

П Р А В А П О Т Р О Ш А Ч А

Законом о заштити потрошача ("Службени гласник РС", број 62/14, 6/16-др. закон и 44/18-др. закон. У даљем тексту: Закон), који је почео да се примењује од **21. септембра 2014. године**, у циљу заштите положаја потрошача уређују се права и обавезе потрошача, инструменти и начини заштите права потрошача, информисање и унапређење знања потрошача о њиховим правима и начинима заштите права, права и обавезе удружења и савеза чија је област деловања остваривање циљева заштите потрошача, вансудско решавања потрошачких спорова, права и обавезе државних органа у области заштите потрошача и друга питања од значаја за положај и заштиту потрошача.

Сваки грађанин Републике Србије у одређеном тренутку се налази у улози потрошача - при куповини хране, електричних уређаја, одеће и обуће, планирању путовања, летовања или зимовања. Потрошач очекује да роба коју купује, односно услуга коју прибавља има одређени квалитет који подразумева погодност за употребу робе и делотворност услуге, исправност, сигурност и поузданост.

У циљу заштите својих грађана, држава прописује законе којима се гарантују основна права потрошача - право на заштиту здравља, безбедности и имовинских интереса и стара се да се они спроводе.

Стога је овај део сајта намењен Вама, потрошачу, како би Вам помогао да се упознате са својим правима, као и ефективним начином за њихово успешно реализовање.

Законом о заштити потрошача прописана су следећа права потрошача:

- 1. Право потрошача на рекламацију;**
- 2. Право потрошача да захтева од продавца да отклони несаобразност робе, односно услуге;**
- 3. Право потрошача на одустанак од уговора закљученог на даљину и уговора који се закључује изван пословних просторија; и**
- 4. Право потрошача на испоруку робе.**

1. Право потрошача на рекламацију

Потрошач је физичко лице које на тржишту прибавља робу или услуге у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности (**члан 5. став 1. тачка 1. Закона**).

Наиме, потрошач **не може да буде правно лице**. Другим речима, правна лица не уживају правну заштиту која потрошачима - физичким лицима припада по наведеном Закону о заштити потрошача, већ уживају правну заштиту по основу Закона о облигационим односима.

Дакле, Закон о заштити потрошача не примењује се на уговорне односе два физичка лица, већ се примењује када уговор закључују потрошач (физичко лице) и правно лице, односно предузетник.

Рекламација представља приговор потрошача продавцу ради остваривања својих права, због:

- несаобразности робе (недостатак, квар или оштећење робе);
- погрешно обрачунате цене;

- испоруке робе у количини и квалитету који нису уговорени;
- погрешно испоручене врсте робе;
- несаобразности услуге (неквалитетно пружена услуга);
- других недостатака у односу на уговор, тј. продају робе или пружену услугу.

Постоје две врсте рекламације:

- а) рекламација робе (**члан 56. Закона**); и
- б) рекламација услуге (**члан 81. Закона**).

2. Право потрошача да захтева од продавца да отклони несаобразност робе, односно услуге

Шта је саобразност?

Продавац је дужан да испоручи робу која је саобразна уговору.

Претпоставља се да је испоручена роба саобразна уговору:

- 1) ако одговара опису који је дао продавац и ако има својства робе коју је продавац показао потрошачу као узорак или модел;
- 2) ако има својства потребна за нарочиту употребу за коју је потрошач набавља, а која је била позната продавцу или му је морала бити позната у време закључења уговора;
- 3) ако има својства потребна за редовну употребу робе исте врсте;
- 4) ако по квалитету и функционисању одговара ономе што је уобичајено код робе исте врсте и што потрошач може основано да очекује с обзиром на природу робе и јавна обећања о посебним својствима робе дата од стране продавца, произвођача или њихових представника, нарочито ако је обећање учињено путем огласа или на амбалажи робе (**члан 50. Закона**).

Дакле, свака куповина представља закључење **уговора о продаји робе**. Такође, сваки одређени посао, као што је израда или оправка одређене ствари, представља **уговор о пружању услуге**.

Како би се лакше разумео појам саобразности, приказаћемо је кроз **пример продаје аутомобила**. Закључењем уговора о продаји аутомобила, трговац се обавезује да потрошачу испоручи саобразну робу, тј. да испоручи аутомобил који кумулативно испуњава следеће услове:

- 1) одговара опису који је дао трговац, односно одговара узорку или моделу (несаобразност: аутомобил нема пратећу опрему која је описана потрошачу);
- 2) има својства потребна за нарочиту употребу за коју је потрошач набавља, која је била позната трговцу или му је морала бити позната у време закључења уговора (саобразност: куповина аутомобила који је намењен за особе са инвалидитетом);
- 3) има својства потребна за редовну употребу робе исте врсте (оно што иначе има та роба, на пример - има предњу или задњу вучу, механизам за управљање и кочење и др.);
- 4) по квалитету и функционисању одговара ономе што је уобичајено код робе исте врсте и што потрошач може основано да очекује с обзиром на природу робе и јавна обећања о посебним својствима робе.

Код саобразности, требало би разликовати два појма: **1) законску гаранцију**; и **2) уговорну гаранцију**:

1) **Законска гаранција**, тј. саобразност робе или услуге, представља **законску категорију** - одговорност трговца да роба или услуга, с обзиром на њену природу, по квалитету и функционисању одговора разумним очекивањима рада за одређену врсту робе.

Законски гарантни рок за робу износи **2 (две) године** од дана преласка ризика на потрошача (**члан 53. став 1. Закона**). Под преласком ризика се подразумева тренутак предаје робе потрошачу или трећем лицу које је одредио потрошач, а које није превозник или отпремник.

Ако несаобразност настане у року од шест месеци од дана преласка ризика на потрошача, претпоставља се да је несаобразност постојала у тренутку преласка ризика, осим ако је то у супротности са природом робе и природом одређене несаобразности (**члан 53. став 2. Закона**). Наиме, потрошач се не може позивати на несаобразност нпр. за тзв. потрошну робу – хлеб, свеже месо, сијалице за ауто, батерије и слично у пуном року од две године, јер се саобразност, ваљаност, за овакву врсту робе очекује сразмено року трајања, и то од случаја до случаја, тј. рок трајања је мањи од две године.

2) **Уговорна гаранција** представља додатни, вољни, уговорни корак, којим трговац или произвођач (давалац гаранције), посебном изјавом, нуди **посебне погодности** потрошачима за своју робу или услугу, али искључиво више у односу на законске одредбе (примери: трговац даје гаранцију за исправно функционисање веш-машине у периоду дужем од 2 године, нпр. у период од 3 године; трговац ће у краћем периоду обезбедити неке додатне услуге, нпр. редовно бесплатно сервисирање или бесплатно одржавање робе и сл.). Уговорна гаранција не замењује законску гаранцију, тј не искључује нити утиче на права потрошача у вези са законском гаранцијом. Уговорна гаранција траје онолико дуго колико је давалац гаранције одредио у гарантном листу или јавном обећању, тј. путем оглашавања (**члан 54. Закона**).

Гаранција трговца представља његово вољно проширење одговорности. Потрошач и даље има законско право да за робу са недостатком захтева оправку или замену у року од 2 године од дана куповине, иако на гарантном листу стоји годину дана. Дакле, гаранција не може да ограничи законска права потрошача, па иако се трговац гаранцијом обавезао да ће робу поправити или заменити у року од годину дана, а квар се деси касније, право потрошача по закону остаје - **2 године**.

Код продаје половне робе, продавац и потрошач могу уговорити краћи рок у коме продавац одговара за несаобразност, који не може бити краћи од једне године (**члан 53. став 3. Закона**).

Потрошач има право да захтева од продавца да отклони: 1) несаобразност робе; и 2) несаобразност услуге.

1) **Несаобразност робе:**

1) ако испоручена роба није саобразна уговору, потрошач који је обавестио продавца о несаобразности, има право да захтева од продавца да отклони несаобразност, без накнаде, оправком или заменом, односно да захтева одговарајуће умањење цене или да раскине уговор у погледу те робе (**члан 52. став 1. Закона**).

Захтев потрошача да раскине уговор значи право потрошача на повраћај новца;

2) потрошач има право да бира да несаобразност робе трговац отклони оправком или заменом (**члан 52. став 2. Закона**);

3) потрошача има право да захтева замену, одговарајуће умањење цене или да раскине уговор због истог или другог недостатка саобразности који се после прве оправке појави, а поновна оправка је могућа само уз изричиту сагласност потрошача (**члан 52. став 5. Закона**);

4) узимајући у обзир природу робе и сврху због које је потрошач набавио, **наглашава се право потрошача** да изабере начин (оправка или замена) на који ће се извршити отклањање несаобразности робе, тј. оправка или замена мора се изврши у примереном року без значајних неугодности за потрошача и **уз његову сагласност** (**члан 52. став 6. Закона**);

5) ако се несаобразност појави у року од 6 (шест) месеци од дана куповине, потрошач има право да бира између захтева да се несаобразност отклони заменаом, одговарајућим умањењем цене или да изјави да раскида уговор (**члан 52. став 7. Закона**);

6) ако се несаобразност појави у року од 6 (шест) месеци од дана куповине, отклањање несаобразности могуће је оправком уз изричиту сагласност потрошача (**члан 52. став 8. Закона**). **Смисао ове одредбе је да се потрошачима онемогући наметање оправке робе у првих 6 месеци од дана куповине;**

7) ако се несаобразност појави у периоду после 6 месеци од дана куповине, па све до краја гаранције, продавац је дужан да сарађује са потрошачем, а све у циљу доношења правилне одлуке о рекламацији;

8) потрошач не може да раскине уговор ако је несаобразност робе незнатна (**члан 52. став 11. Закона**).

2) Несаобразност услуге:

Услуга је несаобразна ако је неквалитетно пружена (нпр. услуге разних сервиса: поправке моторних возила, електротехничке и друге робе; разне занатске услуге; и друге услуге).

Одредбама **члана 80.** Закона о заштити потрошача, прописано је:

"Продавац је дужан да потрошачу пружи услугу која је саобразна уговореној.

Услуга није саобразна уговореној ако:

1) по **садржини, квалитету и сврси** не одговара опису који је продавац пре закључења уговора дао огласом или на други сличан начин;

2) не одговара **опису** који је продавац дао у току пружања услуге под условом да је то могло да утиче на одлуке потрошача;

3) нема **посебна својства** која је захтевао потрошач, а која су продавцу била или су морала бити позната у тренутку закључења уговора;

4) нема **редовна својства** услуга исте врсте;

5) не одговара **очекивањима** која су основана с обзиром на природу услуге и јавна обећања продавца у погледу посебних својстава услуге, а нарочито ако су учињена огласом;

6) по **садржини, квалитету и сврси** не одговара опису који је пре закључења уговора, огласом или на други сличан начин дало треће лице у име продавца".

Одредбама **члана 81.** Закона о заштити потрошача, прописано је:

"Ако услуга није саобразна уговореној, потрошач може да захтева од продавца да изврши саобразну услугу.

Ако је извршење саобразне услуге немогуће или противправно или представља несразмерно оптерећење за продавца, потрошач може захтевати умањење цене или раскид уговора.

Ако услуга није саобразна уговореној, на права потрошача и одговорност продавца сходно се примењују одредбе члана 50 - 56. Закона о заштити потрошача, које се односе на рекламацију робе".

Дакле, законски гарантни рок за пружену услугу износи **2 (две) године** од дана извршене услуге. Услуга се сматра извршеном када је уговорени посао окончан (**члан 68. став 1. Закона**).

Под услугама се подразумевају и **услуге од општег економског интереса (члан 83 – 92 Закона)**.

Услуга од општег економског интереса је услуга чији квалитет, услове пружања, односно цену, уређује или контролише државни орган или други имаоци јавног овлашћења, нарочито, због

велике вредности почетних улагања, ограничености ресурса неопходних за њено пружање, одрживог развоја, друштвене солидарности и потребе за уједначеним регионалним развојем, а у циљу задовољења општег друштвеног интереса, а нарочито електронске комуникационе услуге, дистрибуција и јавно снабдевање електричном енергијом, дистрибуција и снабдевање гасом, дистрибуција и снабдевање топлотном енергијом, снабдевање пијаћом водом, одводњавање и пречишћавање атмосферских и отпадних вода, превоз путника у јавном превозу, поштанске услуге, одржавање чистоће, одлагање комуналног отпада, управљање и одржавање гробља, погребне услуге, одржавање чистоће на површинама јавне намене, одржавање јавних зелених површина и обављање димничарских послова (**члан 5. став 1. тачка 24. Закона**).

Истичемо да се одредбе члана 56. Закона о заштити потрошача, у делу приговора на саобразност, не односе на услуге од општег економског интереса, јер је у првом ставу овог члана јасно наведено да "потрошач може да изјави рекламацију продавцу ради остваривања својих права из члана 52, 54. и 81. овог закона, као и због погрешно обрачунате цене и других недостатака". Будући да услуге од општег економског интереса нису обухваћене одредбама члана 52, 54. и 81. Закона о заштити потрошача, то потрошач може да изјави продавцу рекламацију која се односи на услуге од општег економског интереса, **само због:** а) погрешно обрачунате цене; и б) других недостатака, који се не односе на саобразност услуге од општег економског интереса (нпр. неочитана или погрешно прочитано на мерном инструменту потрошња електричне енергије или воде; или нпр. пуцање водоводних цеви до водомера, као узрок повећане потрошње воде).

Дакле, за контролу саобразности, односно квалитета пружене услуге од општег економског интереса, у вези са пријавама потрошача, није надлежна Тржишна инспекција, већ јединица локалне самоуправе, која инспекцијски надзор врши преко општинских, односно градских комуналних инспектора, у смислу одредбе члана 32. став 2. Закона о комуналним делатностима ("Службени гласник РС", број 88/11, 104/16 и 95/18).

3. Право потрошача на одустанак од уговора закљученог на даљину, односно изван пословних просторија

Потрошач има право да одустане од уговора закљученог на даљину, односно изван пословних просторија **у року од 14 дана**, без навођења разлога и додатних трошкова, осим трошкова из чл. 34. и 35. овог закона (**члан 28. став 1. Закона**).

Даљинска трговина на мало је продаја робе/услуга коју трговац врши понудом путем средстава комуникација, потрошачу који није непосредно присутан. Даљинска трговина на мало је нарочито: електронска трговина, каталожка продаја, као и ТВ продаја, трговина путем поште, штампаних пошиљки, рекламних материјала са наруџбеницом, телефона, текстуалних или мултимедијалних порука у мобилној телефонији и аутомата (**члан 17. Закона о трговини**).

Трговина изван пословних просторија представља трговину личним нуђењем трговца, а која се нарочито обавља као: делатност путујућих трговаца, која се обавља "од врата до врата"; организовање посебним промотивно-продајних скупова у ресторанима и становима (промоције, демонстрације, дегустације и сл.); трговина из торбе или друге преносне опреме (тзв. торбарење, колпортери и сл.); и трговина путем личног позивања потрошача. Трговина личним нуђењем се обавља у одговарајуће време и на начин да се не врши непримерено узнемиравање лица према којима је усмерена понуда. Пољопривредни и прехрамбени производи не могу се продавати личним нуђењем, осим на посебним промотивно-продајним скуповима у складу са условима према посебним прописима (**члан 18. Закона о трговини**).

Остала трговина на мало ван продајног објекта обавља се као трговина: 1) у преносивим објектима типа киоска, тезге, штанда или на другим средствима или опреми која је релативно везана за одређено место; и 2) са покретних средстава или опреме, тзв. амбулантна трговина (**члан 20. став 1. и 2. Закона о трговини**).

Потрошач остварује право на одустанак уговора **изјавом коју може дати на посебном обрасцу** за одустанак од уговора закљученог на даљину, односно изван пословних просторија или на други недвосмислен начин (**члан 28. став 2. Закона**). **НАПОМЕНА:** наведени образац изјаве се налази на сајту Подунавског управног округа.

Изјава о одустанку од уговора код уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија сматра се благовременом уколико је послата трговцу у року од 14 дана (**члан 28. став 3. Закона**).

Код уговора о пружању услуга, рок од 14 дана рачуна се од тренутка закључења уговора између потрошача и трговца (**члан 29. став 1. Закона**).

Код уговора о продаји робе, рок од 14 дана рачуна се од тренутка када роба доспе у државину (посед) потрошача, односно трећег лица које је одредио потрошач, а које није превозник (**члан 29. став 2. Закона**).

Трговац је дужан да у тренутку закључења уговора, а најкасније приликом испоруке робе преда потрошачу у писаној форми образац за одустанак (**члан 30. став 1. тачка 1. Закона**).

Трговац је дужан да без одлагања изврши повраћај уплата које је примио од потрошача, укључујући и трошкове испоруке, а најкасније у року од 14 дана од дана када је примио образац за одустанак (**члан 34. став 1. Закона**).

Трговац врши повраћај користећи иста средства плаћања која је потрошач користио у првобитној трансакцији, осим ако се потрошач није изричито сагласио са коришћењем другог средства плаћања и под условом да потрошач због таквог повраћаја не сноси никакве трошкове. Изузетно, трговац није дужан да изврши повраћај додатних трошкова који су последица изричитог захтева потрошача за доставу која одступа од најјефтиније уобичајене доставе коју је понудио трговац (**члан 34. став 2. Закона**).

Потрошач сноси искључиво директне трошкове враћања робе, осим ако се трговац сагласио са тим да их он сноси или ако није претходно обавестио потрошача да је потрошач у обавези да их плати (**члан 35. став 3. Закона**).

4. Право потрошача на испоруку робе

Продавац је дужан да потрошачу преда робу или исправу на основу које се роба може преузети, без одлагања, а најкасније у року од 30 дана од дана закључења уговора, ако није нешто друго уговорено (**члан 46. став 1. Закона**).

Продавац је дужан да потрошачу преда робу у количини и квалитету који су уговорени (**члан 46. став 2. Закона**).

Када продавац уз продају робе нуди испоруку на адресу коју одреди потрошач, дужан је да робу испоручи у уговореном року и уговореном стању уз обавезну писану потврду о издавању робе (**члан 46. став 3. Закона**).

Продавац је дужан да на рачуну или другој исправи о уговору читљиво и јасно напише рок испоруке робе (**члан 46. став 4. Закона**).

Неће се сматрати да је извршена уредна испорука робе на адресу коју одреди потрошач остављањем робе испред врата куће или стана потрошача или неког другог места (**члан 46. став 5. Закона**).

Уколико продавац омогућава потрошачима телефонску линију за контакте у вези са закључењем и реализацијом уговора, у обавези је да обезбеди да се разговори тарифирају највише по цени редовног позива (**члан 46. став 6. Закона**).