrošača da izvrši plaćanje unaprijed, davanje jemstva, rezervaciju novčanih sredstava na računu, izričito priznanje duga ili bilo koju drugu finansijsku transakciju u svoju korist 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 99);

56) zahtijeva plaćanje na osnovu ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu suprotno uslovima i načinu koji je propisan ovim zakonom (član 100);

57) 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 101 stav 6);

58) ugovor nije u pisanoj formi u skladu sa ovim zakonom ili ugovorne odredbe nisu napisane čitko, jasno, nedvosmisleno, razumljivo i nijesu lako uočljive (član 107).

(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 56

Poslije člana 178 dodaje se novi član, koji glasi:

"Član 178a

(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 132f stav1);

- 2) na zahtjev zainteresovanih lica ne dostavi informacije iz člana 132f stav 1 ovog zakona u pisanoj formi, na papiru ili drugom trajnom mediju (član 132f 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 132g stav 1);
 - 4) ne obavijesti Ministarstvo o promjeni podataka iz člana 132n stav 2 u roku od 15 dana od nastanka promjene (član 132n stav 3);
 - 5) nije ovlašteno 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 bilo koji način stvoriti utisak da je u pitanju tijelo ovlašteno za rješavanje potrošačkih sporova (član 132nj 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 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 kaznom od 100 eura do 500 eura.

Član 57

Član 179 mijenja se i glasi:

„(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", "ekspонат" ili prodatu robu koja se nalazi u prodajnom objektu nije vidno označio oznakom "prodato" (član 10);
- 2) je cijena na robu istaknuta na način da oštećuje robu (član 12 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 18);
- 4) potrošaču, uz račun za kupljeni proizvod, ne vrati razliku između iznosa računa i primljenog novca u svim apoenima (član 19 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 22);
- 6) je prilikom izdavanja opomene postupio suprotno ovom zakonu (član 24a);
- 7) ne vodi i ne čuva evidenciju prigovora potrošača na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 25 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 132l stav 1 i 3);
- 9) obavještenje iz člana 132l stav 1 ne sadrži poštansku adresu i adresu internet stranice nadležnog tijela ili tijela za rješavanje sporova (član 132l stav 2);
- 10) u odgovoru na pisani prigovor potrošača, iuz pisanu izjavu da li prihvata postupak pred tim tijelima, ne pruži obavještenje o tijelima za rješavanje sporova iz člana 132lst.1

i 2 ovog zakona, u slučaju kada se određeni spor ne može riješiti putem pisanog prigovora koji je potrošač uputio trgovcu (član 132l 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 58

Poslije člana 182 dodaje se novi član koji glasi:

„Usklađivanje poslovanja

Član 182a

Odbor za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova dužan je da uskladi svoje poslovanje sa ovim zakonom, u roku od šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovog zakona.“

Član 59

Poslije člana 183 dodaje se novi član koji glasi:

„Započeti postupci

Član 183a

Postupci započeti do dana početka primjene ovog zakona okončaću se po zakonu po kojem su započeti.“

Član 60

Poslije člana 184 dodaje se novi član koji glasi:

„Rok za donošenje podzakonskih akata

Član 184a

(1) Podzakonski akti na osnovu ovlaštenja utvrđenih ovim zakonom donijet će se u roku od šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovog zakona.

(2) Do stupanja na snagu podzakonskih akata iz stava 1 ovog člana primjenjivaće se podzakonski akti donijeti na osnovu Zakona o zaštiti potrošača ("Službeni list CG", br. 2/14, 43/15 i 70/17).“

Član 61

Poslije člana 185 dodaju se tri nova člana koji glase:

„Odložena primjena

Član 185a

Odredbe člana 119 stav 3, člana 132j stav 3 tačka c), člana 132lj stav 2 i čl. 132o, 132r, člana 158 st. 5 i 6 i člana 173b ovog zakona, primjenjivaće se od dana pristupanja Crne Gore Evropskoj uniji.

Prestanak primjene

Član 185b

Danom početka primjene ovog zakona prestaje da važi odredba člana 24 Zakona o uslugama ("Službeni list CG", broj 71/17).

Prestanak važenja

Član 185c

Odredba člana 7 stav 2 tačka 4 ovog zakona prestaje da važi danom pristupanja Crne Gore Evropskoj uniji.“

Stupanje na snagu

Član 62

Ovaj zakon stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenom listu Crne Gore", a primjenjivaće se nakon isteka tri mjeseca od dana stupanja na snagu.

¹ U ovaj zakon prenesena je Direktiva 2011/83/EU Evropskog parlamenta i Savjeta od 25. oktobra 2011. godine o pravima potrošača, o izmjeni Direktive Savjeta 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta i stavljanju zvan snage Direktive Savjeta 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta (Tekst značajan za EGP) (SL L 304, 22. 11. 2011.), kao 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.

IZVJEŠTAJ SA JAVNE RASPRAVE O ZAKONU O IZMJENI I DOPUNI ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA

Ministarstvo ekonomije je 20.10.2018. godine, dalo na javnu raspravu Zakon o izmjeni i dopuni zakona o zaštiti potrošača čiji je tekst objavljen na sajtu Ministarstva ekonomije i portalu e-uprave.

Svi zainteresovani subjekti pozvani su da se uključe u javnu raspravu i da tokom trajanja iste daju svoje komentare, primjedbe i sugestije na Zakon o izmjeni i dopuni zakona o zaštiti potrošača, u pisanoj ili elektronskoj formi.

Javna rasprava je završena okruglim stolom koji je održan u Ministarstvu ekonomije 08.11.2018. godina.

ODGOVORI NA PRIMJEDBE, SUGESTIJE I KOMENTARE SA JAVNE RASPRAVE O ZAKON O IZMJENI I DOPUNI ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA:

Komentar i/ili sugestija	Odgovor
Crnogorski Telekom A.D.Podgorica	
1. Primjedba/prijedlog/sugestija 1: Predlažemo brisanje člana 4 stav 3 Zakona o zaštiti potrošača sljedeće sadržine : Odredbe ovog zakona će se u slučaju spora tumačiti u korist potrošača. Obrazloženje primjedbe/prijedloga/sugestije 1: Cijenimo da se Zakon mora tumačiti nepristrasno, na način kojim se ne narušava ovaj princip jednakosti pravne zaštite ugovornih strana. Takođe, propis tumači donosilac zakona tj autentično tumačenje daje Skupština Crne Gore.	Navedeni predlog se ne prihvata. S tim u vezi ukazujemo da je od uvođenja politike i prava zaštite potrošača, na nivou i Crne Gore i EU, prepoznato da je potrošač u ugovornim odnosima ipak ekonomski slabija strana radi čega mu se treba obezbijediti bolja zaštita, što je učinjeno Zakonom o zaštiti potrošača („Službeni list CG“ br. 2/14, 43/15 i 70/17) (u daljem tekstu ZZP). Građansko pravo podrazumijeva ravnopravnost subjekata ugovora (čl. 2 Zakona o obligacionim odnosima („Službeni list CG“ br. 47/08, 4/11 i 22/17) u daljem tekstu: ZOO), ali u praksi nije jednostavno osigurati načelo ravnopravnosti stranaka, naročito ako je jedna strana u tom odnosu „slabija“, zbog čega je i nastala potreba njegove dodatne zaštite. Stoga su od vremena prvih Direktiva (87/102/EEZ) o zaštiti potrošača, u odnosima sa trgovcem, specijalna pravila propisana u korist potrošača. Njima se teži otkloniti ova nejednakost, i navedena odredba je jedna od osnovnih. Takva pravila su obuhvaćena evropskim zakonodavstvom, pa su i države koje žele članstvo u EU dužne da ih primjenjuju. Činjenica da je potrošač slabija strana na tržištu je očigledna jer trgovac raspolaže sa više znanja i informacija o proizvodima koje prodaje u odnosu na potrošača koji ih kupuje, i bez posebnih pravnih pravila može doći do neravnoteže na tržištu, i to na štetu potrošača; time se ujedno ugrožavaju osnove funkcionisanja unutrašnjeg tržišta na kome počiva EU.
2. Primjedba/prijedlog/sugestija 2: Član 35 stav 3 (član 14 izmjena i dopuna) Zakona treba izmijeniti u dijelu tako da novi glasi : Trgovac je dužan da na zahtjev potrošača, u roku od osam dana od dana podnošenja zahtjeva, dostavi detaljan izvještaj o iznosima neplaćenih dospjelih potraživanja iz stava 2 tačka 3 ovog člana. Obrazloženje primjedbe/prijedloga/sugestije 2: Naime, treba imati u vidu da nije zastario onaj dug koji je potrošač priznao u svemu shodno odredbama Zakona o obligacionim odnosima, kao ni onaj dug koji je u redovnom postupku blagovremeno utužen kod suda odnosno pokretanjem postupka izvršenja. U praksi se dešava da ugovorne strane imaju različito tumačenje instituta zastare zbog čega se isti uvijek može dokazivati	Navedeni predlog se djelimično prihvata. Riječi „zastarjela potraživanja“ mijenjaju se riječima „potraživanja starija od dvije godine“. U preostalom dijelu ukazujemo da se navedenim članom Predloga zakona o izmjena i dopunama ZZP-a (u daljem tekstu: Predlog zakona) ne dovode u pitanje odredbe ZOO-a, pa ni one koja su predmet ove primjedbe: isključive sudske nadležnosti u utvrđivanju nastupanja zastarelosti potraživanja, dvogodišnjeg roka zastarelosti kod javnih usluga (snadbijevanja el. energijom, vodom i sl.), prekid zastarijevanja putem priznanja duga ili podizanja tužbe i dr. Stoga, ovako izmjenjene odredbe nisu u suprotnosti sa odredbama ZOO-a, jer se istim ne prejudicira odluka suda tj. da li je u pojedinačnom slučaju nastupila zastarelost, već se njime uređuje pravo potrošača da dobije račun koji sadrži sve podatke za

odnosno osporavati u redovnom sudskom postupku, zbog čega smatramo da je navedeno potrebno brisati. Sem toga, zastara je definisana odredbama Zakona o obligacionim odnosima, a brisani dio odredbe suprotan je Zakonu o obligacionim odnosima .	provjeru obračuna pruženih usluga, koja uključuje i iznose potraživanja iz prethodnog perioda. Kako u praksi ista mogu obuhvatiti višegodišnje periode, to se predmetnim članom uvodi obaveza dodatnog iskazivanja, na računu, potraživanja koja u skladu sa čl. 388 ZOO zastarijevaju za dvije godine (javne usluge). Ovim se potrošaču, za razliku od sadašnje prakse kod izdavanja računa za javne usluge, garantuje osnovno pravo na informisanje, i posljedično olakšava zaštita prava tj. pristup sudu i pravo na efikasni pravni lijek npr. ukoliko su se ispunili svi uslovi o zastari duga u skladu sa odredbama ZOO-a. Podsjećamo, da je ZPP-om čl. 3 stav 2 propisana subsidijarna primjena ZOO-a, na ugovorne odnose između trgovca i potrošača, osim ako nije drugačije uređeno ovim zakonom.
3. Primjedba/prijedlog/sugestija 3: U članu 41 stav 1 (član 16 Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača) potrebno je definisati krajnji rok do kada trgovac ne može izvršiti isključenje potrošača. Obrazloženje primjedbe/prijedloga/sugestije 3: Cijenimo da je dodatno potrebno utvrditi rok do kada je organ uprave dužan okončati postupak u kom rješava po osporenom iznosu računa, odnosno do kada se tačno ne može izvršiti isključenje potrošača. Naime, u praksi se dešava da se postupanje po žalbi potrošača prilično oduži, da potrošač nakon toga prestane sa plaćanjem nespornih te prispjelih računa, na štetu trgovca, a takodje vrlo često je sporna i sama odredba nespornog duga (budući da prigovori/zalbe nijesu uvijek jasno precizirane i odnose se na dug za duži vremenski period) .	Navedeni predlog se ne prihvata, obzirom da se navedena odredba odnosi na bilo koji sudski, vanskudski ili upravni postupak, te nije moguće određivati krajnji rok u kome će se isti, kao i postupak po eventualnoj žalbi ili tužbi, okončati. Kako je primjedba direktno vezana za pojave iz prakse koje navodite, ukazujemo da zaštitu uživa samo onaj potrošač koji redovno plaća nesporne iznose računa. S druge strane, u slučaju neplaćanja „nespornih iznosa“ (kako navodite u primjedbi) trgovac ima na raspolaganju sva pravna sredstva u skladu sa ovim, kao i drugim materijalnim i procesnim zakonima za zaštitu svojih komercijalnih interesa, a potrošač dodatno u takvim slučajevima preuzima izvjestan rizik da snosi troškove takvih postupaka (sudskih, troškove zastupanja i dr.), uključujući gdje je primjenljivo i druge troškove (zatezne kamate i dr.).
4. Primjedba/prijedlog/sugestija 4: Navedenu odredbu iz člana 41 (član 16 Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača) treba brisati: Ako potrošač osporava neplaćena dospjela potraživanja iz člana 35 stav 2 tačka 3 ovog zakona, trgovac nema parvo da pokrene postupak prinudne naplate do okončanja sudskog, vanskudskog ili upravnog postupka. Obrazloženje primjedbe/prijedloga/sugestije 4: Cijenimo da je ova odredba suvišna, jer je ista već riješena odredbama Zakona o izvršenju i obezbjeđenju, odredbama ZPP, ZUP.	Navedeni predlog se ne prihvata. Naime, cijeno da ova odredba nije suvišna, uzevši u obzir odredbe Zakona o izvršenju i obezbjeđenju, Zakona o parničnom postupku i Zakona o upravnom postupku. Takodje, njome se samo u dijelu javnih usluga, sprečava zloupotreba procesnih odredbi iz pomenutog Zakona o izvršenju i obezbjeđenju, a koje je uočeno u praksi pružanja pojedinih javnih usluga i neplaćenih dospjelih potraživanja iz prethodnog perioda, a koja su već predmet osporavanja od strane potrošača (u sudskom, vanskudskom ili upravnom postupku, kao i drugim postupcima iz stava 7 ovog člana (i.e. utvrđenim opštim uslovima ili drugim pravilima trgovca)).
5. Primjedba/prijedlog/sugestija 5: U članu 46 stav 5 (član 17 Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača) potrebno je tačno definisati šta su i koje značajne neugodnosti za potrošača. Obrazloženje primjedbe/prijedloga/sugestije 5: Potrebno je definisati šta su i koje značajne neugodnosti za potrošača jer se na ovaj način ostavlja preširoke mogućnosti razlucitog tumačenja šta je značajno neugodno za potrošača.	Navedeni predlog se ne prihvata. Naime, navedene odredbe, i termin „značajne neugodnosti za potrošača“ su preuzete iz Direktive 1999/44/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 25. maja 1999. o nekim aspektima prodaje robe široke potrošnje i pratećim garancijama, sa kojom je Crna Gora dužna da se u potpunosti usaglasi. Kako se radi o pravilima koja su horizontalne prirode tj. koja se odnose na proizvode (robu i usluge) široke potrošnje, to navedeni pojam u primjeni mora cijeniti od slučaja do slučaja i u zavisnosti od vrste i prirode proizvoda, bitnih karakteristika i namjene za koji je kupljen od strane potrošača (npr. značajna neugodnost zbog više puta popravljavanja klima uređaja tokom ekstremnih vrućina u ljetnjem

	periodu, usled čega je potrošač lišen njene upotrebe).
6. Primjedba/prijedlog/sugestija i obrazloženje br. 6: Kod člana 60 c treba imati u vidu da Zakon o elektronskim komunikacijama predviđa besplatnu službu za korisnike tako da je cijena predmetne komunikacije u stvari niža (jer je 0 eura) od cijene poziva ili kako se navodi „osnovne tarife”.	U vezi navedene sugestije, ukazujemo da je predmetna odredba preuzeta iz Direktive 2011/83/EU Evropskog parlamenta i Savjeta od 25. oktobra 2011. godine o pravima potrošača, sa kojom je Crna Gora dužna da se u potpunosti usaglasila.
7. Primjedba/prijedlog/sugestija 7: Član 37 stav 1 Zakona treba izmijeniti na način da isti sada glasi ovako : Trgovac je dužan da o pružanju usluge od javnog interesa putem distributivne mreže sa potrošačem zaključi ugovor u pisanoj formi . Pored navedenog, ovi ugovori se, mogu zaključiti na način, putem sredstava komunikacije na daljinu, preko internet strane davaoca usluga (online), u skladu sa ovim Zakonom, kao i van poslovnih prostorija. Obrazloženje primjedbe/prijedloga/sugestije 7: Imajući u vidu nova sredstva elektronskih komunikacija, izmjene odredbi koje se odnose na ugovore na daljinu i van poslovnih prostorija, potrebno je izvršiti navedenu dopunu koja je u skladu sa ovim Zakonom.	Navedeni predlog se ne prihvata. S tim u vezi ukazujemo da je postojećim ZZP-om iz 2014 godine, propisana obaveza pisane forme ugovora kod javnih usluga koje se pružaju putem distributivne mreže. Nadalje, članom 3 stav 1 ZZP-a (tj. članom 2 ovog Predloga zakona) upućuje se na primjenu posebnih zakona. S tim u vezi, mora se razumijeti kako ovaj zakon i ne ograničava upotrebu papira ili drugog trajnog medija za potrebe ispunjenja uslova o obaveznoj pisanoj formi ugovora kod javnih usluga. Takođe, ovim Predlogom zakona se ne dovode u pitanje odredbe posebnih zakona i njihova primjena, a niti onih kojima se uređuju posebna pitanja kao npr. upotreba elektronskog potpisa.
8. Primjedba/prijedlog/sugestija8: Član 74 treba mijenjati: 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 mjesec dana od isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz člana 74a ovog zakona. Ako je trgovac dostavio potrošaču obavještenje iz stava 1 ovog člana u roku od mjesec dana od isteka roka iz člana 74a ovog zakona, pravo na jednostrani raskid ugovora prestaje po isteku 14. dana od dana kada je potrošač primio obavještenje. Obrazloženje primjedbe/prijedloga/sugestije 8: Rok od 12 mjeseci je predug i nije opravdan, niti ima utemeljenje u postojećim propisima, treba ga brisati te nije jasno zasto je promijenjena odredba iz Zakona čije se odredbe mijenjaju. Ovaj rok treba biti kraći Takođe, član 74 mora biti usklađen sa ZOO.	Navedeni predlog se ne prihvata. S tim u vezi ukazujemo da je predmetna odredba preuzeta iz Direktive 2011/83/EU Evropskog parlamenta i Savjeta od 25. oktobra 2011. godine o pravima potrošača, sa kojom je Crna Gora dužna da se u potpunosti usaglasila. Takođe, podsjećamo da je ZZP-om čl. 3 stav 2 propisana subsidijarna primjena ZOO, na ugovorne odnose između trgovca i potrošača, osim ako nije drugačije uređeno ovim zakonom.
9. Primjedba/prijedlog/sugestija 9: Član 74 d stav 2 treba mijenjati na način da isti glasi ovako : U slučaju raskida ugovora iz stava 1 ovog člana, svaka ugovorna strana je dužna da vrati drugoj ono što je primila na osnovu ugovora, uz obavezu nadoknade štete koja nastupi onoj ugovornoj strani bez krivice te ugovorne strane . Obrazloženje primjedbe/prijedloga/sugestije 9 : Navedena izmjena u skladu je sa odredbama Zakona o obligacionim odnosima.	Navedeni predlog se ne prihvata. S tim u vezi ukazujemo da je predmetna odredba preuzeta iz Direktive 2011/83/EU Evropskog parlamenta i Savjeta od 25. oktobra 2011. godine o pravima potrošača, sa kojom je Crna Gora dužna da se u potpunosti usaglasila. Takođe, podsjećamo da je ZZP-om čl. 3 stav 2 propisana subsidijarna primjena ZOO, na ugovorne odnose između trgovca i potrošača, osim ako nije drugačije uređeno ovim zakonom.
10. Primjedba/prijedlog/sugestija 10 : Član 74 e stav 1 treba brisati : Ako potrošač iskoristi pravo na jednostrani raskid ugovora iz člana 74a ovog zakona, trgovac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana, od dana	Navedeni predlog se ne prihvata. S tim u vezi ukazujemo da je predmetna odredba preuzeta iz Direktive 2011/83/EU Evropskog parlamenta i Savjeta od 25. oktobra 2011. godine o pravima potrošača, sa kojom je Crna Gora dužna da se u potpunosti usaglasila.

prijema obavještenja potrošača da raskida ugovor u skladu sa ovim zakonom vrati potrošaču sve što je plaćeno na osnovu ugovora. Obrazloženje primjedbe/prijedloga/sugestije 10: Već je u članu 74 pojašnjeno koje su posljedice raskida, a takodje odredbe ovog Zakona i navedenog člana ne mogu se tumačiti izolovano od načela i odredbi Zakona o obligacionim odnosima a posebno u dijelu koji se tiču raskida ugovora.	Takodje, podsjećamo da je ZZP-om čl. 3 stav 2 propisana subsidijarna primjena ZOO, na ugovorne odnose između trgovca i potrošača, osim ako nije drugačije uređeno ovim zakonom.
11. Primjedba/prijedlog/sugestija 11: Član 74i treba brisati : 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. Obrazloženje primjedbe/prijedloga/sugestije 11: Ova odredba nije u skladu sa načelom slobode uređivanja obligacionih odnosa , član 3 ZOO. U ovom slučaju, Zakonodavac, raskida sve ugovore a priori, bez učešća ugovornih strana suprotno načelima Zakona o obligacionim odnosima. Takođe nije precizirano šta su to povezani ugovori.	Navedeni predlog se ne prihvata. S tim u vezi ukazujemo da je predmetna odredba preuzeta iz Direktive 2011/83/EU Evropskog parlamenta i Savjeta od 25. oktobra 2011. godine o pravima potrošača, sa kojom je Crna Gora dužna da se u potpunosti usaglasi. Takođe, podsjećamo da je ZZP-om čl. 3 stav 2 propisana subsidijarna primjena ZOO, na ugovorne odnose između trgovca i potrošača, osim ako nije drugačije uređeno ovim zakonom.
TELENOR D.O.O., Podgorica	
12. Primjedba/prijedlog/sugestija Članom 11 Prijedloga Zakona predviđeno je da se mijenja član 26 stav 1 tačka 3. Na ovaj način utvrđeno je pravo potrošača da prigovor na račun za usluge mogu podnijeti u roku od 15 dana za usluge od javnog interesa. Članom 163 stav 2 Zakona o elektronskim komunikacijama, koji je <i>lex specialis</i> u oblasti elektronskih komunikacija, kao usluga od javnog interesa, predviđeno je „<i>da se prigovor na račun za usluge podnosi u roku od 8 dana od dana prijema računa u pisanoj formi</i>“. Imajući u vidu navedeno, kako bi se odstranile nedoumice u praksi, potrebno je član 26 Prijedloga Zakona uskladiti na jedan od sledećih načina: - izmijeniti rok za podnošenje prigovora na račun od 15 dana na rok od 8 dana ili - na način što će se iza riječi „<i>računa</i>“ dodati novi tekst koji glasi „<i>izuzev za oblasti u kojima je posebnim Zakonom određen kraći rok</i>“.	Navedeni predlog se ne prihvata. Navedena odredba ZZP-a (i Predloga zakona) mora se posmatrati kao odredba sistemskog zakona kojim se između ostalog uređuje pravo potrošača na prigovor, i koji zakon tj. predmetna odredba se pored elektronskih komunikacija, odnosi i na ostale javne usluge koje su uređene drugim sektorskim propisima (npr. električna energija, snabdijavanje vodom i druge komunalne usluge, prevoz putnika, poštanske usluge i dr.). Dodatno, u dijelu odnosa ovog i posebnih zakona, upućujemo da je odredbom čl. 2 Predloga zakona propisano da se „odredbe ovog zakona primjenjuju na odnose između potrošača i trgovca osim ako je odredbama posebnog zakona koji je usklađen sa pravnom tekovinom Evropske unije drugačije propisano“.
13. Primjedba/prijedlog/sugestija Članom 14 Prijedloga Zakona predviđene su izmjene člana 35 Zakona. Smatramo da treba brisati novine u članu 35 stav 3 koje se odnose na obavezu trgovca da potrošaču uz detaljan izvještaj o iznosima neplaćenih dospjelih potraživanja, iskazuje iznose zastarjelih potraživanja u roku od 8 dana od dana podnošenja zahtjeva. Trgovac bi mogao preuzeti obavezu obavješćavanja potrošača o rokovima zastarjelosti, ali smatramo neophodnim brisanje obaveze trgovca da kroz detaljne izvještaje iskazuje iznose zastarjelih potraživanja u svakom konkretnom slučaju, jer se na ovaj način uvode dodatne obaveze i opterećenje u procedurama između trgovca i potrošača. Ukoliko bi pak Prijedlog teksta zakona ostao u ovom dijelu ostao neizmijenjen, smatramo da je potrebno ostaviti trgovcima duži period za implementaciju tehničkog rješenja	Navedeni predlog da se odloži primjena Predloga zakona se djelimično prihvata, usled čega se mijenja član „Stupanje na snagu“ kojim je primjena odložena za tri mjeseca od dana stupanja na snagu ovog zakona. Takođe, u skladu sa primjedbama ostalih zainteresovanih strana, ukazujemo da se riječi „zastarjela potraživanja“ mijenjaju riječima „potraživanja starija od dvije godine“. U dijelu osnovnog predloga da se brišu odredbe čl. 14 Prijedloga zakona (kojim se mijenja čl. 35 stav 3 ZZP), on se ne može prihvatiti obzirom da se njime uređuje pravo potrošača da dobije račun koji sadrži sve podatke za provjeru obračuna pruženih usluga, koja uključuje i iznose potraživanja iz prethodnog perioda. Kako u praksi ista mogu obuhvatiti višegodišnje periode, to se osporenim članom uvodi obaveza dodatnog izdvajanja, na računu, potraživanja koja u

(najmanje 6 mjeseci od dana stupanja na snagu novog Zakona), jer se radi o uvođenju novih obaveza za koje su potrebna određena tehnička unaprjeđenja sistema i obuka kadrova kod trgovca.	skladu sa čl. 388 ZOO, ako su ispunjeni uslovi, zastarijevaju za dvije godine (javne usluge). Obzirom da u praksi svi trgovci, u redovnom poslovanju, svakako vode urednu evidenciju o potraživanjima svakog pojedinog potrošača, to odredbe o „dostavljanju detaljnog izvještaja o neplaćenim dospjelim potraživanjima (uključujući starije od dvije godine)” na zahtjev potrošača, i u roku od osam dana, ne smatramo dodatnim obavezama trgovca, pa samim tim ni opterećenjem procedura između ugovornih strana. Podsjećamo da se na ovaj način, potrošaču pružaju dodatne garancije za primjenu osnovnog prava na informisanje (o stanju potraživanja za pruženu javnu uslugu), i time posljedično olakšava zaštita prava tj. pristup sudu i pravo na efikasni pravni lijek, u slučajevima kada su se ispunili uslovi npr. o zastari duga u skladu sa odredbama čl. 388 ZOO-a.
14. Primjedba/prijedlog/sugestija Članom 16 Prijedloga Zakona mijenja se član 41 Zakona. Ističemo da član 41 stav 3 i 4 Prijedloga Zakona kojim je predviđeno da <i>“trgovac nema pravo da pružanje odnosno nastavak pružanja usluge uslovljava plaćanjem zastrajelih dugova potrošača”</i> odnosno da <i>“ukoliko potrošač osporava neplaćena dospjela potraživanja, trgovac nema pravo da pokrene postupak prinudne naplate do okončanja sudskog, vansudskog ili upravnog postupka”</i>, nije u potpunosti usaglašen sa članom 165 Zakona o elektronskim komunikacijama, kao <i>lex specialis</i> u ovoj oblasti za pružaoce telekomunikacionih usluga, kojim je predviđeno da <i>“operator ne može preduzeti mjere iz člana 164 stav 1 ovog Zakona do konačne odluke Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, ukoliko je pretplatnik u roku isplatio nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti posljednja tri mjesečna računa”</i>.	U vezi navedene sugestije o rješenjima iz Zakona o elektronskim komunikacijama, ukazujemo da se navedena odredba čl- 41 ZZP-a (i čl. 16 Predloga zakona) mora posmatrati kao odredba sistemskog zakona kojim se uređuju prava potrošača, pa se ona odnosi pored elektronskih komunikacija, i na prava potrošača kod ostalih javnih usluga koje su uređene drugim sektorskim propisima (npr. električna energija, snabdijavanje vodom i druge komunalne usluge, prevoz putnika, poštanske usluge i dr.). Stoga, u dijelu odnosa ovog i posebnih zakona (dakle i Zakona o elektronskim komunikacijama), upućujemo da je odredbom čl. 2 Predloga zakona propisano da se „odredbe ovog zakona primjenjuju na odnose između potrošača i trgovca osim ako je odredbama posebnog zakona koji je uskladen sa pravnom tekovinom Evropske unije drugačije propisano“.
15. Primjedba/prijedlog/sugestija Članom 18 Prijedloga Zakona predviđene su izmjene člana 47 Zakona. Članom 47, stav 2 definisano je da <i>“ako potrošač pravo iz člana 46 stav 1 Zakona ostvaruje zamjenom proizvoda, trgovac je dužan da izvrši zamjenu proizvoda više puta odnosno dok potrošaču ne bude obezbijeđena saobraznost u skladu sa članom 43 ovoga zakona”</i>. Smatramo da je ovo pravo potrošača već definisao članom 47 stav 1 i da unosi dodatnu zabunu. Naime, potrošaču je članom 47 stav 1 dato pravo da u roku od 90 dana od dana preuzimanja proizvoda zahtijeva opravku, zamjenu, raskid ugovora ili umanjenje cijene. Od dana preuzimanja novog uređaja ovaj rok od 90 dana počinje ponovo da teče tako da potrošač u narednom roku od 90 dana nakon preuzimanja novog uređaja može ponovo zahtijevati zamjenu uređaja ukoliko nije saobrazan. Uvođenje stava 2 je nepotrebno jer sve što je navedeno u citiranom stavu, već je sadržano u stavu 1 člana 47 i stvara se mogućnost da bi prenormiranje ovoga člana uvelo dodatnu zabunu i teškoće u tumačenju volje zakonodavca. Smatramo da član 47, stav 3. kojim je definisano da <i>“potrošač ima pravo da zahtijeva umanjenje cijene ili raskid ugovora uz povraćaj plaćenog iznosa i u slučaju</i>	U vezi navedene sugestije ukazujemo da se propisivanjem novog stava 2 u članu 47 ne uvodi zabuna već upravo suprotno, jasno uređuje način ostvarivanja prava potrošača kod zamjene proizvoda, a u vezi sa situacijama iz četvorogodišnje prakse u primjeni odredbe čl. 47 st. 1 (prava potrošača u prvih 90 dana od preuzimanja proizvoda (pravo slobode izbora)). Problemi na koje je ukazivala praksa trgovaca se ogledala u njihovom razumijevanju da jednom učinjena zamjena proizvoda čini potpuno ispunjene njihove zakonske obaveze u slučaju nesaobraznosti proizvoda (!). Stoga se u cilju efikasnog obezbjeđenja upravne zaštite od strane nadležnih inspeksijskih organa ova „nedorečenost“ morala otkloniti, na jasan, precizan i bezuslovan način. U vezi navedene sugestije za čl. 47 st. 3 Predloga zakona, ukazujemo da termine zamjena proizvoda i popravka proizvoda nije potrebno posebno definisati, obzirom da se radi o institutima tj. izrazima koji predstavljaju pravne standarde koje ne treba objašnjavati. Dakle, zamjena i popravka se podrazumijevaju u značenjima u kojem su dati, i koji je poznat i crnogorskom pravnom sistemu i pravnoj tekovini EU koja se odnosi na predmetnu oblast. Takođe, u dijelu popravke dodali bi da se u skladu sa članom 46 ZZP-a ista mora izvršiti u primerenom

<i>kada je popravka odnosno zamjena vršena najmanje dva puta u roku od 90 dana od isteka roka iz stave 1”, u praksi ostavlja mogućnost brojnih zloupotreba.</i> Da bi se izbjegle zloupotrebe i nejasna tumačenja ovog stava smatramo da je potrebno na precizniji način definisati termin zamjena, odnosno popravke uređaja, kako se ne bi desilo da se pod popravkom uređaja smatra bilo kakva intervencija na uređaju (instalacija ili izmjena podešavanja na uređaju, softverska unaprijeđenja uređaja i sl.) u kom slučaju bi svaki potrošač imao pravo da nebrojeno puta traži popravku, odnosno nakon toga raskid ugovora ili umanjenje cijene. Ističemo da je ovo pitanje najbolje riješiti tako što bi se u članu 6 Prijedloga Zakona – definicije, stav 1 dodala nova tačka 27), kojom bi se jasno odredio pojam “popravka” na način što bi se kao popravka smatrala intervencije samo na hardveru uređaja, dok bi se iz termina “popravka” isključile sve intervencije na softveru. Na ovaj način imali bi jasniju definiciju pojma “popravka” koja bi ograničila zloupotrebe zlonamjernih potrošača kojima idu u prilog nejasna određenja bitnih pojmova u zakonu. Takođe je potrebno definisati da se navedena prava mogu ostvariti nakon treće popravke/zamjene uređaja, te da se navedeni rok od 90 dana skрати na rok od 30 dana. U vezi sa tim, u članu 6 – definicije, radi preciznog tumačenja pojma “popravka” ukazujemo da je jako važno precizirati da dodatna oprema uređaja (punjači, baterije telefona i dr.) ne predstavljaju dio proizvoda i da se popravke/zamjena dodatne opreme ne računaju u popravke koje su predmet ovoga stava.	roku i bez značajnijih neugodnosti za potrošača, uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu zbog koje ju je potrošač nabavio. S obzirom na to da se navedene odredbe (u skladu sa Direktivom 99/44/EZ) odnose na robe široke potrošnje, koje u sektoru elektronskih komunikacija čine hardver uređaji čiju punu upotrebljivost, time i kvalitet i cijenu čini i odgovarajući softver, ne može se prihvatiti predlog da se popravka ne odnosi i na ovaj element prodanog proizvoda. Ako bi se prihvatilo suprotno stanovište, to bi ujedno značilo i da nedostaci na softveru, koji su uslov za punu funkcionalnot prodanog uređaja, ne bi bili predmet obaveze trgovca u vezi sa saobraznošću, što ne može biti svrha predloženih odredbi. Konačno, ne prihvataju se predlozi u vezi sa skraćanjem roka od 90 dana iz čl. 47 st. 3 na rok od 30 dana, kao ni povećanje uslova sa dvije na tri popravke/zamjene da bi potrošač imao predložena prava na umanjenje cijene ili raskid ugovora. Ovo iz razloga jer predlagač smatra da je nastupanjem potrebe za popravkom/zamjenom dva puta u ovom roku ispunjen uslov da otklanjanje nesaobraznosti nije moguće bez značajnijih neugodnosti za potrošača. Stoga potrošač umjesto trećeg obraćanja za popravkom/zamjenom u ovako kratkom roku, u skladu sa novim članom 46 st. 5 ima pravo da traži umanjenje cijene ili raskid ugovora uz povraćaj plaćenog iznosa.
16. Primjedba/prijedlog/sugestija Osim prijedloga za izmjenu članova koji se mijenjaju ovim Prijedlogom Zakona, smatramo da bi bilo korisno iskoristiti ovu priliku i izmijeniti postojeće članove iz važećeg Zakona o zaštiti potrošača (Sl.list Crne Gore br. 002/14, 006/14 i 043/15), koji nisu obuhvaćeni dostavljenim Prijedlogom Zakona, čija primjena u praksi stvara velike izazove. Članom 36, stav 3 važećeg Zakona propisano je da su pružaoci usluga od javnog interesa dužni da prije utvrđivanja cijene usluge od javnog interesa zatraže mišljenje organizacije za zaštitu potrošača. Kako se sector elektronskih komunikacija u okviru kojeg obavljamo djelatnost, po našoj ocjeni, može smatrati djelatnošću pod strogim režimom regulacije kao rijetko koja djelatnost u našoj zemlji, što je uostalom I slučaj u Evropskoj Uniji, ne vidimo potrebe da se ova odredba Zakona primjenjuje i na pružaoce usluga javnih elektronskih komunikacija. Smatramo da nije potrebno da tražimo mišljenje nevladine organizacije za zaštitu potrošača prije utvrđivanja cijene usluge, imajući u vidu činjenicu da postoji regulatorno tijelo čija je djelatnost, pored ostalog, regulacija veleprodajnih i maloprodajnih cijena, te da su operatori elektronskih komunikacija obavezni da o svim promjenama cijena obavještavaju Agenciju za elektronske komunikacije poštansku djelatnost u rokovima određenim od strane Agencije. Pored toga, operatori su obavezni da korisnike o svakom povećanju cijena obavijeste pisanim putem, SMS-om ako je to moguće, kao i da u dnevnom listu, koji se distribuira na teritoriji Crne Gore, objave obavještenje o povećanju cijene 30 dana prije stupanja na snagu, kako bi korisnik bio u mogućnosti da raskine korisnički ugovor, bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid ugovora i bez primjene ugovorenog otkaznog roka. Smatramo da je taj	Navedeni predlog za izmjenu postojećih odredbi čl. 36 stav 3 ZZP-a se ne prihvata. U vezi navedenog predloga ukazujemo da je uloga organizacija za zaštitu potrošača u politici i pravu koje se ovim Predlogom zakona uređuje od posebnog značaja. Ovo ne samo u Crnoj Gori, već i u EU, pa je otuda i članom 78 SSP-a, uloga ovih organizacija naročito apostrofirana, kao trećeg stuba na kojima počiva ova politika, i u skladu sa kojim Crna Gora treba da ispunjava svoje obaveze za punopravno članstvo u EU. I ako je po vašem mišljenju obaveza iz člana 36 ZZP-a samo formalne prirode (jer negativno mišljenje ne obavezuje trgovca), ona ipak ima svoju težinu i vrijednost, jer ove organizacije na taj način iskazuju stav članova – potrošača (koje predstavljaju) po tom pitanju. Kada je odluka potrošačkih organizacija obrazložena, potrošačima i trgovcima će biti jasnije kako da dalje postupaju, i u slučaju objavljivanja (javnog istupanja) za trgovca može imati i pozitivan, ali i negativan učinak publiciteta, zavisno od slučaja. Dakle, ostvaruje se i cilj edukacije i podizanja svijesti o pravima potrošača, a kada je to opravdano, ostvaruje se i određeni legitiman pritisak na trgovca da uzme u obzir i ove stavove, i ako formalno nemaju obavezujuću snagu. U dijelu navoda o potpunom regulisanju sektora elektronskih komunikacija, i sličnim obavezama u sektorskim propisima koji imaju istu ili sličnu svrhu (informisanje potrošača o promjenama cijena), ova rješenja ZZP-a ih ne dovode u pitanje, već su njima komplementarna i dopunjuju ih.

process dovoljno transparentan, te da nevladina organizacija za zaštitu potrošača u tom procesu ima mogućnosti da izrazi svoj stav o eventualnom povećanju cijene usluge odjavnog interesa. Posebno ukazujemo da se radi o isključivo formalnoj procedure pribavljanja mišljenja, koja u suštini neobavezuje pružaoca usluga, makar kako se to iz sadržine pomenute odredbe važećeg Zakona može zaključiti, dok je dosadašnja praksa primjene ovog pravila pokazala da nadležna organizacija nijednom nije dala svoje mišljenje, komentar ili bilo kakvu primjedbu na obavještenja koja im se redovno dostavljaju. Smatramo da bi ova odredba Zakona trebala da se odnosi samo na one javne usluge koje nijesu u režimu regulacije, te da se ne bi trebalo odnositi na sector elektronskih komunikacija.	
REGULATORNA AGENCIJA ZA ENERGETIKU	
17. Primjedba/prijedlog/sugestija U članu 14 Predloga zakona kojim se mijenja član 35 stav 2 tačka 3 ZZP-a i dodaje novi stav 2, treba dodati novi stav koji glasi: “Kada trgovac na računu za pruženu uslgu iskazuje iznose dospjelih neplaćenih potraživanja, dužan je da naznači na koji period se odnosi, ako obračunava kamatu na koji je iznos obračuna ta kamata.“ Obrazloženje primjedbe/prijedloga/sugestije Ovo je od posebnog značaja zbog zabrane obračuna kamate na kamatu i mogućih zloupotreba u tom smjeru. Takođe, u vezi sa predlogom novog stava 2 člana 35 ukazujemo da se zastarjelost cijeni u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima, ali postojanje zastarjelosti neke obaveze može samo konstatovati sud (jer obaveza plaćanja ostaje samo se ne može prinudno naplatiti). Ovakva odredba se ne može primijeniti na slučajeve kada postoje potraživanje ranijeg perioda, a trgovac nije utužio potraživanje i nije utvrđeno postojanje zastarjelosti, pa postoji mogućnost zloupotreba. U članu 14 Predloga zakona kojim se mijenja član 35 ZZP-a na način da se dodaje novi stav 2, treba dodati novi stav koji glasi: “Kada trgovac na računu za pruženu uslugu iskazuje iznose dospjelih neplaćenih potraživanja, dužan je da naznači na koji period se odnosi, ako obračunava kamatu na koji je iznos obračunata kamata.	Navedeni predlog se prihvata. U članu 35 se dodaju dva nova stava koja glase: "(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.“
18. Primjedba/prijedlog/sugestija U vezi sa članom 15 Predloga zakona kojim se u članu 37 st. 1 i 2 riječi: „putem distributivne mreže“, zamjenjuju se riječima: „Iz člana 35 stav 1 ovog zakona“ ukazujemo da je stav 2 već regulisan drugim zakonom. Takođe, član 39 Zakona o zaštiti potrošača („Službeni list CG“ br. 2/14, 43/15 i 70/17) treba brisati. Obrazloženje primjedbe/prijedloga/sugestije Kako je Agenciji povjerena i regulacija javnog snabdijevanja i odvođenja otpadnih komunalnih voda, te Zakonom o komunalnim djelatnostima utvrđeno određivanje cijene na isti način kao kod električne energije, a Zakonom o energetici isto utvrđeno za cijene pružanja usluga u oblasti toplote, postojanje odredbi člana 39 se dovodi u pitanje, odnosno iste nema pravnu vrijednost. Usluge od javnog interesa koje se pružaju putem distributivne mreže su: distribucija i snabdijevanje električnom energijom, gasom, toplotom i vodom, prečišćavanje i odvođenje otpadnih voda. Za svaku od ovih usluga u cijenu usluga mora biti uključen trošak modernizacije mreže.	Navedeni predlog za čl. 37 se ne prihvata. U vezi navedene sugestije ukazujemo da se navedena odredba čl. 37 stav 2 ZZP-a (i čl. 15 Predloga zakona) mora posmatrati kao odredba sistemskog zakona kojim se uređuju prava potrošača, pa se ona odnosi pored npr. energetike, i na prava potrošača kod ostalih javnih usluga koje su uređene drugim sektorskim propisima (npr. el. komunikacije, snabdijevanje vodom i druge komunalne usluge, prevoz putnika, poštanske usluge i dr.). Navedeni predlog za brisanje čl. 39 se ne prihvata. S druge strane, odredba čl. 39 stav 1 se dopunjava, na način da se na kraju dodaju riječi „osim ako zakonom nije drugačije uređeno“. Ovim se upućuje na primjenu osnovnog načela o odnosu ZZP-a i posebnih zakona iz člana 2 (kojim se mijenja člana 3 stav 1 ZZP-a) te se u svim slučajevima zahtjeva prethodna potpuna usklađenost tih posebni propisa sa pravnom tekovinom EU, među kojima u vezi sa ovim stavom vrijedi istaći naročito i pravila državnih pomoći kod usluga od opšteg ekonomskog interesa.

19. Primjedba/prijedlog/sugestija U vezi sa članom 17 Predloga zakona kojim se mijenja član 41, nejasno je da li se u stavu 1 radi o nespornom računu, ili nespornom dijelu računa, i u vezi sa ovim da li je dug prethodnog perioda dio računa (s tim u vezi vidjeti komentar i predložene izmjene u čl. 35). Takođe, rečnik „isključenje sa distributivne mreže“ je isto što i obustava (kod električne energije), jer je obustava uvijek isključenje sa distributivne mreže. Termin „isključenje“ se može dovesti u vezu i sa isključenjem zbog neovlašćene potrošnje, ali ovaj zakon ne pruža tu vrstu zaštite.	U vezi navedenog zahtjeva za pojašnjenje ukazujemo da se navedena odredba odnosi na račun koji potrošač osporava: za tekući mjesec, ili prethodni period, u cijelosti ili djelimično. Takođe, obzirom šta račun sadrži npr. kod električne energije, prethodno se može odnositi na potraživanja za pružene usluge iz prethodnih perioda, ali i npr. kamate koje su zaračunate, a potrošač ih osporava u nekom od navedenih postupaka. U vezi vašeg komentara na značenje rečnika „isključenje“ i „obustava“, ukazujemo da se isti uzeo u obzir i da je riječ „obustaviti“ zamijenjena riječju „ograničiti“ u novom čl. 41 st. 1 i 2., u odgovarajućem padežu.
20. Primjedba/prijedlog/sugestija U vezi sa članom 17 Predloga zakona kojim se mijenja član 41 st. 3 i 4 ovog člana ukazujemo da se zastarjelost utvrđuje u sudskom postupku, pa ovdje nema značaja upravni i vansudski postupak. Takođe, predlažemo i uređenje novog stava 4 koji bi zamijenio predložene st. 3 i 4: „Ako potrošač tvrdi da je potraživanje trgovca iz člana 35 stav 2 tačka 3 ovog zakona, zastarjelo, a o toj činjenici ne postoji pravosnažna sudska odluka, trgovac je dužan da pokrene postupak prinudne naplate u skladu sa zakonom kojim se uređuje postupak prinudnog namirenja potraživanja.“ Obrazloženje primjedbe/prijedloga/sugestije U praksi se često dešava da trgovac na računu prikazuje potraživanje ranijeg perioda za koje nije pokretao postupak za naplatu, a uslovljava kupca plaćanjem tog potraživanja da bi bio priključen. Pri tom navodi da kupac nema pravosnažnu odluku suda kojom se utvrđuje zastarjelost potraživanja.	Navedena primjedba se ne prihvata. Smramo da trgovac ima slobodu izbora (ne i obavezu) da li da pokrene postupak prinudne naplate za prethodna neplaćena potraživanja, u skladu sa odredbama ZOO i zakona kojim se uređuje postupak prinudnog namirenja potraživanja. U smislu cilja vašeg predloga i datog obrazloženja, slažemo se sa datim navodima, i smatramo da u tom dijelu predloženi st. 3 i 4 Predloga zakona pružaju potrošaču zaštitu od postupanja trgovca suprotnog zakonu i Ustavu. Konačno, u skladu sa primjedbama ostalih zainteresovanih strana datih na izmjene člana 35 ZZP-a (npr. primjedba br. 13), informišemo vas da se posljedično i u predlogu novog stava 3 člana 41 riječi „uslovljava plaćanjem zastarjelih dugova potrošača“ mijenjaju riječima „uslovljava plaćanjem dugova potrošača starijih od dvije godine“.
21. Primjedba/prijedlog/sugestija U predloženom članu 132c stav 2 tačka 4, koji se uređuju uslovi za lica koja mogu da sprovede vansudsko rješavanje sporova treba precizirati da li to lice može ponovo biti imenovano.	Navedena primjedba se prihvata. U članu 132c st. 2 tač. 4, na kraju ove odredbe briše se tačka i dodaju riječi: „i, može biti ponovo imenovano“.
22. Primjedba/prijedlog/sugestija U članu 44 Predloga zakona, kojim se mijenja član 173, predloženi st. 1 treba izmijeniti tako da glasi: Ako trgovac ne odgovori, ili odbije prigovor potrošača u roku iz člana 27 stav 1 ovog zakona, potrošač može podnijeti žalbu organu nadležnom za rješavanje žalbe, ili 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 inspekcijskom organu, koji će preduzeti mjere u skladu sa zakonom.	Navedeni predlog se ne prihvata, obzirom da predložena rješenja već obuhvataju intenciju predlagača. Naime, predloženi st. 1 i 2 izmjena člana 173 su normirani na način da obuhvataju i druge nadležne organe koji su ovim ili posebnim zakonima određeni kao nadležni za rješavanje po zahtjevu za zaštitu prava (žalbi potrošača). Prethodno uključuje i Regulatornu agenciju za energetiku, u skladu sa posebnim Zakonom o energetici. S tim u vezi upućujemo na rješenja čl. 174 st. 2 ZZP-a, i čl. 49 Predloga zakona kojim se ovaj čl. 174 dopunjava uvođenjem novog stava 3.
Mtel D.O.O., Podgorica	
23. Primjedba/prijedlog/sugestija Primjedba/prijedlog/sugestija 1: U članu 4 poslije stava 2 dodaje se novi stav koji glasi: „Odredbe ovog zakona će se u slučaju spora tumačiti u korist potrošača.“ <u>Obrazloženje primjedbe/prijedloga/sugestije 1:</u>	U vezi vaše sugestije ukazujemo da je od uvođenja ove politike osnovna premisa na kojoj počiva pravo potrošača, na nivou EU i Crne Gore, da je potrošač u ugovornim odnosima ekonomski slabija strana radi čega mu je potrebno obezbijediti bolju zaštitu. Stoga još od vremena kako prethodnih nacionalnih propisa Crne Gore, kao i pravne tekovine EU (prvih Direktiva i.e. 87/102/EEZ) zaštita potrošača u odnosima sa trgovcem obuhvata specijalna pravila

Navedena odredba predstavlja kršenje osnovnog ustavnog principa "Pravično suđenje", koje svakome garantuje pravo na pravično suđenje u razumnom roku pred nezavisnim, nepristrasnim i zakonom ustanovljenim sudom. Takodje, navedena odredba ukazuje na nejednakost strana u sporu, favorizujući potrošača.	propisana u korist potrošača, a koja teže da otklone ovu nejednakost. Takva pravila su obuhvaćena evropskim zakonodavstvom, a države koje žele članstvo u EU dužne su da ih primjenjuju. Činjenica da je potrošač slabija strana na tržištu je očigledna jer trgovac raspolaze sa više znanja i informacija o proizvodima koje prodaje u odnosu na potrošača koji ih kupuje, te bez posebnih pravnih pravila može doći do neravnoteže na tržištu, i to na štetu potrošača. Time se ujedno štite i osnove funkcionisanja unutrašnjeg tržišta na kome počiva EU. Stoga, ovakva rješenja nisu suprotna Ustavu, niti međunarodno preuzetim obavezama, već upravo suprotno, u skladu sa načelima i odredbama najviših pravnih akata prvenstveno članom 70 Ustava Crne Gore, članom 78 SSP-a, kao i čl. 38 i 47 Povelje EU o osnovnim pravima.
24. Primjedba/prijedlog/sugestija Primjedba/prijedlog/sugestija 2: U članu 47 poslije stava 1 dodaju se dva nova stave koja glase: „(2) Ako potrošač pravo iz člana 46 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 članom 43 ovog zakona. (3) Izuzetno od člana 46 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.“ Obrazloženje primjedbe/prijedloga/sugestije 2: Važećim zakonom nije jasno napravljena razlika između termina "saobraznost" i "garancija" što u praksi rezultira velikim brojem sudskih sporova. Na osnovu dosadašnje prakse, primjećeno je da nadležna inspekcija poistovjećuje ova dva termina. <u>Ako zakon poznaje ova dva termina, zašto se svaki kvar na uređaju podvodi pod termin "nesaobraznost"???</u> Shodno našem tumačenju, mišljenja smo da svaki kvar na uređaju ne znači da je uređaj nesaobrazan (zakon jasno definiše šta znači termin saobraznost – da isporučena roba odgovara opisu koji je dao trgovac i ima svojstva robe koju je trgovac pokazao potrošaču kao uzorak ili model, ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste, ima svojstva i osobine koje su izričito ili prećutno ugovorene, odnosno propisane...). Ukoliko se u periodu od dvije godine ustanovi nesaobraznost, potrošač ima prava na popravku, zamjenu itd... Medjutim, ukoliko se u toku trajanja garantnog perioda (za koji je izdat garantni list), koji je trgovac obezbjedio potrošaču u slučaju da se desi iznenadni kvar na uređaju, mišljenja smo da potrošač ne bi trebao da ostvaruje prava iz zakonskih odredbi o saobraznosti (budući da uređaj ima i dalje ista svojstva), već iz garancije, odnosno prava koja su definisana garantnom izjavom trgovca.	U vezi vaše sugestije ukazujemo da je po uzoru na Direktivu 99/44/EZ i ZZP iz 2014 godine unio značajnu novinu koja se ogleda u pravnoj prirodi dva pojma: saobraznost robe ugovoru i garancija. Saobraznost predstavlja zakonsku kategoriju kojom se obavezuju trgovci da isporuče predmet ugovora u skladu sa uslovima iz člana 43 (na neke od njih se pozivate), dok s druge strane garancija predstavlja dodatni, voljni korak trgovca (ili proizvođača), preuzet bez dodatne naknade, da garantuje za svoju robu posebnom izjavom kojom se potrošaču mogu obećati posebna prava u slučaju da roba ne odgovara sadržini koja je data u garantnoj izjavi ili u oglasu koji se na tu robu odnosi, ali uvijek i isključivo, više u odnosu na zakonske odredbe o pravima po osnovu nesaobraznosti. Dakle, dok je saobraznost zakonom utvrđena, i može se nazvati "zakonskom garancijom saobraznosti", sama garancija nije obavezna, te se otud može nazvati "komercijalna garancija". S tim u vezi, nadležni inspekcijski organi su još u toku pripreme ZZP-a iz 2014. godine, u potpunosti upoznati sa oba instituta, i efikasno primjenjuju predmetne odredbe u praksi, o čemu svjedoče i godišnji izvještaji o nadzoru na tržištu.

25. Primjedba/prijedlog/sugestija Primjedba/prijedlog/sugestija 3: Uskladiti rokove iz člana 47 i 49 Zakona o zaštiti potrošača. Obrazloženje primjedbe/prijedloga/sugestije 3: Član 47 “Potrošač ima parvo da po svom izboru zahtijeva opravku, zamjenu, umanjenje cijene ili raskid ugovora uz povraćaj plaćenog iznosa, ako u roku od 90 dana od dana preuzimanja robe obavijesti trgovca o nesaobraznosti. Na izbor potrošača iz stava 1 ovog člana primjenjivaće se odredbe člana 46 st. 4 do 8 ovog zakona.” Član 49 “Ako se nesaobraznost pokaže u roku od šest mjeseci od dana prelaska rizika na potrošača, pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe, odnosno nesaobraznosti.” “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 stava 1 ovog člana. Ako ne obavijesti trgovca o postojanju nesaobraznosti robe ugovoru u rokovima iz stava 4 ovoga člana, potrošač gubi prava koja mu po tom osnovu pripadaju.”	Navedeni predlog se ne prihvata, iz razloga je predmetni rokovi na koje se pozivate ne uređuje iste pravne situacije. Rok iz člana 47 stav 1 (90 dana od dana preuzimanja robe) je rok u kome potrošač ima potpunu slobodu izbora između četiri (4) mogućnosti u slučaju nesaobraznosti (popravka, zamjena, umanjenje cijene ili raskid ugovora uz povraćaj plaćenog). Dakle, prethodno je izuzetak od opšteg pravila iz čl. 46, po kome se prvo može tražiti popravka ili zamjena, pa tek naknadno, u slučajevima propisanim zakonom, umanjenje cijene ili raskid ugovora uz povraćaj plaćenog. Članom 49 stav 1, je propisano da je trgovac odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru u roku od dvije godine od dana prelaska rizika na potrošača, dok je stavom 2 na koji se pozivate uređena druga vrsta roka koja je vezana za teret dokazivanja nesaobraznosti. Tačnije, ako se nesaobraznost pokaže u roku od (prvih) šest mjeseci od dana prelaska rizika na potrošača (predaje robe potrošaču), pretpostavka je da je nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika (teret dokazivanja suprotnog je na trgovcu), osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe i prirodom određene nesaobraznosti. Konačno, stav 4 na koji se pozivate propisuje treću vrstu roka, tzv. subjektivni rok ili rok u kome se obavezuje potrošač da obavijesti trgovca o nesaobraznosti od dana kada je otkrio njeno postojanje (90 dana), a najkasnije prije isteka dvogodišnjeg roka u kojem trgovac odgovara za nesaobraznost (iz čl. 49 st. 1).
26. Primjedba/prijedlog/sugestija Primjedba/prijedlog/sugestija 4: “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 visa od osnovne tarife.” Obrazloženje primjedbe/prijedloga/sugestije 4: Definisati šta je osnovna tarifa s obzirom da postoji više operatora fiksne/mobilne telefonije, kao i usluga za koje je moguće zaključivati ugovore sa potrošačima. Predlog – osnovna tarifa je tarifa utvrđena važećim cjenovnikom trgovca.	U vezi navedene sugestije, ukazujemo da je predmetna odredba preuzeta iz Direktive 2011/83/EU Evropskog parlamenta i Savjeta od 25. oktobra 2011. godine o pravima potrošača, sa kojom je Crna Gora dužna da se u potpunosti usaglasila. Takodje, upućujemo da je pored ZZP-a, u dijelu vaše djelatnosti u primjeni i Zakon o elektronskim komunikacijama, kao sektorski propis, koji bliže uređuje ovu djelatnost pa i pitanje tarifa operatera mobilne komunikacije i krajnjih korisnika (potrošača).
27. Primjedba/prijedlog/sugestija Primjedba/prijedlog/sugestija 5: Rok za jednostrani raskid ugovora Član 74a “Potrošač ima parvo da, bez navođenja razloga, jednostrano raskine ugovor zaključen van poslovnih prostorija ili zaključen na daljinu u roku od 14 dana od dana predaje robe potrošaču ili trećem licu koje je odredio potrošač, ako nije prevoznik. U slučaju zaključivanja ugovora o kupoprodaji, rok iz stava 1 ovog člana počinje da teče od dana kada je potrošaču ili trećem licu određenom od strane potrošača, ako nije prevoznik, roba koja čini predmet ugovora predata.” Obrazloženje primjedbe/prijedloga/sugestije 5:	Navedeni predlog se ne prihvata. S tim u vezi ukazujemo da je predmetna odredba preuzeta iz Direktive 2011/83/EU Evropskog parlamenta i Savjeta od 25. oktobra 2011. godine o pravima potrošača, sa kojom je Crna Gora dužna da se u potpunosti usaglasila.

Imajući u vidu da su, shodno članu 61 zakona, potrošaču dostavljene sve informacije vezane za robu, smatramo da je navedena odredba neprihvatljiva. Predlog – potrošač ima parvo na jednostrani raskid jedino u slučaju ukoliko se pokaže da isporučena roba ima neki nedostatak.	
Elektroprivreda Crne Gore A.D., Nikšić	
28. Primjedba/prijedlog/sugestija Primjedba/prijedlog/sugestija 1: Član 14 stav 1 Predloga zakona koji glasi: U članu 35 stav 2 tačka 3 poslije riječi "usluga" dodaju se zarezi riječi: „Uključujući i iznos neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja za prethodne periode." Smatramo da je predložena dopuna člana 35 stav 2 tačke 3 u potpunosti nepotrebna i suvišna i treba je brisati, jer se planira regulisati oblast koja je već regulisana Zakonom o energetici. Obrazloženje primjedbe/prijedloga/sugestije 1: Svaki mjesečni račun za utrošenu električnu energiju, kao vjerodostojna isprava prikazuje potrebne elemente za tu vrstu isprave u skladu sa Zakonom o izvršenju i obezbjeđenju, Zakonom i obligacionim odnosima, poreskim zakonima i Opštim uslovima za snabdijevanje električnom energijom. Ovaj račun kao vjerodostojna isprava sadrži sve podatke u skladu sa Zakonom o energetici koji su detaljno propisani članom 11 Opstih uslova za snabdijevanje električnom energijom (Sl.list 'CG br.70/16) koje je donijela Regulatorna agencija za enegretnku. Račun sadrži realne i tačne podatke o količini, cijeni, naknadama, porezima, subvencijama, popustima, kamatama i dr. i kao takav je podobna isprava za stvaranje obaveze i plaćanje od strane kupca, njegovo evidentiranje u poslovnim knjigama u skladu sa propisima o računovodstvu i finansijama.	U vezi vaše primjedbe ukazujemo na sledeće: Ova odredba se odnosi na sve zakone kojima se uređuju javne usluge. I ako se posebnim zakonom, u ovom slučaju Zakonom o energetici i podzakonskim aktima, kako navodite već uređuju svi realni i tačni podaci koji su sadržani u računu, to samo potvrđuje opredjeljenje da predložena odredba nije suvišna. Ona je komplementarna i potrebna obzirom da se njime uređuje pravo potrošača da dobije račun koji sadrži sve podatke za provjeru obračuna pruženih usluga, koja uključuje i iznose potraživanja iz prethodnog perioda. Kako u praksi prethodna potraživanja mogu obuhvatiti višegodišnje periode, koji se kumulativno iskazuju, to se osporenim članom uvodi obaveza njihovog dodatnog, jasnog izdvajanja na računu (jasan, lako uočljiv i razumljiv način). Obzirom da u praksi svi trgovci, u redovnom poslovanju (što se potvrđuje obrazloženjem preporuke) svakako vode urednu evidenciju o potraživanjima svakog pojedinog potrošača, to se navedene odredbe ne mogu smatrati ni nepotrebnim jer je za iste obrađivač predloga zakona utvrdio da sprovode zaštitu osnovnog prava potrošača – pravo na informisanje.
29. Primjedba/prijedlog/sugestija Primjedba/prijedlog/sugestija 2: Član 14 Prijedloga zakona, poslije stave 2 dodaje se novi stav koji glasi: „(3) Trgovac je dužan da na zahtjev potrošača, u roku od osam dana od dana podnošenja zahtjeva dostavi detaljan izvještaj o iznosima neplaćenih dospjelih potraživanja iz stava 2 tačka 3 ovog člana i odvojeno iskaže iznose zastarjelih potraživanja, u skladu sa odredbama zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi." Smatramo da je predloženi stav 3 u potpunosti nezakonit i neustavan i kao takav neprihvatljiv i neprimjenljiv na način kako je definisao obavezu trgovca jer je utvrđivanje zastarjelosti potraživanja regulisano Zakonom o obligacionim odnosima kao lex specialis koji reguliše ugovorne odnose i smatramo da se stav 3 treba brisati jer u suprotnom to bi zasigurno izazvalo brojne inicijative za ocjenu ustavnosti i zakonitosti ovog akta. Obrazloženje primjedbe/prijedloga/sugestije 2: Smatramo da iznos zastarjelih potraživanja nije moguće utvrditi primjenom dvogodišnjeg roka	Navedeni predlog se djelimično prihvata. Naime, u skladu sa vašom i primjedbama ostalih zainteresovanih strana (npr. primjedba br. 13, 17 i sl.) riječi „zastarjela potraživanja“ mijenjaju se riječima „potraživanja starija od dvije godine“, te član 35 se mijenja na način da se dodaju dva nova stava koja glase: "(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." U preostalom dijelu kojim se odbija vaš predlog za brisanje predloženog člana ukazujemo da se: Osporenim odredbom Predloga zakona ni u kom slučaju se ne dovode u pitanje odredbe ZOO-a, pa ni one koja su predmet vaše primjedbe: 1) isključive sudske nadležnosti u utvrđivanju nastupanja zastarelosti potraživanja, 2) dvogodišnjeg roka zastarjelosti kod javnih usluga (snabdijevanja el.

zastarjelosti u skladu sa članom 388 Zakona o obligacionim odnosima. Takođe članom 396 Zakona o obligacionim odnosima je definisano da se zastarijevanje prekida kad dužnik prizna dug, a da se priznanje duga može učiniti izjavom povjeriociu i na posredan nadin (kao što su davanje otplate, plaćanje kamate, davanje obezbjeđenja), a članom 397 Zakona o obligacionim odnosima definisano je da se zastarjelost prekida podizanjem tužbe i svakom drugom povjeriočevom radnjom preduzetom protiv dužnika pred sudom ili drugim nadležnim organom u cilju utvrđivanja, obezbjeđenja ili ostvarenja potraživanja. Obzirom da EPCG kao povjerilac preduzima sve mjere u skladu sa naznačenim zakonom da zaštiti potraživanja i spriječi njihovu zastarjelost, smatramo da ne postoji način i da ne može niko osim suda utvrditi i iskazati iznos zastarjelih potraživanja kod kupaca tako da je ova norma u potpunosti neprimjenljiva i da ne vidimo nadin kako bi smo udovoljili zahtjevu potrošača. Napominjemo da su zbog zaštite potraživanja pojedini kupci utuživani više puta, da su više puta zaključivali Sporazume o priznanju duga, vršili kumulativna plaćanja kojima je shodno Zakonu o obligacionim odnosima izmirivan najstariji dug po roku nastanka i kojima je prekinuta zastarjelost i da je iznos predhodnog duga koji se zahtijeva od kupca da plati u potpunosti osnovan. Obzirom da se radi o kontinuiranoj i dugogodišnjoj isporuci električne energije i njenom plaćanju, neplaćanju, utuženima, zaključenim sporazumima o priznanju duga kroz vrijeme, ista se ne može poistovjetiti sa drugim robama koje se kupuju jednokratno. Zbog naznačenog je nemoguće iskazati iznos zastarjelih potraživanja bez sudske odluke. Posebno ukazujemo da se u sudskom postupku, ni sud shodno članu 369 ne može obazirati na zastarjelost ako se dužnik (potrošač) nije na nju pozvao, a naročito zato ne postoji zakonski osnov na strani trgovca.

Takođe potraživanja na osnovu pravosnažnih presuda i potraživanja kod potrošača koji su kod EPCG evidentirani kao „nelegalni“, odnosno koji su priključeni na elektrodistributivnu mrežu bez elektroenegetske saglasnosti i koji nemaju zaključen Ugovor o priključenju i Ugovor o snabdijevanju, zastarijevaju za 10 godina i to je jedan od velikih razloga što nije moguće analizirati i utvrdjivati zastarjelost potraživanja ad hoc po zahtjevu kupca na šalteru trgovca od strane nestručnih i nekompetentnih lica, već se to jedino može utvrditi u sudskom postupku.

30. Primjedba/prijedlog/sugestija

Primjedba/prijedlog/sugestija 3:

Članom 16 Predloga zakona, član 41 mijenja se i glasi: Zabrana obustavljanja pružanja usluga i prinudne naplate član 41

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

Smatramo da je stav 1 nejasan i nerazumljiv jer nije jasno šta je „nesporan iznos računa“, i predlažemo da stav 1 ovoga člana glasi:

energijom, vodom i sl.), 3) prekid zastarijevanja putem priznanja duga ili podizanja tužbe i dr.

Stoga, predložene odredbe nisu u suprotnosti sa odredbama ZOO-a, jer se istim ne prejudicira ishod sudskog postupka, niti da li je u pojedinačnom slučaju nastupila zastarelost, već se njime uređuje pravo potrošača da dobije račun koji sadrži sve podatke za provjeru obračuna pruženih usluga, koja uključuje i iznose potraživanja iz prethodnog perioda iskazane na ovako predloženi način: jasan, lako uočljiv i razumljiv.

Kako u praksi ista mogu obuhvatiti višegodišnje periode, to se osporenim članom uvodi obaveza dodatnog izdvajanja, na računu, potraživanja koja su starija od dvije godine tj. koja u skladu sa čl. 388 ZOO „zastarijevaju za dvije godine“ (javne usluge). Dakle, predloženim odredbama se potrošaču, za razliku od sadašnje prakse kod izdavanja računa za javne usluge, garantuje osnovno pravo na informisanje, i posljedično olakšava zaštita prava tj. pravo na prigovor i/ili pristup sudu i pravo na efikasn timer pravni lijek.

Dodatno, Zakonom o zaštiti potrošača čl. 3 stav 2 propisana je subvencionirana primjena ZOO-a, na ugovorne odnose između trgovca i potrošača, osim ako nije drugačije uređeno ovim zakonom. Dakle, ZOO je u odnosu na ZZP lex generalis, a ne kako se pogrešno ističe u dopisu lex specialis. Ipak, obzirom da se ZZP-om ne uređuju pitanja zastare, to se rješenja iz ZOO, subvencionirano i u cijelosti primjenjuju na način kako je propisano tim zakonom (npr. 1) isključive sudske nadležnosti u utvrđivanju nastupanja zastarelosti potraživanja, 2) prekid zastarelosti putem priznanja duga ili podizanja tužbe, 3) dvogodišnjeg roka zastarjelosti kod javnih usluga (snabdijevanja el. energijom, vodom i dr. odredbe ZOO-a).

Konačno, ovim Predlogom zakona (kao ni postojećim ZZP-om) se ne dira u pitanja potraživanja kod potrošača koji se vode kao „nelegalni“, odnosno zaštitu ne uživaju slučajevi neovlašćenog korišćenje energije (npr. korišćenje energije suprotno propisima ili uslovima utvrđenim ugovorom koji reguliše snabdijevanje energijom, oštećenje mjernih uređaja, korišćenje energije mimo mjernih uređaja i dr.).

Navedeni predlog se ne prihvata.

Predlogom zakona (kao i postojećim ZZP-om) se uređuje zabrana obustavljanja (ograničenja ili isključenja) sa distributivne mreže samo kada se osporava određeni iznos računa, a potrošač redovno plaća nesporne iznose računa.

Dakle, zaštitu uživa samo onaj potrošač koji redovno plaća nesporne iznose računa. Pravo na sudsku zaštitu i djelotvoran pravni lijek su osnovna prava zagarantovana Ustavom Crne Gore i međunarodnim konvencijama kojima je Crna Gora pristupila. Navedena odredba kao i druge brojne u crnogorskom i međunarodnom pravu ni u kom slučaju ne mogu predstavljati osnov za zloupotrebu, a nadležni sudski i organi uprave su u tom svijetlu, kao i do sada, apsolutno spremni prepoznati i spriječiti svaki pokušaj zaobilazjenja ovih pravila i/ili njihovu zloupotrebu.

(1) Ako potrošač osporava tekući račun ili dio tekućeg računa u sudskom' vansudskom ili upravnom postupku i redovno plaća račune, trgovac ne smije potrošaču obustaviti pružanje usluge ili ga isključiti sa distributivne mreže za osporeni iznos do okončanja tog postupka' Obrazloženje primjedbe/prijedloga/sugestije 3: A šta se u praksi dešava ako ne plaća nego svaki račun osporava? Ko je ovlašten da utvrdi šta je nesporni dio računa, ko to utvrđuje, potrošač, trgovac ili sud kako je to definisano Zakonom o obligacionim odnosima??? U praksi to znači da potrošač da ne bi plaćao, može svako mjesečno da osporava račune u nekom od navednih postupaka, i tako mjesecima izbjegava plaćanje dok traje spor, to je česta praksa u međuvremenu dok se dokaže da potrošač nema osnova i da zloupotrebljava to svoje pravo, ukoliko je u radnom odnos kreditno se zaduži kako bi opteretio 50 % svog ličnog primanja i na taj način za dugi period onemogućava da se naplati nesporno potraživanje, za nesporno pružene usluge. Mislimo da se električna energija ne može tretirati kao ostale usluge i proizvodi, jer se usluga snabdijevanja električnom energijom isporučuje unaprijed i plaćanje se vrši naknadno i u tom smislu se mora kao posebna kategorija definisati u komunalim uslugama kao i voda, dok su kod telekomunikacionih usluga praksa i tehnički uslovi drugačiji u korist trgovca, a što nije slučaj kod trgovaca električnom energijom i vodom. Ovakvim svojim postupanjem i u slučaju da svako mjesečno osporava račun i na isti način onemogućava isključenje sve do okončanja sporova koje je pokrenuo.. u tom periodu se uvećava dug potrošač i dalje troši a ne plaća, to je diskriminacija trgovca!	Konačno, ukazujemo da u slučaju neplaćanja „<i>nespornih iznosa</i>“ (kako navodite u primjedbi) trgovac uvijek ima na raspolaganju redovna pravna sredstva za zaštitu svojih komercijalnih interesa, a potrošač u svim takvim slučajevima preuzima skoro sasvim izvjestan rizik troškova tih postupaka (sudskih, troškove zastupanja i dr.), uključujući gdje je primjenljivo i druge troškove (zatezne kamate i dr.).
31. Primjedba/prijedlog/sugestija 4 Članom 16 Predloga zakona, član 41 mijenja se i glasi: Ako je trgovac obustavio pružanje usluge ili isključio priključenje 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. Smatramo da stav 2 ovoga člana treba dopuniti i predlažemo da stav 2 ovoga člana glasi: Ako je trgovac obustavio 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, osim u slučajevima kada je drugačije regulisano posebnim Zakonima i podzakonskim aktima. Obrazloženje primjedbe/prijedloga/sugestije 4: U stavu 2 ovog člana se ne navodi po kom osnovu trgovac ne može isključiti potrošača. Međutim, EPCG u skladu sa posebnim propisima ima pravo da isključi mjerno mjesto na kojem je kao kupac registrovano umrlo lice, a nasljednici ne postupe u skladu sa članom 23 Opštih uslova za snabdijevanje i u roku 90 dana od dana smrti registrovanog kupca ne izvrše promjenu imena – naziva kupca.	Navedeni predlog se ne prihvata. Predmetna odredba se ne odnosi na primjer iz obrazloženja vaše preporuke, već se odnosi na slučajeve iz stava koji mu prethodi (član 41 stav 1 Predloga zakona). Kako je u prethodnim komentarima već pojašnjeno, to su slučajevi povodom obustavljanja (ograničenja ili isključenja sa distributivne mreže) kada potrošač osporava određeni iznos računa, a pritom redovno plaća nesporne iznose računa.

Ukoliko se ne izmijeni stav 2 ovog člana na način kako smo predložili, tržišni inspektori namjernim ili slučajnim tumačenjem mogu da uključe i ovaj osnov, odnosno da ni po ovom osnovu ne možemo isključiti potrošača, a što je po našem mišljenju nezakonito.	
32. Primjedba/prijedlog/sugestija 5 Članom 16 Predloga zakona, član 41 mijenja se i glasi: Trgovac nema pravo na pružanje, odnosno nastavak pružanja usluge i ponovno priključenje na distributivnu mrežu, uslovljava plaćanjem zastrajelih dugova potrošača. Smatramo da je stav 3 neustavan, i neprihvatljiv jer je utvrđivanje zastarjelosti potraživanje regulisano Zakonom o obligacionim odnosima kao lex specialis koji reguliše ugovorne odnose i predlažemo da stav 3 treba brisati. Obrazloženje primjedbe/prijedloga/sugestije 5: EPCG ne uslovljava potrošače plaćanjem zastrajelog duga i mišljenja smo da su predložene izmjene Zakona koje se odnose na stalno insistiranje na zastarjelosti duga bez osnova jer i u dosadašnjoj praksi je nesporno da istu utvrđuje samo sud i odluke suda su obavezujuće za stranke u sporu tako da je zaštita prava kupaca na ovaj način obezbijeđena. Što se tiče isključenja potrošača zaštita prava potrošača je obezbijeđena u drugostepenom postupku kod Regulatorne agencije za energetiku koja odlučuje kao drugostepeni organ po žalbama kupaca ukoliko dođe do isključenja. Smatramo da će ovako zakonsko rješenje omogućiti kupcima koji izbjegavaju plaćanje obaveza duži vremenski period da zloupotrebljavaju institute prigovora na račune i duže neplaćanje istih, obzirom da se ne mogu isključiti, a EPCG onemogućiti naplatu svojih potraživanja i time nanjeti šteta i dovesti u neravnotežan položaj potrošače koji redovno izmiruju svoje obaveze. Takođe je u dosadašnjoj praksi potvrđeno da su sudovi u preko 200.000 pokrenutih sudskih sporova utvrdili zastaru potraživanja u nekoliko stotina postupaka, to potvrđuje da je obezbijeđena pravna sigurnost i zaštita potrošača u ovom dijelu i da nema potrebe omogućavati manjem broju kupaca koji ne žele da plaćaju račune, zloupotrebu instituta prigovora i korišćenje električne energije do okončanja postupka koji traju duži vremenski period. Mišljenja smo da bi se primjenom ove odredbe nanijela ogromna materijalna šteta jer bi se pružiocima svih usluga pa i usluga isporuke električne energije poništile sve preduzete mjere zaštite i naplate potraživanja putem utuženja, zaključivanja sporazuma o izmirenju duga i isključenja. Šta su zastarjela potraživanja, ko to utvrđuje, da li je prekinuta zastara, ako je prekinuta ko računa od kad je počeo treći rok zastarjelosti, da li je u međuvremenu bilo priznanje duga posredno ili neposredno i u skladu sa odredbama ZOO. Sve to čini prijedlog ove odredbe nezakonitom i neprimjenljivom.	Navedeni predlog se ne prihvata. U vezi date primjedbe ponavljamo da se navedenim članom Predloga zakona ni u kom slučaju ne dovode u pitanje odredbe ZOO-a, pa ni one koja su predmet vaše primjedbe: 1) isključive sudske nadležnosti u utvrđivanju nastupanja zastarjelosti potraživanja, 2) pravila o prekidu zastarijevanja putem priznanja duga ili podizanja tužbe, 3) dvogodišnjeg roka zastarjelosti kod javnih usluga (snabdijevanja el. energijom, vodom) i dr. odredbe ZOO-a. Dodatno, navedena odredba ne poništava zakonite mjere preduzete za naplatu potraživanja, ili prinudnog ispunjenja ugovorne obaveze, u skladu sa zakonom. Njome se na imperativan način onemogućava devijatno ponašanje trgovaca primjećeno u praksi kojim se pružanje usluge od javnog interesa uslovljava (prinudnim putem) prethodnim plaćanjem osporenih potraživanja, uključujući ona starija od dvije godine (čl. 388 ZOO), i to u slučajevima: 1) za koje je već istaknut prigovor zastarjelosti (član 388 ZOO), ili 2) onih o kojima je u još uvijek u toku sudski postupak kojim se osporava iznos računa, uključujući po osnovu člana 388 ZOO, i 3) što je posebno zabrinjavajuće sa aspekta vladavine prava, kada već postoji pravosnažna sudska presuda da je određeno potraživanje ili njegov dio zastarjelo, te da se isto prinudnim putem više ne može naplatiti. Stoga, navedena odredba Predloga zakona garantuje osnovno pravo Ustava Crne Gore i međunarodnih konvencija – pravo na prigovor i/ili pristup sudu i djelotvoran pravni lijek, što ima posebnu težinu kod javnih usluga – koje služe zadovoljenju opštih potreba. Konačno, Zakonom o zaštiti potrošača čl. 3 stav 2 je propisana subsidijarna primjena ZOO-a, te je ZJP u odnosu na ZOO lex specialis, a ne kako se pogrešno ističe u datom predlogu.
33. Primjedba/prijedlog/sugestija 6 Članom 16 Predloga zakona, član 41 mijenja se i glasi: Ako potrošač osporava neplaćena dospjela potraživanja iz člana 35 stav 2 tačka 3 ovog zakona, trgovac nema pravo da pokrene postupak prinudne naplate do okončanja sudskog, vansudskog ili upravnog postupka.	Navedeni predlog se ne prihvata. Navedena odredba se odnosi na slučajeve dospjelih potraživanja koja nisu plaćena, a koja potrošač osporava u nekom od navedenih postupaka (za tekući mjesec, ili prethodni period, u cijelosti ili djelimično)

Smatramo da je stav 4 nejasan i neprihvatljiv sa razloga što je nejasno koja su to naplaćena dospjela potraživanja i ko ih utvrđuje jer to nije potrošač, niti EPCG već samo sud, i predlažemo da stav 4 treba brisati. Obrazloženje primjedbe/prijedloga/sugestije 6:	Kako se predmetna odredba mora sagledati u kontekstu odredbi prethodnih stavova ovog člana, u ostalom dijelu upućujemo vas na odgovore date na vaše predloge br. 1- do 5 (br. 28 do 32 ovog izvještaja).
34. Primjedba/prijedlog/sugestija 7 Članom 16 Predloga zakona, član 41 mijenja se i glasi: Poslovna praksa trgovca kojom od potrošača zahtijeva plaćanje potraživanja za koje je u postupcima iz stava 1 ovog člana utvrđeno da nije dužan da plati, je nepoštena poslovna praksa u smislu ovog zakona. Mišljenja smo da je norma iz stava 5 neuobičajena, nepotrebna, deklarativna norma za zakonske tekstove i nije jasno ko može utvrditi poštenje u poslovnoj praksi primjene bilo kog zakona jer ako je sud utvrdio da potrošač ne treba da plati određeni iznos tu komentar nije potreban i predlažemo da stav 5 treba brisati. Obrazloženje primjedbe/prijedloga/sugestije 7:	Navedeni predlog se ne prihvata. Nepoštena poslovna praksa je uređena odredbama čl. 110 do 117 ZZP-a iz 2014 godine, i iste su u potpunosti usaglašene sa Direktivom 2005/29/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 11. maja 2005 o nepoštenoj poslovnoj praksi privrednih subjekata prema potrošačima na unutrašnjem tržištu. Ovim odredbama je propisano kada se neka praksa trgovca ima smatrati nepoštenom poslovnom praksom. Istu, u skladu sa zakonom, mogu cijeniti u redovnom postupku nadzora nad primjenom, nadležni upravni ili, u sudskom postupku, sudski organi vlasti. U vezi navedenog stava 5 člana 41 koji osporavate također upućujemo na odgovor dat za primjedbu br. 32 o vladavini prava, i problematici kada već postoji pravosnažna sudska presuda da je određeno potraživanje ili njegov dio zastarjelo, te da se isto prinudnim putem više ne može naplatiti.
35. Primjedba/prijedlog/sugestija 8 Članom 16 Predloga zakona, član 41 mijenja se i glasi: Odredbe st. 1 i 2 ovog člana, primjenjuju se i kada trgovac pokrene postupak prinudne naplate protiv potrošača. Nije jasno u stavu 6 ovog člana koji postupak se odnosi prinudna naplata, obzirom da se pod prinudnom naplatom potraživanja podrazumijeva pokretanje izvršnog postupka kao krajnja mjera i postupak isključenja potrošača kao prethodna i preventivna mjera. Obrazloženje primjedbe/prijedloga/sugestije 8:	U vezi navedenog zahtjeva za pojašnjenjem, ukazujemo da se misli na postupak prinudne naplate u skladu sa Zakonom o izvršenju i obezbijedenju, dok je postupak isključenja potrošača kao „prethodna i preventivna mjera“ koji navodite upravo radnja koja je predmet zabrane iz st. 1 ovog člana - podsjećamo - samo u slučaju kada su ispunjeni ostali uslovi propisani ovom odredbom (formalno pokretanje postupka i redovno plaćanje nespornih iznosa računa).
36. Primjedba/prijedlog/sugestija 9 Članom 16 Predloga zakona, član 41 mijenja se i glasi: 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. Nije jasan stav 7 ovog člana jer nije definisao koji je to drugi postupak, kojim opštim uslovima i drugim pravilima što navodi na zaključak da je predlog izmjena zakona imao za cilj da se potrošač uopšte ne može isključiti za dug za utrošenu električnu energiju, a ne zaštitu urednih potrošača koji redovno izmiruju svoje obaveze. Prijedlog zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača kako je koncipiran pogrešno afirmiše upravo neplaćanje obaveza od strane potrošača bez obzira da li se radi o urednim ili neurednim potrošačima, čime bi se nanijela velika šteta trgovcu, a što svakako smatramo ne može biti cilj i namjera Države. Obrazloženje primjedbe/prijedloga/sugestije 9:	U vezi navedenog zahtjeva za pojašnjenjem, ukazujemo da se pod drugim postupkom utvrđenim opštim uslovima ili drugim pravilima trgovca prvenstveno misli na postupak rješavanja po prigovoru potrošača, a koji je u skladu sa zakonom, detaljnije uređen internim aktima trgovca (npr. statutom, odlukom o osnivanju, posebnim odlukama ili pravilima, opštim uslovima ili drugim aktima trgovca).
37. Primjedba/prijedlog/sugestija Član 55:	U vezi navedene primjedbe, ukazujemo da je predmetna odredba preuzeta iz Direktive

Na ugovore zaključene između trgovca i potrošača, uključujući ugovore o isporuci vode, gasa i električne energije primjenjuju se čl. 56 do 74 ovog zakona.

Član 55 potvrđuje neravnopravan i diskriminatorski položaj trgovca i potrošača u isporuci vode, gasa i električne energije u odnosu na druge trgovce i pružaoce usluga kako je to definisano članom 56 ovog Zakona.

Ovu činjenicu potvrđuje diskriminatoran odnos prema isporuci električne energije kao robe koja je ograničena socijalnim i drugim faktorima, konkretno kada su u pitanju ranjivi kupci, snabdjevači posljednjeg izbora, ograničenja isključenja petkom, vikendom, u dane državnih praznika ili dan prije praznika.

Obrazloženje primjedbe/prijedloga/sugestije 9:

2011/83/EU Evropskog parlamenta i Savjeta od 25. oktobra 2011. godine o pravima potrošača, sa kojom je Crna Gora dužna da se u potpunosti usaglasa. Navedena direktiva je u primjeni u svim državama članicama EU, te stoga ne stoje navodi o neravnopravnom i diskriminatorskom položaju između trgovca i potrošača kod isporuke vode, gasa ili električne energije u odnosu na druge trgovce.