

ANALIZA

EDUKOVAN POTROŠAČ

**ZAŠTIĆEN
POTROŠAČ**



Podgorica, april 2024. godine



Ministarstvo
ekonomskog
razvoja



Ovaj dokument je izrađen uz finansijsku podršku Ministarstva ekonomskog razvoja, u okviru javnog konkursa iz oblasti zaštite potrošača pod nazivom „Informisan i aktivan potrošač je zaštićen potrošač“.

Sadržaj dokumenta je isključiva odgovornost Mreže za evropske politike MASTER i ni na koji način se ne može smatrati da odražava stavove donatora.

Autorka: Ana Andrijašević

Urednica: Mr. Andrea Popović

Dizajn: Ana Samardžić

SADRŽAJ

1. Kratak opis projekta.....	4
2. Uvod.....	5
3. Nacionalni zakonodavni okvir.....	6
3.1. Osnovna prava potrošača	8
3.2. Pravo na obaviještenost i isticanje cijena	9
3.3. Izdavanje računa.....	11
3.4. Pravo na saobraznost robe i usluge.....	12
3.5. Garancija i grantni list.....	13
4. Zaštita prava potrošača	14
4.1. Potrošački prigovor.....	14
4.2. Žalba potrošača i obraćanje inspekciji.....	15
4.3. Zaštita kolektivnih interesa potrošača.....	16
4.4. Vansudsko rješavanje potrošačkih sporova	17
4.4.1. Odbor za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova.....	19
4.5. Sudsko rješavanje potrošačkih sporova	19
4.5.1. Sudska praksa	20
5. Nepoštena poslovna praksa trgovaca.....	24
6. Ugovori zaključeni na daljinu	25
7. Evropsko zakonodavstvo sa praksom sudova	27
7.1. Direktiva 93/13/EC.....	28
7.2. Direktiva o ugovorima na daljinu 97/7/EZ	30
7.3. Direktiva o pravima potrošača 2011/83/EU	34
7.4. Direktiva o osnaživanju potrošača za zelenu tranziciju	37
7.5. Strategija za potrošače - Jačanje otpornosti potrošača radi održivog oporavka	39
8. Istraživanje	40
9. Zaključci i preporuke.....	58

1. KRATAK OPIS PROJEKTA

Projekat „Edukovan potrošač – zaštićen potrošač“ se realizuje u oblasti zaštite potrošača, sa akcentom na edukaciji građana o njihovim pravima i obavezama sadržanim u Zakonu o zaštiti potrošača, uz prezentovanje mehanizama pravne zaštite njihovih prava.

Glavni cilj projekta „Edukovan potrošač – zaštićen potrošač“ jeste osnaživanje i informisanje građana o njihovim pravima i obavezama sadržanim u Zakonu o zaštiti potrošača, uz davanja smjernica za zaštitu i ostvarivanje istih, kao i prezentovanje zakonodavstva Evropske unije i komparacije usklađenosti evropskog zakonodavstva sa našim pravnim sistemom zaštite potrošača.

Kroz Nacionalni program zaštite potrošača 2022-2024 određen je kao glavni strateški cilj - unaprijeđeno znanje i informisanost potrošača i trgovaca o njihovim pravima i obavezama kroz informativno-edukativne aktivnosti, sa tom vizijom je i MASTERov projekat usmjeren na sprovođenje aktivnosti koje će doprinijeti realizaciji pomenutog strateškog cilja.

Pred Vama je Analiza stanja koja sadrži sveobuhvatan pregled nacionalnog i evropskog zakonodavstva u oblasti zaštite potrošača, kao i mehanizama zaštite ovih prava. Intencija Analize je da pružanjem korisnih informacija građanima obezbijedi veći stepen zaštite potrošačkih prava, i kroz prezentovanje odluka Evropskog suda za ljudska prava ukaže na tumačenje pojedinih odredaba evropskog zakonodavstva koje su podložene kršenju od strane zemalja članica.

Analiza takođe sadrži i rezultate sprovedenog izstraživanja koje se odnosilo na pitanje upoznatosti građana Crne Gore o pravima i mehanizmima zaštite prava potrošača, uz davanje preporuka i smjernica za unapređenje ove oblasti, a kako bismo obezbijedili punu harmonizaciju domaćeg i evropskog zakonodavstva.

Konačno, vjerujemo da će veliki broj građana biti zainteresovan za učešće u projektnim aktivnostima i ovim putem Vas pozivamo da aktivno pratite objave MASTER-a na društvenim mrežama i uključite se u dalju realizaciju projektnih aktivnosti.

Vaš MASTER TIM!

2. UVOD

Zaštita potrošača je jedna od najvažnijih oblasti politike za građane, koja pokriva širok spektar njihovih svakodnevnih aktivnosti, od načina na koji su cijene istaknute u prodavnicama, kupovine robe sa već unaprijed određenim ugovornim odredbama, do pravila o vraćanju neispravnih proizvoda.

Uzimajući u obzir interese i potrebe potrošača, prepoznajući da se potrošači često suočavaju sa neravnotežama u ekonomskom smislu, sa nedovoljnim poznavanjem njihovih zakonom zajemčenih prava i pregovaračke moći, to je država prepoznala neohodnost bližeg uređenja propisa koji imaju za cilj da pruže adekvatnu zaštitu potrošačima, kao "slabijoj ugovornoj strani", a sve u skladu sa pravim tekovinama Evropske unije.

Usklađenost crnogorskog sistema zaštite potrošača sa pravnom tekovinom EU je ključni instrument za uklanjanje prepreka ka sprovođenju ideja i principa fer konkurencije i društvene odgovornosti, a samim tim je i djelotvorna pravna zaštita potrošača, te imajući u vidu put evropskih integracija, to je Crna Gora kao jedan od osnovnih ciljeva ekonomske politike postavila unaprijeđenje zaštite potrošača i obezbjeđivanje crnogorskim potrošačima jednakih prava koja imaju građani EU.

Međutim, i pored kontinuiranog rada donosilaca odluka sa ciljem unapređenja zaštite potrošača i usklađivanja nacionalnog zakonodavstva sa propisima i standardima Evropske unije, uočeni se problemi koji se tiču primjene i poštovanja Zakona o zaštiti potrošača, kao krovnog zakona u ovoj oblasti.

Evropska komisija je u svom Izvještaju o napretku Crne Gore za 2023. godinu, u odnosu na pregovaračko poglavlje 28 – Zaštita potrošača i zdravlja istakla da je Crna Gora umjereno spremna u oblasti zaštite potrošača i zdravlja. U cjelini posmatrano, ostvaren je ograničen napredak u odnosu na prošlogodišnje preporuke.¹

Ministarstvo ekonomskog razvoja je u 2020. godini sprovelo istraživanje, koje je imalo za cilj utvrđivanje stepena poznavanja prava potrošača, te je isto pokazalo da skoro 30% ispitanika nije bilo upoznato sa postojanjem Zakona o zaštiti potrošača, što je izuzetno visok procenat i ostavlja prostor i potrebu za dalje aktivnosti na podizanju svijesti građana. Isto istraživanje, pokazalo je da na pitanje „u kojoj mjeri se u Crnoj Gori poštuje Zakon o zaštiti potrošača?“, čak 42,6% ispitanika odgovorilo da smatraju da se ovaj Zakon uglavnom u maloj mjeri poštuje. Istraživanje takođe pokazuje da se najveći procenat ispitanika, oko 87%, nije obraćao državnim organima za zaštitu potrošačkih prava.

Ipak, u posljednje vrijeme evidentiran je porast potrošačkih pritužbi građana koji se odnosi na nepoštovanje njihovih zakonom zajemčenih prava, što donekle upućuje na zaključak da su građani djelimično upoznati sa mogućnostima koje im Zakon o zaštiti potrošača pruža, ali da nisu upoznati sa mehanizmima vansudskog rješavanja sporova, koji može predstavljati brže i efikasnije sredstvo za realizaciju zagaranovanog prava.

¹ Evropska komisija, Izvještaj o napretku Crne Gore za 2023. godinu, Brisel, 08.11.2023. godine

Naime, potrošački sporovi često su praćeni dugotrajnim postupcima, koji obično povlače za sobom velike troškove, što po automatizmu destimuliše potrošače da traže zaštitu svojih prava. Iz navedenog razloga, potrebno je građanima približiti druge mehanizme zaštite potrošača sadržane u Zakona, kao što je vansudsko rješavanje sporova.

Kada je u pitanju zaštita ekonomskih interesa potrošača, **Uprava za inspekcijske poslove je u posljednjoj godini sprovela 33.259 inspekcijskih pregleda i identifikovala 4876 nepravilnosti što je dovelo do administrativnih i kaznenih mjera.**

Takođe, za ukazati je da su dešavanja uzrokovana pandemijom bolesti COVID 19, u velikoj mjeri uticala na promjene potrošačkih navika, što je doprinijelo većoj zastupljenosti kupovine roba i usluga na daljinu (putem interneta), te je potrošače neophodno edukovati o pravima i bezbjednosti online kupovine, kao i sa odredbama zakona koje se odnose na zaključivanje ugovora na daljinu i van poslovnih prostorija trgovaca.

Imajući u vidu sve navedeno, pored volje zakonodavca da potrošačima pruži efikasnu zaštitu kroz donošenje pravnih akata i uslagašavanje postojećih sa zakonodavstvom Evropske unije, neophodno je kontinuirano raditi na podizanju svijesti svih građana Crne Gore o pravima i mehanizmima zaštite prava koja im kao potrošačima pripadaju.

Dakle, za unapređenje prava potrošača i obezbjeđivanje funkcionalnog sistema zaštite potrošača, ključni su svi akteri koji učestvuju u kreiranju politika za građanje, a to su Vlada, koja treba da uspostavi adekvatne politike, zakone i propise kako bi osigurala da su potrošači zaštićeni od štetnih poslovnih praksi, nevladin sektor koji putem vaninstitucionalnog sistema obrazovanja omogućava građanima da bliže budu upoznati sa svojim pravima i mehanizmima zaštite prava, kao i građani koji će implementacijom stečenog znanja biti u mogućnosti da djelotvorno realizuju zajemčena prava i stanu na kraj kršenju istih.

3. NACIONALNI ZAKONODAVNI OKVIR

Ustav Crne Gore² je akt najveće pravne snage u državi Crnoj Gori, što dalje implicira da svi ostali zakonski i podzakonski akti moraju biti u skladu sa odredbama sadržanim u Ustavu. U oblasti zaštite potrošača, Ustav članom 70 decidno propisuje da *država štiti potrošača, na načln što zabranjuje sve radnje kojima se narušava zdravlje, bezbjednost i privatost potošača.*

Navedena odredba je opšteg karaktera, dok se dodatna zaštita potrošačima garantuje donošenjem krovnog zakona u ovoj oblasti – **Zakona o zaštiti potrošača.**³

2 Ustav Crne Gore, „Službeni list“ br. 1/2007 od 25.10.2007. godine.

3 Zakon o zaštiti potrošača, „Službeni list CG“ br. 2/2014, 6/2014, 43/2015, 70/2017, 67/2019 i 146/2021.

Skupština Crne Gore je 22. novembra 2019.godine donijela **Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača**⁴, te na taj način uskladila domaće zakonodavstvo sa pravnim tekovinama Evropske unije. Naime, ovim dopunama u cjelosti u usvojene Direktiva 2011/83 i Direktiva 2013/11. Međutim zbog potrebe potpune stručne i jezičke usaglašenosti sa direktivama, Vlada Crne Gore je na sjednici od 14. oktobra 2021.godine utvrdila Predlog zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti, nakon čega je isti upućen u Skupštinsku proceduru. Programom pristupanja Crne Gore Evropskoj Uniji 2021-2023 planirano je donošenje novog Zakona o zaštiti potrošača sa ciljem prenošenja tri direktive (2019/2161, 2019/770 i 2019/771) koje propisuju nova pravila za procese trgovine u digitalnom svijetu, usljed značajnog porasta korišćenja ovih servisa izazvanog pandemijom Covid 19, čime će biti usklađeno zakonodavstvo Crne Gore sa Evropskom unijom u oblasti zaštite potrošača.

Vlada Crne Gore je takođe donijela **Odluku o utvrđivanju liste organa nadležnih za inspekcijski nadzor nad sprovođenjem zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača**⁵ koja predstavlja osnov za uključivanje svih nadležnih organa i institucija u sistem za zaštitu potrošača (CISZP), kojim upravlja Uprava za inspekcijske poslove.

Navedena Odluka, osim liste organa državne uprave i organa lokalne uprave koji preko nadležnih inspekcija, vrše inspekcijski nadzor nad sprovođenjem zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača, utvrđuje i listu nezavisnih pravnih lica koja su ovlašćena za vršenje nadzora nad sprovođenjem tih zakona. Za svaki predmet nadzora, određena je grupa zakona koji u sebi sadrže odredbe o zaštiti potrošača, a u zavisnosti od predmeta nadzora određuju se organi i nezavisna pravna lica u vršenju kontrole nad sprovođenjem tih zakona.

Na primjer, ukoliko je predmet nadzora nedozvoljeno oglašavanje⁶, kontrola će se vršiti nad primjenom **Zakona o nedozvoljenom oglašavanju**, i drugih zakona koji sadrže odredbe o zabranjenom oglašavanju, a naročito: Zakona o elektronskim medijima i Zakona o civilnom vazduhoplovstvu. Orani koji vrše kontrolu su: Agencija za elektronske medije i Agencija za civilno vazduhoplovstvo - Inspektor za vazdušni saobraćaj.

Donošenjem Zakona o nedozvoljenom oglašavanju izvršeno je usklađivanje sa Direktivom Savjeta 2006/114/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 12.12. 2006. godine o obmanjujućem i komparativnom oglašavanju. Značaj direktive je da se primarno odnosi na zaštitu trgovaca u odnosu na konkurente (B2B – business to business) i samo se indirektno odnosi na zaštitu potrošača.

U smislu jasnoće uređivanja, zaštita potrošača od obmanjujućeg oglašavanja uređena je Direktivom 2005/29/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 11.05.2005. godine o nepoštenoj poslovnoj praksi privrednih subjekata prema potrošačima na unutrašnjem tržištu i izmjenama i dopunama Direktive

4 Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača, "Službeni list CG" br. 67/19

5 Odluka o utvrđivanju liste organa nadležnih za inspekcijski nadzor nad sprovođenjem zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača, "Službeni list CG" br. 053/21

6 Prema Zakonu o nedozvoljenom oglašavanju, "Službeni list CG", br. 30/2017, pod oglašavanjem se podrazumijeva obavještavanje kojim se preporučuje oglašivač, njegova profesionalna ili poslovna djelatnost, radi podsticanja prodaje roba, usluga i nepokretnosti, dok nedozvoljeno oglašavanje predstavlja "obmanjujuće i nedozvoljeno upoređujuće oglašavanje"

Savjeta 84/450/EEZ, Direktive Evropskog parlamenta i Savjeta 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ i Regulative (EZ) broj 2006/2004 Evropskog parlamenta i Savjeta, koja je implementirana u važeći Zakon o zaštiti potrošača.

Po pitanju zakonodavnog okvira za zaštitu potrošača, nekoliko zakonodavnih akata još uvijek nije usvojeno: zakon o zaštiti potrošača kojim treba da se uskladi nacionalno zakonodavstvo s pravnom tekovinom EU **u oblasti digitalnog sadržaja, zakon o kolektivnom djelovanju** kojim treba da se uskladi nacionalno zakonodavstvo s pravnom tekovinom EU u oblasti predstavničkih tužbi za zaštitu kolektivnih interesa potrošača, **zakon o kreditima potrošača** kojim treba da se uskladi nacionalno zakonodavstvo s odgovarajućom pravnom tekovinom EU, **zakon o turizmu i ugostiteljstvu** kojim treba da se uskladi nacionalno zakonodavstvo s pravnom tekovinom EU u oblasti paketa putovanja i povezanih putnih aranžmana, i izmjene i dopune **Zakona o nadzoru tržišta** kojim treba da se u potpunosti uskladi nacionalno zakonodavstvo s najnovijom pravnom tekovinom EU u ovoj oblasti. Takođe, treba da se osigura **dalje usklađivanje s regulativom EU o saradnji u oblasti zaštite potrošača**.⁷

3.1. OSNOVNA PRAVA POTROŠAČA

Zakon o zaštiti potrošača daje odgovor na pitanje ko je potrošač, te normira da je, u smislu ovog zakona, **potrošač fizičko lice koje zaključuje pravni posao ili djeluje na tržištu van svoje trgovinske, poslovne, zanatske ili profesionalne djelatnosti**.⁸

Za zaključenje pravnog posla potrebne su dvije ugovorne strane, te se na drugij strani, kod zaključenja ovih pravnih poslova javlja *trgovac – fizičko ili pravno lice u privatnoj ili državnoj svojini koje prodaje robu ili pruža uslugu u okviru svoje trgovinske, poslovne, zanatske ili profesionalne djelatnosti*.⁹

Iako se obaveze prodavca i kupca koji proizilaze iz zaključivanja ugovora o kupoprodaji podvode pod obligacione odnose, te regulišu Zakonom o obligacionim odnosima, u situacijama kada se na strani kupca javlja fizičko lice koje je u ulozi potrošača, imaju se primjenjivati odredbe Zakona o zaštiti potrošača, a koje imaju za cilj zaštitu "slabije ugovorne strane".

Kada govorimo o "slabijoj ugovornoj strani", prije svega se ima u vidu ekonomski aspekt ugovarača, te se polazi od pretpostavke da su potrošači ti kojima je potrebna dodatna zaštita sa svrhom stavljanja u ravnopravan položaj sa trgovcima koji imaju veće platežne mogućnosti, više znanja i iskustva u zaključivanju potrošačkih ugovora.

U osnovna prava potrošača ubrajamo:

1) zadovoljavanje osnovnih potreba – dostupnost najnužnijih roba i usluga, kao što su hrana, odjeća,

⁷ U Ministarstvu ekonomskog razvoja u toku je rad na izradi Zakona o potrošačkim kreditima kojim će se u crnogorsko zakonodavstvo, pored Direktive o potrošačkim kreditima, prenijeti i Direktiva 2014/17 o stambenim kreditima kao i Zakona o turizmu i ugostiteljstvu u cilju usklađivanja s Direktivom 2015/2302 o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, koja takođe predstavlja dio potrošačkog zakonodavstva EU.

⁸ Član 2 stav 1 Zakona o zaštiti potrošača

⁹ Ibid, stav 2

obuća i stambeni prostor, zdravstvena zaštita, obrazovanje i higijena;

2) bezbjednost – zaštita od robe i usluga koje su opasne po život, zdravlje, imovinu ili životnu sredinu ili robe čije je posjedovanje ili upotreba zabranjena;

3) obaviještenost – raspolaganje tačnim podacima koji su neophodni za razuman izbor ponuđene robe i usluga;

4) izbor – mogućnost izbora između više roba i usluga po pristupačnim cijenama i uz odgovarajući kvalitet;

5) učešće – zastupljenost interesa potrošača u postupku donošenja i sprovođenja politike zaštite potrošača i mogućnost da preko udruženja i saveza udruženja za zaštitu potrošača bude zastupljen u postupku usvajanja i sprovođenja politike zaštite potrošača;

6) pravnu zaštitu – zaštita prava potrošača u zakonom predviđenom postupku u slučaju povrede njegovog prava i naknada materijalne i nematerijalne štete koju mu prouzrokuje trgovac;

7) edukaciju – sticanje osnovnih znanja i vještina neophodnih za pravilan i pouzdan izbor proizvoda i usluga, kao i znanja o osnovnim pravima i dužnostima potrošača i načinu njihovog ostvarivanja;

8) zdravu i održivu životnu sredinu – život i rad u sredini koja nije štetna za zdravlje i dobrobit sadašnje i budućih generacija, pravovremeno i potpuno informisanje o stanju životne sredine.

Važno je napomenuti da se potrošač ne može odreći prava koja mu Zakon o zaštiti potrošača garantuje, a svaka **odredba ugovora zaključenog između potrošača i trgovca koja je suprotna ovom Zakonu smatra se ništavom.**

Ukoliko ustanovite da je odredba potrošačkog ugovora ništava, imali biste pravo da u sudskom postupku tražite utvrđenje ništavnosti takve ugovorne odredbe. Ono što je karakteristično za utvrđenje ništavnosti, jeste da se **pravo na isticanje ništavnosti ne gasi**, odnosno ne podliježe zastari shodno Zakonu o obligacionim odnosima.¹⁰

3.2. PRAVO NA OBAVIJEŠTENOST I ISTICANJE CIJENE

Jedan od najčešćih oblika kršenja odredaba Zakona o zaštiti potrošača sa kojima se građani susreću jeste neadekvatno obavještavanje o robi i isticanje cijena koje su u skladu sa izloženim proizvodom.

Međutim, Zakonom o zaštiti potrošača jasno je propisano da obavještenje o robi mora biti čitko i jasno napisano, a isto obavezno sadrži:

- 1) naziv pod kojim se roba prodaje i trgovačko ime, ako postoji;
- 2) naziv i sjedište proizvođača;
- 3) naziv i sjedište uvoznika, ako se radi o robi iz uvoza;

¹⁰ Član 108 Zakona o obligacionim odnosima, „Službeni list CG“ br. 47/2008, 4/2011 - drugi zakon i 22/2017

4) naziv države porijekla robe;

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

U određenim objektima, ovi podaci moraju biti istaknuti i na Brajevom pismu.

Naime, shodno Pravilniku o listi proizvoda, načinu isticanja i vrsti objekata u kojima se ističu obavještenja o robi na Brajevom pismu¹¹ propisano je da u objektima u kojima trgovci nude prodaju tečnih šampona za pranje kose i tijela, kao i tečnih deterdženata za pranje veša i suđa, trgovac treba da:

1) istakne obavještenje na Brajevom pismu na minimum 50% proizvoda;

2) obezbijedi da u prvom redu izloženih proizvoda na polici, bude izložen najmanje jedan artikal sa nazivom proizvoda na Brajevom pismu.

Kada je u pitanju isticanje cijene, Zakon o zaštiti potrošača propisuje obavezu trgovcima da za proizvode koji se prodaju ili nude na prodaju, čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo za potrošača, istaknu prodajnu cijenu i cijenu po jedinici mjere, osim kod aukcijske prodaje i prodaje umjetničkih djela i antikviteta.

Cijena se ističe na način da se potrošač ne dovede u zabludu u pogledu robe na koju se odnosi istaknuta cijena, dok se cijena usluge koja se pruža ili nudi mora utvrditi u cjenovniku ili tarifi, a koji su lako uočljivi i dostupni potrošačima.

U slučajevima sniženja roba ili usluga, trgovac je u obavezi da umanjenju cijenu čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo za potrošača istakne, uz isticanje cijene koja je važila prije umanjenja.

3.3. IZDAVANJE RAČUNA

Savako zaključenje potrošačkog ugovora ili pružanje usluge od strane trgovaca mora biti praćeno izdavanjem računa ili fakture, koji mora biti jasan, razumljiv, lako čitljiv, na crnogorskom jeziku. **Račun predstavlja dokument koji svjedoči da je zaključen posao odnosno da je stvorena obaveza plaćanja robe ili usluge** (roba je prodana, usluga je izvršena). Izdati račun obavezuje kupca da iznos koji je naznačen u računu plati prodavcu, u skladu sa uslovima plaćanja, dok s druge strane obavezuje trgovca da potrošaču preda kupljenu robu ili isporuči traženu uslugu.

Ukoliko trgovac nudi isporuku proizvoda na adresu i prostor koji odredi potrošač, a isporuka se vrši uz naknadu, **dužan je da prethodno obavijesti potrošača o cijeni i načinu isporuke, dok račun obavezno mora sadržati i mjesto i datum isporuke.**

¹¹ Pravilnik o listi proizvoda, načinu isticanja i vrsti objekata u kojima se ističu obavještenja o robi na Brajevom pismu, "Službeni list CG", br. 30/2017, 40/2019, 32/2020 i 63/2021

U slučaju da trgovac ne postupi na naveden način, smatraće se da se isporuka (prevoz, poštanski troškovi i slično) **vrši bez naknade i da proizvod treba isporučiti na adresu i u prostor koji odredi potrošač**. U slučaju spora, dokazivanje prethodnog obavještanja potrošača o cijeni i načinu isporuke je na trgovcu.

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

Prema članu 4 **Zakon o fiskalizaciji u prometu proizvoda i usluga**¹², obavezu izdavanja fiskalnog računa imaju:

- 1) fizičko lice koje je obveznik poreza na dohodak i obveznik je izdavanja računa za isporuku proizvoda, odnosno usluga;
- 2) pravno lice koje je obveznik poreza na dobit u skladu sa zakonom kojim se uređuje porez na dobit pravnih lica i koje je obveznik izdavanja računa za isporuku proizvoda, odnosno usluga;
- 3) poreski obveznik koji ostvaruje promet od prodaje roba ili usluga putem samonaplatnih uređaja (automata), a koji nije u obavezi izdavanja računa u skladu sa zakonom kojim se uređuje porez na dodatu vrijednost.

Navedenim Zakonom uređena je i bavezna sadržina fiskalnog računa, te isti mora obuhvatati sledeće podatke:

- broj fiskalnog računa;
- vrijeme izdavanja računa (sat i minut);
- oznaku operatora fiskalnog servisa;
- identifikacioni kod obveznika fiskalizacije;
- jedinstveni identifikacioni kod računa;
- način plaćanja (gotovina, platna kartica, prenos novca sa računa u banci, ostalo);
- rok plaćanja, u slučaju da plaćanje nije izvršeno u trenutku izdavanja računa;
- poreski identifikacioni broj kupca, ako se promet obavlja između obveznika fiskalizacije, odnosno fiskalizacijom bezgotovinskog plaćanja.¹³

U praksi se javilo interesantno pitanje, a koje se odnosi na postojanje/ ili nepostojanje, obaveze izdavanja fiskalnih računa za izdavaoce smještaja - fizička lica koja obavljaju ugostiteljsku uslugu u domaćinstvu?

Poreksa uprava Crne Gore je u svom mišljenju broj: 03/1-6084/2-21 od 20.4.2021 zauzela stav da su fizička lica koja obavljaju uslugu smještaja pod navedenim uslovima, obveznici fiskalizacije. Iz obrazloženja:

¹² Zakon o fiskalizaciji u prometu proizvoda i usluga, "Službeni list CG" br. br. 46/2019, 73/2019 i 8/2021

¹³ Član 7 Zakona o fiskalizaciji u prometu proizvoda i usluga

"Prema članu 4 stav 1 Zakon o fiskalizaciji u prometu proizvoda i obveznik fiskalizacije je fizičko lice koje je obveznik poreza na dohodak i obveznik je izdavanja računa za isporuku proizvoda, odnosno usluga. Odredbama članana 101 Zakona o turizmu i ugostiteljstvu je propisano da je izdavalac smještaja dužan da izda gostu račun u skladu sa zakonom, sa naznačenom vrstom, količinom i cijenom za svaku pruženu uslugu i iznosom naplaćene boravišne takse i osiguranja. Dovodeći u vezu obavezu fizičkog lica kao izdavaoca smještaja da izda račun gostu za pruženu uslugu smještaja, sa stanovišta Zakona o turizmu i ugostiteljstvu, koji uređuje oblast registracije i način obavljanja djelatnosti turizma i ugostiteljstva, sa odredbama zakona koji uređuje postupak fiskalizacije u prometu proizvoda i usluga, smatramo da su fizička lica koja obavljaju uslugu smještaja pod navedenim uslovima propisanim zakonom, obveznici fiskalizacije."¹⁴

3.4. PRAVO NA SAOBRAZNOST ROBE I USLUGE

Saobraznost robe ili usluge znači da roba mora da bude saobrazna ugovoru, odnosno da u svemu odgovara njenom prethodnom opisu, da ima svojstva pokazanog modela ili uzorka, a naročito svojstva potrebna za redovnu upotrebu te vrste robe, da ima svojstva i osobine koje su izričito ili prećutno ugovorene, odnosno propisane, kao i da po kvalitetu i funkcionisanju odgovara onome što je uobičajeno kod robe iste vrste, a što potrošač može osnovano da očekuje.¹⁵

Ukoliko roba ili usluga nije saobrazna ugovoru, potrošač ima na raspolaganju više mogućnosti izbora u pogledu načina otklanjanja nesaobraznosti, te **može tražiti od trgovca opravku ili zamjenu bez naknade ili da zahtijeva odgovarajuće umanjenje cijene, dok u konačnom ima pravo i da raskine ugovor uz povraćaj plaćenog iznosa.**¹⁶

Potrošač prvenstveno ima pravo da bira između zahtjeva da se nesaobraznost otkloni opravkom ili zamjenom, osim ako je izabrani zahtjev nemoguć ili ako predstavlja nesrazmjerno opterećenje za trgovca. Pod nesrazmjernim opterećenjem podrazumijeva se da zahtjev koji potrošač postavi stvara pretjerane troškove za trgovca, a uzimajući u obzir vrijednost robe koju bi imala da je saobrazna ugovoru, značaj saobraznosti u konkretnom slučaju, te da li se alternativni zahtjev može ostvariti bez značajnijih neugodnosti za potrošača.

Opšti zakonski rok za podnošenje zahtjeva za otklanjanje nesaobraznosti je dvije godine. 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 od dvije godine.

Ukoliko potrošač ne postupi na naveden način, gubi pravo da zahtijeva otklanjanje nesaobraznosti.

¹⁴ Poreska praksa Poreske uprave Crne Gore, broj: 03/1-6084/2-21 od 20.4.2021

¹⁵ Član 43 stav 3 Zakona o zaštiti potrošača

¹⁶ Član 46 stav 1 Zakona o zaštiti potrošača

Ukoliko potrošač **postavi zahtjev za opravkom ili zamjenom robe** ili usluge u zakonom propisanom roku, trgovac je dužan da postupi po zahtjevu u primjerenom roku, ali **ne dužem od 15 dana od dana podnošenja zahtjeva. Ako ne može da ostvari pravo na opravku ili zamjenu, ili ako trgovac nije izvršio opravku ili zamjenu u roku od 15 dana od dana podnošenja zahtjeva, 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.** Troškove neophodne da se roba saobrazi ugovoru (troškovi rada, materijala, preuzimanja, i isporuke) **plaća trgovac.**

Međutim, važno je napomenuti da **ako je nesaobraznost robe neznatna potrošač nema pravo da zahtijeva raskid ugovora.**

3.5. GARANCIJA I GRANTNI LIST

Garancijom trgovac je daje obavezujuće obećanje potrošačima u vezi s robom, pod uslovima datim u izjavi, koja za potrošača stvara veća prava i mogućnosti od onih koja su već ustanovljena u situacijama kada roba nije saobrazna ugovoru.

Takva situacija bi bila ukoliko prodavac garantuje za će za kupljeni mobilni telefon važiti mogućnost opravke ili zamjene istog u trajanju od tri ili četiri godine.

Dakle, garancija trgovca predstavlja dodatni, voljni korak trgovca (ili proizvođača), preuzet bez dodatne naknade, da garantuje za svoju robu posebnom izjavom kojom se potrošaču mogu obećati posebne pogodnosti (vraćanje plaćenog iznosa, zamjena ili opravka, ili postupanje sa robom na drugi način) 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 saobraznosti.**

Garantni list je isprava, koja se se izdaje u pisanoj formi, na papiru ili nekom drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju i sadrži podatke iz garantne izjave, navedene na čitak, jasan, razumljiv i lako uočljiv način, a naročito o:

- 1) nazivu i adresi davaoca garancije;
- 2) robi na koju se garancija odnosi, sadržini garancije i uslovima za ostvarivanje prava iz garancije;
- 3) tome da se garancijom ne utiče na prava potrošača u slučaju nesaobraznosti robe ugovoru;
- 4) vremenskom i prostornom važenju garancije;
- 5) datumu predaje robe potrošaču.

U slučaju spora, teret dokazivanja da je garantni list predat potrošaču je na trgovcu.

Takoše, shodno Zakonu o zaštiti potrošača zabranjuje se trgovcima da prilikom zaključenja ugovora o prodaji robe i oglašavanju prodaje koriste izraz "garancija" i slične termine sa tim značenjem, **ako na osnovu ugovora o prodaji potrošač ne stiče više prava nego što ima na osnovu odredbi o**

saobraznosti, u skladu sa ovim zakonom. Postupanje suprotno navedenom, povlači za sobom prekršajnu odgovornost trgovca – pravnog lica, i obavezu plaćanja novčane kazne u iznosu od 700 eura do 10.000 eura.

4. ZAŠTITA PRAVA POTROŠAČA

Osim prava koja su pobrojana u prethodnom odjeljku, a tiču se podnošenja zahtjeva trgovcu zbog nesaobraznosti robe ili usluge sa ugovorom, potrošačima se garantuje zaštita prava i u drugim situacijama i putem različitih mehanizama zaštite.

Zakon o zaštiti potrošača sistemski reguliše oblast zaštite potrošača i istim su utvrđena osnovna prava potrošača, a posebna prava potrošača u pojedinim oblastima predmet su odredbi drugih zakona, u zavisnosti od predmeta povrede zavisice i konkretna primjena zakona.

Prije pokretanja bilo kog mehanizma zaštite potrošačkog prava, potrebno je prvenstveno da posjedujete dokaz o izvršenoj kupovini robe ili usluga. Kupovina proizvoda kod trgovca može se utvrditi na osnovu računa o kupljenom proizvodu, ugovora o prodaji, garantnog lista ili na drugi odgovarajući način (izvodom iz fiskalne kase, poslovne i druge odgovarajuće dokumentacije).

4.1. POTROŠAČKI PRIGOVOR

Potrošački prigovor je svaka predstavka ili pritužba kojom se prijavljuje povreda prava potrošača iz Zakona o zaštiti potrošača i drugih zakona.

Prigovor se podnosi na papiru ili nekom drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju, dok je **trgovac dužan da u prodajnom objektu na vidnom mjestu istakne obavještenje o načinu i mjestu podnošenja prigovora**, odnosno da pri zaključenju ugovora na drugi odgovarajući način o tome obavijesti potrošača.¹⁷

Potrošač može podnijeti prigovor:

- 1) u slučaju nesaobraznosti proizvoda ugovoru;¹⁸
- 2) u vezi sa datom garancijom, u roku iz garantnog lista;
- 3) na račun odmah, a najkasnije u roku od osam dana od dana plaćanja računa, a za usluge od

¹⁷ Član 25 Zakona o zaštiti potrošača

¹⁸ Prigovor se podnosi u rokovima koji su naznačeni u okviru poglavlja 3.4. predmetne Analize

javnog interesa¹⁹, u roku od 15 dana od dana prijema računa.²⁰

Trgovac je dužan da potrošaču, bez odlaganja, a **najkasnije u roku od osam dana od prijema prigovora**, odgovori u pisanoj formi, na papiru ili nekom drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju, sa izjašnjenjem o sadržini zahtjeva iz prigovora i predlogom za njegovo rješavanje. Ukoliko se o prigovoru ne rješava bez odlaganja, trgovac je dužan da potrošaču izda pisanu potvrdu o prijemu prigovora.

Na osnovu više istovjetnih prigovora, potrošačka organizacija može da pokrene **postupak zaštite kolektivnog interesa potrošača**, ako su ispunjeni zakonski uslovi za to, o čemu će biti više riječi u nastavku Analize.

4.2. ŽALBA POTROŠAČA I OBRAĆANJE INSPEKCIJI

U praksi su česti slučajevi gdje potrošači, u situacijama **kada trgovac ne odgovori blagovremeno, ili uopšte ne odgovori na izjavljeni prigovor**, podnose tužbe Upravnom sudu zbog ćutanja administracije, međutim, ovaj korak je pogrešan za realizaciju prava koja Vam kao potrošaču pripadaju, te postupanjem na ovaj način rizikujete da tužba bude odbijena kao neosnovana.

Naime, članom 12 stav 2 Zakona o upravnom sporu propisano da se upravni spor²¹ može pokrenuti i kad javnopravni organ nije donio upravni akt, odnosno nije odlučio po žalbi stranke ili nije preuzeo upravnu aktivnost, odnosno nije odlučio po prigovoru stranke. Uslovi za pokretanje upravnog spora u slučaju kad javnopravni organ nije odlučio po prigovoru stranke, uređeni su odredbama Zakona o upravnom postupku, tako da se isti može pokrenuti u slučajevima koji su normirani odredbama člana 31 i 35 navedenog zakona.

Međutim, potrošačka prava i zaštita potrošačkih prava normirana je prevashodno Zakonom o zaštiti potrošača koji u članu 173 stv 1 propisuje da **ako trgovac ne odgovori na prigovor potrošača bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od prijema prigovora, potrošač može podnijeti zahtjev za zaštitu prava iz ovog zakona (žalba potrošača) organu uprave nadležnom za inspekcijski nadzor nad sprovođenjem ovog zakona, koji će preduzeti mjere u skladu sa ovim zakonom.**

Dakle, nepostupanje po izjavljenom prigovoru, za sobom povlači uključivanje u postupak nadležne tržišne inspekcije koja cijeni postojanje povreda odredaba Zakona o zaštiti potrošača sadržanih u prigovoru, te u zavisnosti od učinjene povrede određuje koju će konkretno mjeru preduzeti sa ciljem otklanjanja uočene povrede.

¹⁹ Shodno članu 30 Zakona o zaštiti potrošača, usluge od javnog interesa su distribucija i snabdijevanje električnom energijom, gasom, toplotom i vodom, prečišćavanje i odvođenje otpadnih voda, održavanje čistoće u gradovima i drugim naseljima, odlaganje komunalnog otpada, održavanje groblja i sahranjivanje, dimnjačarske i druge komunalne usluge, prevoz putnika, elektronske komunikacione usluge, poštanske i druge usluge

²⁰ Član 26 Zakona o zaštiti potrošača

²¹ Upravni spor pokreće se podnošenjem tužbe Upravnom sudu Crne Gore, po pravilima Zakona o upravnom sporu, „Službeni list CG“, br. br. 54/2016 i 11/2024

Inspekcijski nadzor nad sprovođenjem Zakona o zaštiti potrošača vrši organ uprave nadležan za poslove inspekcijskog nadzora, drugi organi državne uprave preko nadležnih inspekcija, nezavisna pravna lica koja su ovlaštena za vršenje inspekcijskog nadzora, kao i nadležni organi lokalne uprave preko lokalnih inspektora, u okviru nadležnosti lokalne samouprave. Izuzetno, nadzor nad sprovođenjem ovog zakona vrše i samostalne organizacije i nezavisna pravna lica preko ovlaštenih službenika.

Radi stvaranja relevantne baze podataka i kontrole rada nadležnih organa koji se bave zaštitom prava potrošača, u skladu sa pravnim tekovinama Evroske unije, danom pristupanja Crne Gore Evropskoj uniji, nadležno Ministarstvo će biti u obavezi da sačinjava godišnji izvještaj o saradnji i postupanju nadležnih organa po žalbama potrošača i dostavlja ga Evropskoj komisiji.

4.3. ZAŠTITA KOLEKTIVNIH INTERESA POTROŠAČA

Pod zaštitom kolektivnih interesa potrošača podrazumijevamo zaštitu kolektivnih prava potrošača koji su, prvenstveno regulisani Zakonom o zaštiti potrošača, gdje se podnošenjem tužbe nadležnom sudu, pojedinim trgovcima ili grupama trgovaca, **nalaže prestanak određenog ponašanja kojim se krše prava potrošača.**

Kolektivna tužba podnosi se protiv trgovca koji upotrebom nepoštenih ugovornih odredbi, poslovne prakse ili na bilo koji drugi način krši prava potrošača utvrđena Zakonom o zaštiti potrošača ili drugim zakonom koji sadrži odredbe o zaštiti potrošača, čime narušava kolektivne interese potrošača.

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

Direktivom 2009/22/EZ Evropske unije propisana je obaveza država članica da u svom pravnom poretku predvidi mogućnost da, u korist potrošača, tužbu u sudskom postupku ili predlog u upravnom postupku za zabranu daljih radnji koje su u suprotnosti sa propisima o zaštiti potrošača (prije svega u vezi zabrane i sprečavanja buduće upotrebe nepoštenih poslovnih praksi i nepoštenih ugovornih odredaba u potrošačkim ugovorima) podnese javnopravni subjekt ili organizacija za zaštitu potrošača. Pojedinačni potrošači i trgovci nemaju aktivnu legitimaciju. Cilj postupka je dobijanje sudske zabrane za nastavak radnji, znači – sa dejstvom za budućnost. Postupak mora biti ubrzan. Nije svrha tog postupka da se utvrđuje valjanost ugovora koji su već zaključeni ili čak odlučivanje o novčanoj naknadi (sniženje cijene, odšteta).

U skladu sa navedenom direktivom, Zakon o zaštiti potrošača članom 119 utvrđuje ko sve može biti podnosilac kolektivne tužbe za zaštitu interesa potrošača, te određuje da podnosilac tužbe može biti:

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

2) **organizacija potrošača** koja:

- je upisana u evidenciju iz člana 165 ovog zakona najmanje godinu dana;

- ima angažovanog najmanje jednog diplomiranog pravnika, sa najmanje tri godine radnog iskustva;

- stvarno djeluje i ima ostvarene rezultate u oblasti zaštite interesa potrošača;

3) **komorska i interesna udruženja trgovaca** (privredna, zanatska, i dr.).

Danom pristupanja Crne Gore Evropskoj uniji, prednje navedene organizacije potrošača, koje ispunjavaju zakonom propisane uslove za podnošenje kolektivnih tužbi, moći će da pokrenu postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i pred nadležnim tijelom neke od drugih država članica Evropske unije.

Ako je kolektivna tužba osnovana, sud će odlukom kojom usvaja tužbu utvrditi povredu ovog ili drugih zakona, precizno je opisati i tuženom:

1) narediti da prekine s postupanjem zbog kojeg je i podnijeta kolektivna tužba i narediti mu da, ako je to moguće, preduzme mjere neophodne za otklanjanje štetnih posljedica koje su nastale zbog njegovog postupanja;

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

3) naložiti da o svom trošku objavi cijelu ili dio odluke ako njeno objavljivanje može doprinijeti da se ublaže ili u potpunosti otklone štetne posljedice postupanja;

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

4.4. VANSUDSKO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

Kao što je ukazano na samom početku Analize, potrošači se sa ciljem zaštite zajamčenih prava najčešće opredjeljuju za pokretanje sudskih postupaka, međutim, praksa je pokazala da potrošački sporovi dugo traju i obično za sobom povlače visoke troškove.

Zakon o zaštiti potrošača je sa ciljem bržeg i efikasnijeg rješavanja potrošačkih sporova predvidio mogućnost vanskudskog rješavanja potrošačkih sporova, koji podrazumijeva učešće potrošača i trgovca, a postupak vodi tijelo za vanskudsko rješavanje potrošačkih sporova (u daljem tekstu: tijelo za rješavanje sporova), **radi zaključivanja poravnania ili donošenja neobavezujuće ili obavezujuće odluke**. Tijelo za rješavanje sporova može da se osnuje kao pravno lice ili bez svojstva pravnog lica, kada djeluje u sastavu trgovca.

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.

Postupak rješavanja vansudskog potrošačkog spora može da pokrene samo potrošač, a prednosti vansudskog rješavanja potrošačkih sporova su **brzina, efikasnost, niži troškovi, podsticanje rješavanja sporova mirnim putem, smanjenje opterećenja sudova i sl.**

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, zlonamjerman, 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.²²

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.**

Stranke koje pokušale da riješe spor pred tijelom za rješavanje sporova **ne gube mogućnost pokretanja sudskog, arbitražnog ili drugog postupka** zbog proteka rokova koji su predviđeni za pokretanje postupka, budući da se zastara prekida pokretanjem postupka pred tijelom za rješavanje sporova.

Ministarstvo i Evropski potrošački centar Crne Gore na internet stranicama objavljuju Listu tijela za rješavanje potrošačkih sporova i ako je moguće, na papiru ili drugom trajnom mediju u službenim prostorijama.

²² Član 132č Zakona o zaštiti potrošača

4.4.1. ODBOR ZA VANSUDSKO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

Odbor predstavlja vid alternativnog, efikasnog i jeftinog načina rješavanja potrošačkih sporova i isti se angažuje u oblastima u kojima nisu osnovana tijela za rješavanje sporova ovlaštena od strane Ministarstva.

Odbor je nezavistan organ koji funkcionira pri Privrednoj komori Crne Gore (u daljem tekstu: Komora) i isti ima deset članova od kojih se bira predsjednik i zamjenik predsjednika. Članove Odbora bira Komora i organizacije potrošača, u jednakom odnosu, na osnovu javnog oglasa. Spisak članova Odbora, Komora objavljuje u "Službenom listu Crne Gore" i na svojoj internet stranici. Predsjednika Odbora iz reda članova Odbora na njihov predlog, imenuje starješina Ministarstva, a zamjenika predsjednika imenuje predsjednik Odbora iz reda članova Odbora.

Članovi Odbora dužni su da sprovedu postupak nezavisno i nepristrasno i ne smiju da nastupaju kao predstavnici strana u postupku ili organizacija koje su ih predložile za članstvo u Odboru ni od njih primati ili tražiti instrukcije u vezi sa predmetom spora. Članovi Odbora dužni su da čuvaju kao tajnu podatke dobijene tokom rada u Odboru i po okončanju postupka, u skladu sa zakonom.

Konstituisanjem Odbora za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova daje se na značaju vansudskom rješavanju ovih sporova kao bržeg, ekonomičnijeg i efikasnijeg načina rješavanja sporova potrošača u odnosu na druge načine rješavanja sporova.

Postupak pred Odborom pokreće se podnošenjem tužbe. Međutim, prije podnošenja tužbe Odboru, **potrošač je dužan da prethodno pokuša da riješi spor neposredno sa trgovcem**, pri čemu će se pokušaj rješavanja spora smatrati i podnošenje prigovora trgovcu. U suprotnom, Odbor će tužbu odbaciti.²³

4.5. SUDSKO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

U situacijama kada trgovac ne odgovori na prigovor, kao i u drugim slučajevima povrede prava potrošača, potrošač ima mogućnost da traži zaštitu zagarantovanih prava podnošenjem tužbe nadležnom osnovnom sudu.

Svaki put kad od trgovca kupujete proizvod ili uslugu Vi **sklapate ugovor** – bez obzira na to je li riječ o kupovini bilo koje vrste robe, pružanje kozmetičarskih ili automehaničarskih usluga, naručivanje robe sa interneta ili podizanje kredita kod banaka. **Ugovor je zakon za stranke koje ga zaključuju i isti se mora poštovati.**

Potrošački spor je svaki spor koji proizilazi iz ugovornog odnosa potrošača i trgovca, a na koji se primjenjuju pravila parničnog postupka shodno odredbama Zakona o parničnom postupku.

²³ Član 140 Zakona o zaštiti potrošača

Potrošačke tužbe najčešće se odnose na zahtjeve za naknadu štete, za poništenje ili utvrđivanje ništavosti ugovora koji je zaključen pod uticajem postupanja kojim se narušavaju prava koja pripadaju potrošaču na osnovu Zakona o zaštiti potrošača ili drugih zakona koji garantuju zaštitu potrošačkih prava.

Tužba se sudu može podnijeti lično ili preko punomoćnika, a ukoliko stranka nema kvalifikovanog punomoćnika u postupku (advokat ili lice sa položenim pravosudnim ispitom) i koja se iz neznanja ne koristi pravima koja joj pripadaju po zakonu, sud će stranci pružiti pomoć u vidu upozorenja koje parnične radnje može preduzeti u postupku.

Zakonom o parničnom postupku²⁴ detaljno je određeno šta tužba mora da sadrži, te je propisano da tužba sadrži određeni zahtjev u pogledu glavne stvari i sporednih traženja, činjenice na kojima tužilac zasniva zahtjev, dokaze kojima se utvrđuju ove činjenice, kao i druge podatke koje mora imati svaki podnesak, odnosno: oznaku suda, ime i prezime (naziv pravnog lica), prebivalište ili boravište (sjedište pravnog lica) stranaka, njihovih zakonskih zastupnika i punomoćnika, ako ih imaju, predmet spora, sadržinu izjave i potpis podnosioca.

Tužba, kao i svi podnesci sa priložima koje treba dostaviti protivnoj stranci, predaju se sudu u dovoljnom broju primjeraka za sud i protivnu stranku.

Nakon dostavljanja tužbe sudu, sud je prosljeđuje tuženoj strani koja ima pravo da dostavi odgovor na tužbu u roku od 30 dana od dana prijema uredne tužbe. Nakon prijema odgovora na tužbu sud će da zakaže pripremno ročište, na koje poziva stranke u postupku da pristupe kako bi sud odredio o čemu će se raspravljati u daljem toku postupka i koji će se dokazi izvesti na glavnoj raspravi.

Ako na pripremno ročište ne dođe tužilac, a bio je uredno obaviješten, smatraće se da je tužba povučena, osim ako tuženi ne traži da se ročište održi, a ukoliko na pripremno ročište ne dođe uredno obaviješten tuženi, raspravljat će se sa tužiocem.²⁵

Ukoliko tužilac nije zadovoljan presudom Osnovnog suda, ima mogućnost izjavljivanja žalbe Višem sudu čije odluke obavezuju sud niže instance.

4.5.1. SUDSKA PRAKSA

Zabrana obustavljanja pružanja usluga i prinudne naplate

U Presudi Upravnog suda Crne Gore U. 1801/15 ²⁶, koja se ticala pitanja primjene člana 41 Zakona o zaštiti potrošača, a koji se odnosi na **zabranu obustavljanja pružanja usluga i prinudne naplate, sud je zaključio da ako se iznos računa osporava u sudskom, vansudskom ili upravnom postupku,**

²⁴ Zakon o parničnom postupku, "Službeni list CG", br. 47/2015 - drugi zakon, 48/2015 (čl. 84. i 85. nisu u prečišćenom tekstu), 51/2017, 75/2017.

²⁵ Član 293 Zakona o parničnom postupku

²⁶ Presuda Upravnog suda Crne Gore, U. 1801/15 od 13. 01. 2016. godine

a potrošač redovno plaća nesporne iznose računa, trgovac ne smije potrošaču obustaviti pružanje usluge ili ga isključiti sa distributivne mreže do okončanja tog postupka.

U konkretnom slučaju iz Zapisnika o izvršenom inspekcijskom pregledu, proizlazi da je tržišni inspektor postupajući po prijavi potrošača, nesumnjivo utvrdio da je potrošaču obustavljena isporuka električne energije, odnosno isključen je sa distributivne mreže. U tom postupku navedeni potrošač je tržišnom inspektoru prezentovao na uvid odgovarajuće dokaze: kopije žalbe izjavljene Regulatornoj agenciji za energetiku, kopije plaćenih računa za utrošenu električnu energiju za mjesec septembar, oktobar, novembar i decembar 2014. godine, kao i da su vršene i druge kontrole o čemu je tržišnom inspektoru dostavljen dokaz i to kopije zapisnika od 12. 1. 2015. godine, o kontroli mjernog mjesta, u kojem je konstatovano da je oštećena distributivna plomba, od 15. 1. 2015. godine, i kopije obračuna računa od 12. 1. 2015. godine, po osnovu naknade štete za neovlašćeno korišćenje električne energije, te energetske karticu potrošača. Tržišni inspektor je donio rješenje kojim utvrđuje povredu Zakona o zaštiti potrošača na štetu potrošača i naložio pružaocu usluge da priključi potrošača na distributivnu mrežu, bez naknade.

Na rješenje tržišnog inspektora pružalac usluge je izjavio žalbu, koja je odbijena, te se odlučio da pokrene postupak pred Upravnim sudom Crne Gore, sa ciljem donošenja drugačije odluke u ovoj upravnoj stvari.

Kod takvog činjeničnog utvrđenja s pozivom na član 41 Zakona o zaštiti potrošača, po ocjeni suda, postupajući inspektor je pravilno postupio u skladu sa članom 175 stav 1 tačka 24 Zakona o zaštiti potrošača kada je **rješenjem naredio trgovcu otklanjanje utvrđene nepravilnosti i odredio rok u kojem se nepravilnost mora otkloniti, s obzirom da je u toku inspekcijskog nadzora, između ostalog, utvrđeno da je potrošaču obustavljeno pružanje javne usluge i da je isključen sa distributivne mreže u toku postupka u kome se račun osporava, te naložio da bez odlaganja, pružalac usluge nastavi sa pružanjem usluge potrošaču, odnosno priključi potrošača bez naknade na distributivnu mrežu do okončanja postupka, jer potrošač uredno plaća nesporne iznose računa.**

Nepoštena ugovorna odredba

Viši sud u Podgorici je Presudom Gž. br.3251/22²⁷ potvrdio Presudu Osnovnog suda u Danilovgradu P.br.13/22 od 14.4.2022. godine kojom je **utvrđena ništavost ugovorne odredbe iz ugovora o dugoročnom kreditu koji je nakna zaključila sa potrošačem.**

Naime, predmet spora je zahtjev da se utvrdi ništavom odredba ugovora o kreditu kojom je ugovorena obaveza potrošača kao korisnika kredita da plati banci, odmah po odobrenju kredita iznos od 1,7% od odobrenog iznosa kao **“zavisne troškove i troškove naknade”**, te vraćanje iznosa koji je o tom osnovu

²⁷ Presuda Višeg suda u Podgorici Gž. br.3251/22 od 29.06.2023. godine

uplaćen. Osnovanost zahtjeva potrošač zasniva na tvrdnji da banka ima pravo za svoju uslugu da naplati kamatu koja predstavlja cijenu kompletne usluge banke, te da **nema ekonomske opravdanosti da banka naplaćuje i troškove obrade kredita, da je ta odredba protivna načelima savjesnosti i poštenja, te jednake vrijednosti uzajamnog davanja, a posebno što banka nije upoznala tužioca sa načinom obračuna tih troškova, a nije ni imala nikakvih troškova povodom predmetnog kredita, a potrošač je na iste pristao na osnovu unaprijed pripremljenog i odštampanog ugovora o kreditu na čiju sadržinu nije mogao da utiče.**

Odlučne činjenice u ovoj pravnoj stvari jesu da li je protivno prinudnim propisima da banka naplaćuje troškove nastale prilikom obrade kredita, te na taj način na potrošača prebaci teret snošenja dijela opštih troškova u vezi s izvršavanjem svoje privredne djelatnosti, te ako nije da li je priikom zaključivanja ugovora sa potrošačem o toj stavci pošteno pregovarala, u duhu načela savjesnog i poštenog postupanja u zasnivanju obligacionih odnosa, te dovela u pitanje načelo ravnopravnosti ugovornih strana na štetu potrošača.

Iz obrazloženja presude:

"U smislu člana 63 stav 1 Zakona o zaštiti potrošača smatra se nepoštenom odredba u potrošačkom ugovoru o kojoj se nije pojedinačno pregovaralo, a kojom se suprotno načelu savjesnosti i poštenja, narušava ravnoteža prava i obaveza na štetu potrošača. U smislu člana 63 stav 2 smatra se da se nije pregovaralo ako se radi o odredbi ugovora koju je trgovac unaprijed sastavio, te potrošač nije uticao na sadržaj tako pripremljenog ugovora, dok je čl. 63 stav 3 predviđeno da ukoliko trgovac tvrdi da se o toj odredbi pregovaralo teret dokazivanja je na njemu.

U konkretnom slučaju tužena banka nije ni tvrdila da se o ovoj odredbi ugovora pregovaralo, već je neosnovanost tužbenog zahtjeva zasnivala na tvrdnji da je tužiac na takvu stavku u ugovoru pristao.

Dakle zaključak koji iz prethodno navedenog proizilazi jeste da se o ovoj ugovornoj odredi nije pojedinačno pregovaralo.

Zakon o zaštiti potrošača koji je bio u primjeni u vrijeme kada je zaključen predmetni ugovor nije predviđao izuzetke od primjene pravila o nepoštenim odredbama na način na koji je to predviđeno članom 4 stav 2 Direktive EU broj 93/13 na način da se iz testa poštenosti isključuje odredbe kojim se definišu glavni predmet ugovora i adekvatnost cijene i naknada na jednoj strani i isporučene usluge i robe na drugoj strani, pod uslovom da su definsani jasnim i razumljivim jezikom.

Naime, osnovna načela poštenog pregovaranja kod potrošačkih ugovora su u Direktivi EU broj 93/13 od 05.04.1993 godine, a koja za cilj ima da zaštiti potrošače od nepoštenih odredbi, a s obzirom na njihov podređen položaj i nemogućnost uticaja na način poslovanja banaka, te presuda Evropskog suda pravde C 26/13 od 30.04.2014 godine upućuje na tumačenje člana 4 stav 2 Direktive koja odredba iz testa poštenosti isključuje odredbe kojim se definišu glavni predmet ugovora i adekvatnost cijene i naknada na jednoj strani i isporučene usluge i robe ma drugoj strani(a ugovorna odredba koja je predmet ovog spora bi imala takav status), pod uslovom da su definsani jasnim i razumljivim jezikom, na način da takve ugovorne odredbe potrošaču moraju biti ne samo gramatički jasne

Nadalje u smislu presuda Evropskog suda pravde C-84/19, C-222/19 i C-252/19 (spojen postupak) ukazuje se na tumačenje člana 4 stav 2 Direktive EU broj 93/13 od 05.04.1993. godine koja je izmijenjena Direktivom 2011/83, na način da odredbe ugovora o potrošačkom kreditu kojima se na teret potrošača stavljaju troškovi različiti od povrata kredita u obliku glavnice i kamata nisu obuhvaćene izuzecima predviđenima tom odredbom ako se tim odredbama ne predviđa ni priroda tih troškova, ni usluge koje se njima plaćaju te ako su sastavljene na način da kod potrošača stvaraju zabunu kad je riječ o njegovim obvezama i ekonomskim posljedicama tih odredbi. Tom presudom je i ponovljen stav izražen u presudi Gómez del Moral Guasch, C125/18, EU:C:2020:138, da je sistem zaštite potrošača uspostavljen na ideji da je potrošač u slabijem položaju u odnosu na trgovca, posebno u pogledu stepena obaviještenosti, te da zahtjev transparentnosti treba shvatiti u širem smislu, odnosno tako da se zahtjeva ne samo da odredba ugovora potrošaču treba biti gramatički razumljiva nego i da se tom potrošaču omogući da na temelju tačnih i razumljivih kriterijuma procjene ekonomske posljedice koje iz toga za njega proizlaze.

U konkretnom slučaju tužiocu je bila gramatički jasno šta je njegova obaveza, a kako to pravilno nalazi prvostepeni sud i gramatički nejasnom je ne čini što ne sadrži konkretizovane troškove, niti se banci može na teret staviti da posebno dokazuje strukturu i visinu tih troškova koji su obuhvaćeni zbirnim procentom iz ponude koju je potrošač prihvatio potpisujući ugovor o kreditu, **ali prednje ne znači da je tužiocu bilo nedvosmisleno jasno zašto je takva odredba ugovora predviđena jer se o njoj nije pregovaralo, niti je banka tvrdila tokom postupka da je tužioca kao slabiju stranu upoznala sa ekonomskim posljedicama koje iz toga za njega proizlaze.**

Prihvatanjem ovih troškova od strane tužioca kroz nepošteno pregovaranje - jer se nije pojedinačno pregovaralo o ovoj odredbi (a u tom trenutku važeći Zakon o zaštiti potrošača nije uopšte predviđao izuzetke od testa nepoštenog pregovaranja na način na koji je to predviđeno Direktivom EU broj 93/13 od 05.04.1993 godine, te je praksa Evropskog suda pravde dala tumačenje da se nepoštenim smatraju i te odredbe ukoliko su samo gramatički jasne), **narušeno je načelo ravnopravnosti ugovornih strana iz člana 11 ZOO, jer je tužilac kao slabija strana pristao i na te troškove na sopstvenu štetu, pa se radi o nepoštenoj ugovornoj odredbi u smislu člana 62 u vezi sa članom 66 stav 1 Zakona o zaštiti potrošača koja je kao takva ništava, a posljedica toga je vraćanje datog po tom osnovu kao neosnovano stečenog u smislu člana 210 stav 1 ZOO(Sl.list SFRJ broj 29/78) koji je važio u vrijeme nastanka spornog odnosa."**

5. NEPOŠTENNA POSLOVNA PRAKSA TRGOVACA

Zakonom o zaštiti potrošača izričito se propisuje **zabrana nepoštene poslovne prakse** koja podrazumijeva praksu koja je:

1) suprotna zahtjevima profesionalne pažnje;

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

3) obmanjujuću praksu o

4) agresivna poslovna praksa.

Trgovac obmanjujućom praksom navodi potrošača da donese ekonomsku odluku koju inače ne bi donio dajući informacije koje su neistinite, ili na drugi način obmanjuje ili je vjerovatno da će obmanuti prosječnog potrošača u pogledu neke od sljedećih okolnosti:

- postojanje ili prirodu proizvoda;

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

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

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

- potrebu servisiranja, rezervnih dijelova, zamjenu ili popravku;

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

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

Navedena lista predstavlja tzv. sivu listu, međutim, pored obmanjujuće prakse, pod okolnostima kojima se smatraju nepoštenom poslovnim praksom, podrazumijeva se i agresivna praksa trgovaca.

Agresivna praksa postoji kada se vrši uznemiravanje, prinuda, uključujući fizičku silu ili prijetnju, kao i nedopušten uticaj, koji u bitnoj mjeri umanjuju ili je vjerovatno da će umanjiti slobodu izbora ili

postupanja prosječnog potrošača u odnosu na proizvode, čime se navodi ili je vjerovatno da će se navesti da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio.²⁸

Ukoliko biste se našli u situaciji da stičete utisak da ne možete da napustite poslovni prostor trgovca prije zaključenja ugovora, ukoliko Vas trgovac posjećuje u domu, suprotno Vašem zahtjevu da napusti dom, ukoliko Vas uporno i protiv Vaše volje zovu putem telefona, elektronske pošte i drugim sredstvima komunikacije na daljinu, sve navedeno predstavlja agresivnu poslovnu praksu koja je Zakonom o zaštiti potrošača zabranjena.

6. UGOVORI ZAKLJUČENI NA DALJINU

Usled pandemije COVID19 virusa, potrošači su bili primorani da promjene svoje životne navike. Između ostalih, kao posledica ograničenog kretanja i okupljanja na javnim mjestima javila se učestala upotreba "online" trgovine robom i uslugama.

Zakon o zaštiti potrošača pruža zaštitu fizičkim licima koja zaključuju ovakve ugovore, te jasno definiše šta je to ugovor zaključen na daljinu. 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.²⁹

Zakon propisuje širok spektar obaveza trgovaca koji stupaju u ugovorne odnose na daljinu, te predviđa da je 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;

²⁸ Član 115 Zakona o zaštiti potrošača

²⁹ Član 61 stav 1 Zakona o zaštiti potrošača

- 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.

Ovim zakonom potrošači su zaštićeni i nakon zaključenja ugovora na daljinu, na način što se **potrošačima daje pravo na jednostrani raskid ugovora, i to u roku od 14 dana od dana predaje robe potrošaču ili trećem licu koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik.**

Takođe, Zakonom su predviđeni i izuzeci od mogućnosti jednostranog raskida ugovora od strane potrošača i to u situacijama kada trgovac svoju obavezu u cjenosti ispuni, ukoliko predmet ugovora roba ili usluga čija cijena zavisi od promjena na finansijskom tržištu koje su van uticaja trgovca, predmet

ugovora roba koja je izrađena po specifikaciji potrošača ili koja je prilagođena potrošaču; ako je predmet ugovora lako kvarljiva roba ili roba koja je pred istekom roka upotrebe, ukoliko robu iz zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodno vratiti, ako je roba kupljena na javnom nadmetanju, i drugih situacija koje Zakon propisuje članom 74j.

U slučaju zloupotrebe platne kartice, a u vezi s ugovorom na daljinu, potrošač može da zahtijeva storniranje ili vraćanje (naknadu) plaćenog iznosa. Takođe, zabranjena je isporuka robe ili usluga koje potrošač nije naručio.

Svaki e-prodavač dužan je da na svojoj internet stranici, objavi sve navedene informacije (opšti uslovi kupovine, politika privatnosti, naručivanje i plaćanje, dostava i povrat robe). Na taj način kupac se može neposredno prije kupovine informisati o svim bitnim pitanjima u vezi sa kupovinom. Kako se broj dana dostave, načini plaćanja, i druga pitanja od značaja za trgovinu, razlikuju od prodavca do prodavca, ne možemo ih sve obuhvatiti u pravilniku, ali se iz tog razloga savjetuje kupcu da prilikom kupovine pročita pravila koja je prodavač naveo na svom sajtu.

7. EVROPSKO ZAKONODAVSTVO I PRAKSA EVROPSKOG SUDA ZA LJUDSKA PRAVA

Zaštita potrošača izuzetno je dinamično područje koje je u Evropskoj uniji (u daljem tekstu: **EU**) podvrgnuto učestalom donošenju novih mjera. Kreiranje zakonodavstva u oblasti zaštite potrošača u EU, započeto je prije tridesetak godina. Ovaj period obilježio je opšti ekonomski i industrijski razvoj, gdje potrošači počinju da igraju ekonomski veoma bitnu ulogu, kao ključni akteri na tržištu koji treba da potroše proizvedena dobra, odnosno da iskoriste pružene usluge. Do tada postojeći pravni sistem zaštite, zasnovan prije svega na opštim pravilima ugovornog prava, nije pružao odgovarajući nivo zaštite, stoga je bilo potrebno stvoriti jedan novi, posebni pravni režim namijenjen upravo da pruži adekvatnu pravnu zaštitu potrošača.

Evropska komisija je 1975. godine usvojila prvi preliminarni program Evropske ekonomske zajednice o zaštiti potrošača i politici obaviještenosti, po uzoru na Kenedijevo obraćanje kongresu. Ovaj dokument takođe navodi osnovna prava potrošača: pravo na zaštitu zdravlja i bezbednost, pravo na zaštitu ekonomskog interesa, pravo na pravno sredstvo, pravo na obavještenost i obrazovanje i pravo na učešće. Ovaj program je postavio temelje razvoja prava zaštite potrošača EU, koje trideset sedam godina nakon usvajanja ovog dokumenta predstavlja jednu zasebnu i vrlo razvijenu oblast prava EU.

Potrošačko pravo je čak ušlo i u najviši akt EU o ljudskim pravima – povelju EU o osnovnim pravima, gdje je naglašeno da politika unije mora da osigura visok stepen zaštite potrošača.

Prve direktive o potrošačima (prodaja van sjedišta trgovca i obmanjujuće reklame) usvojene su sredinom osamdesetih godina prošlog vijeka, ali prva važna direktiva o potrošačima je zaživjela tek 1993. godine.

Riječ je o **Direktivi 93/13/EC**³⁰ koja se odnosi na nepoštene ugovorne odredbe u ugovorima koji trgovci zaključuju sa potrošačima. Nakon donošenja navedene direktive nastupio je dinamičan rad EU u kreiranju propisa koji imaju za cilj zaštitu potrošača, a među kojima su:

- Direktiva 93/13/EEZ (nepoštene odredbe u potrošačkim ugovorima),
- Direktiva 85/577/EZ (ugovori zaključeni izvan poslovnih prostorija trgovca),
- Direktiva 90/314/EZ (paket putovanja, paket vikendi i paket ture),
- Direktiva 97/7/EZ (ugovori na daljinu),
- Direktiva 98/6/EZ (isticanje cijena ponuđenih proizvoda),
- Direktiva 99/44/EZ (neki aspekti prodaje potrošačke robe i pratećih garancija),
- Direktiva 2002/65/EZ (pružanje finansijskih usluga na daljinu),
- Direktiva 2005/29/EZ (nepoštena poslovna praksa),
- Direktiva 2006/114/EZ (obmanjujuće i upoređujuće oglašavanje),
- Direktiva 2008/48/EZ (ugovori o potrošačkim kreditima),
- Direktiva 2009/22/EZ (sudske i upravne zabrane za zaštitu interesa potrošača).

U nastavku ukazujemo na najznačajnije Direktive u oblasti zaštite potrošača koje su postavile kamen temeljac u nacionalnim sistemima zaštite prava potrošača i kreiranju politika koje su usmjerene na kreiranje ravnoteže na ekonomskom tržištu.

7.1. DIREKTIVA 93/13/EC

Direktiva je instrument harmonizacije u oblasti potrošačkog ugovornog prava u država članicama³¹, u smislu da, s obzirom na ograničenje oblasti njenog ličnog važenja na potrošačke ugovore, ona primarno ide za zaštitom potrošača koji se javlja u ulozi slabije (ekonomski) ugovorne strane. Takav zaštitni cilj značajno je uže postavljen u odnosu na zakonodavstva nekih drugih država članica. O zaštitnom cilju govori i objašnjenje broj 6 uz Direktivu, u kojem se ističe kako je radi olakšanja uspostavljanja unutrašnjeg tržišta i zaštite građana u njihovoj ulozi potrošača pri kupovini roba i korištenju usluga značajno odstranjivanje iz potrošačkih ugovora nepoštenih ugovornih klauzula.

Direktiva je istovremeno i instrument minimalne harmonizacije, što je vidljivo iz odredbe njenog člana 8, prema kojem države članice mogu donijeti ili zadržati strožije odredbe koje su u skladu sa Direktivom za oblast na koju se ona odnosi, obezbjeđujući na taj način viši nivo zaštite potrošača u odnosu na onaj predviđen samom Direktivom.³²

³⁰ Direktiva Vijeća 93/13/eez od 5. aprila 1993. godine o nepoštenim klauzulama u ugovorima sa potrošačima

³¹ Reich Norbert, Zur Theorie des europäischen Verbraucherrechts, ZeuP, 1994, str. 339.

³² Direktiva 13/93/EEZ treba da posluži harmonizaciji dijela privatnog prava koji je u državama članicama veoma različito regulisan. Različita regulativa i primjena iste u praksi vodila je opredjeljenju zakonodavca za harmonizacijom na minimalnom nivou. Tako Direktiva postavlja minimalne standarde zaštite potrošača u oblasti prava nepoštenih ugovornih klauzula u potrošačkim ugovorima, ispod kojih s jedne strane države članice ne smiju ići, dok su s druge strane ovlašćene da odrede viši nivo zaštite.

Član 3 ove Direktive sadrži generalnu klauzulu kojom je propisano da **ugovorna odredba o kojoj se nisu vodili pojedinačni pregovori između trgovca i potrošača, smatra se nepoštenom ako u suprotnosti s načelom savjesnosti i poštenja, a na štetu potrošača prouzrokuje znatniju neravnotežu u pravima i obavezama stranaka, proizašlih iz ugovora.** Postavljanjem generalne klauzule na naveden način, kao prva pretpostavka za ocjenu postojanja nepoštene ugovorne odredbe u ugovorima jeste nepridržavanje principa savjesnosti i poštenja ugovornih strana. Postupanje suprotno ovom načelu predstavlja situaciju kada se prilikom zaključivanja i izvršavanja ugovornih obaveza ne uzima u obzir interes druge strane. Pri ocjeni postojanja neravnoteže prava i obaveza u smislu ove odredbe, podrazumijevaju se situacije kada je nesklad određen kao značajan i neopravdan, odnosno kada ugovor za potrošača stvara više obaveza nego prava, nanoseći mu takvim ugovaranjem očiglednu štetu. Oštećenje potrošača ogleda se u svakom neprimjerenom umanjenu njegovih prava i svakom povećavanju njegovih obaveza, pri čemu je nužno ustanoviti jesu li u korist potrošača ugovorene određene pogodnosti koje bi imale za cilj korekciju nastale neravnoteže.

Države članice su odredbom člana 6 stav 1 Direktive obavezale da ugovorne klauzule koje su shodno odredbi člana 3 određene kao nepoštene u nacionalnim zakonodavstvima oglase neobavezujućim. Neobaveznost konkretne ugovorne klauzule podrazumijeva zabranu nastupanja njenih posljedica prema potrošaču odnosno nemogućnost njene primjene u pravnom prometu.

Pred Evropskim sudom za ljudska prava našao se interesantan predmet - **Horățiu Ovidiu Costea protiv SC Volksbank România SA**³³, koji se odnosi na tumačenje i primjenu ove direktive. Naime, H. O. Costea obavlja advokatsku djelatnost, pri čemu se pretežno bavio trgovačkim pravom. On je 4. aprila 2008. sklopio ugovor o kreditu s Volksbankom, a povraćaj datog kredita bio je osiguran davanjem hipoteke na nepokretnosti u vlasništvu njegove advokatske kancelarije. Taj ugovor o kreditu je H. O. Costea potpisao, s jedne strane, u svojstvu korisnika kredita a, s druge strane, u svojstvu zastupnika svoje advokatske kancelarije, kao hipotekarnog dužnika. Istog je dana posebnim ugovorom zaključenim u formi notarskog akta konstituisana hipoteka između Volksbanka i advokatske kancelarije H.O.Costea, koju je u tom aktu zastupao H. O. Costea.

Međutim, pet godina od zaključenja ugovora, H.O.Costea tužbu protiv banke podiže pred Osnovnim sudom u Rumuniji gdje traži s jedne strane, **utvrđenje nepoštenosti ugovorne odredbe o proviziji za rizik** i, s druge strane, **poništenje te ugovorne odredbe i povrat te provizije koja je isplaćena Volskbanku.**

U tim je okolnostima prvostepeni sud je odlučio prekinuti postupak i uputiti Evropskom sudu za ljudska prava sljedeće prethodno pitanje:

„Trebali li član 2. tačku (b) Direktive Vijeća 93/13 kada je riječ o **definiciji pojma „potrošač“** tumačiti u smislu da taj član u samu definiciju uključuje ili, naprotiv, iz nje isključuje fizičko lice koje obavlja advokatsku djelatnost i koje s bankom sklapa ugovor o kreditu u kome nije naznačena namjena kredita kada u kontekstu predmetnog ugovora svojstvo osiguranja ima hipoteka konstituisana na advokatskoj kancelariji fizičkog lica o kojem je riječ?“

³³ Presuda ESLJP C-110/14 Horățiu Ovidiu Costea protiv SC Volksbank România SA od 3.9.2015., dostupno na: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX%3A62014CJ0110>

ESLJP je prilikom razmatranja postavljenog zahtjeva prvo krenuo od pojma „potrošač“, te konstatovao da se pod „potrošačem“ u smislu Direktive 93/13 smatra svako fizičko lice koje u ugovorima nastupa za potrebe izvan svoje djelatnosti, pravnog lica i profesije. Nadalje, „prodavac robe ili pružalac usluge“ označava svako fizičko ili pravno lice koje ugovorima obuhvaćenim Direktivom 93/13 nastupa u okviru svoje djelatnosti, pravnog lica i profesije, bez obzira na to da li je u javnom ili privatnom vlasništvu.

Slijedom toga, navedena direktiva, ugovore na koje se primjenjuje određuje u zavisnosti od svojstva ugovornih strana, odnosno u zavisnosti od toga postupaju li one ili ne u okviru svoje profesionalne djelatnosti.

Taj kriterijum u skladu je s idejom na kojoj se temelji sistem zaštite uspostavljen tom direktivom, odnosno da se potrošač u odnosu na trgovca, a vezano za pitanja koja se odnose kako na mogućnost pregovaranja tako i na pružanje informacija, **nalazi u podređenom položaju**, što dovodi do prihvatanja uslova koje je prethodno odredio trgovac, bez mogućnosti uticaja na njihovu sadržinu.

Sud je zaključio da činjenica da se u ulozi fizičkog lica javlja advokat koji obavlja advokatsku djelatnost, to ne isključuje njegovo pravo da se klasifikuje kao „potrošač“, budući da isti u konkretnom slučaju nastupa za potrebe koje su van njegove profesionalne djelatnosti. Čak i kada bi se smatralo da advokat raspolaže visokom stepenom tehničkih sposobnosti, na osnovu toga se ne bi moglo pretpostaviti da on nije slabija stranka u odnosu na trgovca, jer je isti ušao u ugovorni odnos koji je prethodno određen od strane trgovca, sa odredbama o kojima se nije prethodno moglo pregovarati.

Dakle, član 2 tačku (b) Direktive Vijeća 93/13/EEZ o nepoštenim uslovima u potrošačkim ugovorima treba tumačiti na način da se fizičko lice koje obavlja advokatsku djelatnost i koje s bankom sklapa ugovor o kreditu u kojem nije naznačena namjena kredita, **može smatrati „potrošačem“ u smislu te odredbe kada taj ugovor nije u vezi s profesionalnom djelatnošću tog advokata**. S tim u vezi nije relevantna okolnost da je tražbina iz tog istog ugovora osigurana ugovorom o hipoteci, koji je to lice sklopilo u svojstvu zastupnika svoje advokatske kancelarije i koji se odnosi na imovinu namijenjenu obavljanju profesionalne djelatnosti tog lica, kao što je nekretnina u vlasništvu te advokatske kancelarije.

7.2. DIREKTIVA O UGOVORIMA NA DALJINU 97/7/EZ

Do donošenja Direktive 2005/29 o nepoštenim poslovnim praksama između trgovaca i potrošača, prava potrošača za zaključenje ugovora na daljinu bila regulisala su Direktiva o nepoštenim ugovornim uslovima 93/13 i Direktiva 97/7/EZ³⁴ iz 1997. godine o zaštiti potrošača u pogledu ugovora na daljinu. Obje direktive su predviđale minimalnu harmonizaciju od strane država članica.

Direktiva 97/7/EZ dala je definiciju „ugovora na daljinu“ te na taj način određuje dva ključna elementa ovog ugovora. Prvi element sastoji se u tome da dvije ugovorne stranke – trgovac i potrošač – nisu istovremeno fizički prisutne prilikom pripreme i sklapanja ugovora na daljinu. Drugi element sastoji se

34 Direktiva 97/7/ EZ Evropskog parlamenta i Vijeće od 20 maja 1997. godine o zaštiti potrošača u pogledu ugovora rasključenih na daljinu

u tome da se transakcije po ovakvim ugovorima izvršavaju u okviru organizovane prodaje na daljinu ili sistema pružanja usluga trgovca, koji isključivo koristi tehnike komunikacije na daljinu.

Kad je riječ o prvom elementu, važno je istaknuti da definicija „ugovora na daljinu“ zahtijeva samo isključivo korištenje sredstava komunikacije na daljinu za potrebe ugovora. „Sredstva komunikacije na daljinu“ definisana su u članu 2. tački (e) Direktive 2002/65 kao „sva sredstva koja se, bez istovremene fizičke prisutnosti trgovca i potrošača, mogu koristiti za trgovanje uslugama na daljinu između te dvije strane“. Ta je definicija široka i uključuje sva sredstva komunikacije bez istovremene fizičke prisutnosti dvije ugovorne strane, poput telefona, e-pošte, pošte, telefaksa itd. Svi stadijumi nužni za sklapanje ugovora moraju se izvršiti isključivo korišćenjem sredstava komunikacije na daljinu.

Direktiva 97/7 dalje određuje da, u slučajevima u kojima trgovac nije u mogućnosti da ispuni ugovor na vrijeme zbog toga što mu nije dostupna naručena roba, trgovac o tome mora obavijestiti potrošača u roku od 30 dana.

Međutim, Direktiva se ne primjenjuje na ugovore:

- koji se odnose na finansijske usluge;
- zaključene putem automata;
- zaključene sa telekomunikacionim operaterima korišćenjem javnih telefona;
- koji se odnosi na nepokretnu imovinu, osim za iznajmljivanje;
- zaključen na aukciji.

Preugovorne informacije uključuju, kao minimum:

- identitet i eventualno adresu dobavljača;
- karakteristike dobara ili usluga i njihovu cijenu uključujući sve poreze;
- troškove isporuke;
- aranžmane za plaćanje, isporuku ili izvršenje ugovora;
- postojanje prava na raskid;
- period za koji ponuda ili cijena ostaje na snazi i eventualno minimalno trajanje ugovora;
- trošak korišćenja sredstava komunikacije na daljinu, koji se obračunava drugačije nego po osnovnoj tarifi.

Direktive 85/577/EEZ (ugovori van poslovnih prostorija) i 97/7 EZ (ugovori na daljinu) su revidirani i zamjenjeni jednom **Direktivom 2011/83/EU o zaštiti potrošača od 25. oktobra 2011. godine** sa ciljem:

- da se pojednostave i ažuriraju primjenljiva pravila
- otklanjanja nedosljednosti i zatvaranje neželjenih pravnih praznina.

Presuda Evropskog suda pravde u predmetu **C-49/11, „Content Services“ Ltd v. „Bundesarbeitskammer“** odnosi se na pitanje predugovornog informisanja prilikom zaključenja ugovora na daljinu, u konkretnom slučaju putem interneta odnosno web-sajta. U širem smislu, presuda se odnosi i na pitanje koncepta „trajnog nosača podataka“, odnosno na to pod kojim se uslovima smatra da je ugovorna strana u potrošačkom ugovoru koja ima obavezu dostavljanja predugovornih informacija svoju obavezu i izvršila.

U vrijeme odluke, na ugovore zaključene putem interneta, odnosila se Direktiva 97/7/EZ. Član 4 stav 1 te direktive zahtjevao je da potrošač pravovremeno, prije zaključenja ugovora na daljinu, pruži informacije o sljedećem:

- a) podacima o drugoj ugovornoj strani koja pruža uslugu (identitet – poslovno ime, pravna forma i sl, te o adresi u slučaju avansnog plaćanja)
- b) osnovnim odlikama robe ili usluga koje kupuje;
- c) cijeni robe ili usluge uključujući sve poreze;
- d) troškovima dostave;
- e) uslovima plaćanja;
- f) pravo na odustanak od ugovora osim u slučajevima predviđenim članom 6 stav 3 Direktive;

Član 5 stav 1 Direktive previđa potvrđivanje ispunjenja obaveze, to jest to da potrošač pre zaključenja ugovora mora primiti pismenu potvrdu ili potvrdu na drugom trajnom nosaču podataka o tome da je obaviješten o informacijama iz tačaka a – f člana 4 stav 1.

„Content Services“ Ltd je privredno društvo s ograničenom odgovornošću, registrovano u Engleskoj prema engleskom pravu, koje je pružalo usluge u zemljama njemačkog govornog područja putem svog ogranka u Njemačkoj. Kompanija je putem svog web-sajta pružala mogućnost korisnicima da preuzmu i koriste kompjuterske programe. Neki programi su bili besplatni, ali za većinu je bilo neophodno platiti određenu naknadu u vidu „pretplate“. Korisnici koji su plaćali pretplatu imali su pristup svim uslugama i programima sa web-sajta. Prilikom preuzimanja programa, korisnici su morali da popune registracionu prijavu, a prilikom plaćanja naknade za korišćenje programa, neophodno je bilo da daju izjavu da prihvataju opšte uslove korišćenja, kao i da se odriču prava na odustanak od ugovora, i to tako što bi kliknuli odnosno „čekirali“ određenu „kućicu“ u registracionoj prijavi.

Međutim, informacije koje su morale da se dostave korisniku prema članovima 4 i 5 Direktive 97/7 nisu prikazane direktno korisniku, to jest nisu se nalazile na registracionom formularu, već bi korisnik, kako bi vidio informacije, morao kliknuti na link koji bi ga preusmjerio na dio sajta gdje su se ove informacije nalazile. Nakon što završi popunjavanje registracione prijave, korisnik dobija elektronsku poruku od kompanije u kojoj se nalazi registracioni link i korisnički podaci (korisničko ime i šifra), sa napomenom da će korisnik odmah po registraciji imati pristup sadržaju i uslugama koje web-sajt nudi. Ni taj imejl, kao ni registracioni formular, nije sadržao informacije iz člana 4 odnosno 5 Direktive, već samo link ka dijelu sajta u kojem se informacije za potrošača nalaze. Povrh toga, na fakturi koja je potrošaču dostavljena takođe je naznačeno da je potrošač kupio pristup sajtu (pretplatu) za period od 12 mjeseci,

da je jednokratno zadužen za iznos godišnje članarine i ponavlja se da se potrošač odrekao prava na odustanak od ugovora i da ne može otkazati pretplatu i pristup sajtu. Austrijski Bundesarbeitskammer, kao organizacija koja, pored ostalog, vodi računa o pravima i interesima potrošača, pokrenula je postupak protiv kompanije „Content Services“, smatrajući da prethodno opisana poslovna praksa predstavlja kršenje evropskih pravila o zaštiti potrošača i austrijskih propisa o zaštiti potrošača. Nakon što je neuspješno argumentovao svoje stavove pred prvostepenim sudom (Privredni sud u Beču), „Content Services“ žalio se Višem (Regionalnom) sudu u Beču, koji je smatrao da je neophodno od Evropskog suda pravde dobiti tumačenje propisa.

Pitanje koje je upućeno sudu stoga je bilo da li je zahtjev člana 5 (1) Direktive 97/7 da „potrošač mora primiti pismenu potvrdu ili potvrdu na drugom trajnom nosaču podataka“ ispunjen u slučaju kada je potrošaču dostavljen link koji ga vodi ka delu sajta gde se informacije nalaze.

Sud zaključuje da se informisanje, odnosno pružanje i primanje informacija odnosi na proces prenosa informacije, i da taj prenos može biti posmatran kako iz aspekta potrošača tako i iz aspekta trgovca (pružaoca usluge). Dalje, Sud navodi sledeće: dok član 4 koristi neutralan pojam „pružiti informaciju“, član 5 koristi pojam koji, po mišljenju Suda, ima više implikacija za trgovce, pošto ne zahtjeva jednostavno „pružanje informacija“ potrošaču, već zahtjeva da informacija zapravo bude „primljena“ (dostavljena/predata) potrošaču, kako bi on mogao da se koristi svojim potrošačkim pravima. Prema stavu Suda, postoji značajna razlika između obaveze pružanja informacija i obaveze da potrošač primi zahtjevane informacije, pošto obaveza da se potrošaču dostavi informacija, odnosno da je potrošač primi, implicira potpuno pasivno ponašanje potrošača u čitavom postupku.

Kako se od potrošača u konkretnoj poslovnoj praksi zahtjeva da klikne na link koji ga vodi do dela sajta gde se informacije zapravo nalaze, takva informacija u kontekstu Direktive nije ni „pružena“ ni „primljena“ (dostavljena) potrošaču, stoga što je cilj norme da se izbjegniju situacije u kojima se korišćenjem sredstava komunikacije na daljinu potrošaču dostavlja isti obim informacija kao i prilikom tradicionalnog zaključenja ugovora uz fizičko prisustvo.

Na drugom mjestu, sud je ispitao da li se web-sajt pružaoca usluge može kvalifikovati kao „trajni nosač podataka“ u smislu člana 5 stav 1 Direktive 97/7. U tom pogledu sud zaključuje da je obaveza alternativno postavljena, to jest da se može izvršiti ili pismeno ili putem trajnog nosača podataka, što vodi zaključku da svaki trajni nosač podatak mora biti ekvivalent pismenoj formi. Sud je bio na stanovištu da moderne tehnologije mogu ponuditi alternativu pismenoj formi obavještenja, ali da ovakvo tehnološko rešenje mora da omogući sve kvalitativne aspekte koji se zahtjevaju od trajnog nosača podataka kao alternative pismenoj formi, a to je sledeće: **da omogući da sadržaj informacije (dokumenta) ne može biti naknadno jednostrano promijenjen, da je dostupan potrošaču u prikladnom periodu i da mu pruža mogućnost da sadržaj obavještenja reprodukuje. U tom smislu, sud zaključuje da se usmjeravanje potrošača putem linka na dio web-sajta gdje se uslovi nalaze ne može smatrati pružanjem obavještenja putem trajnog nosača podataka, zato što se web-sajt pružaoca usluge ne kvalifikuje kao trajni nosač podataka. Sud je sa stoga zaključio da opisana poslovna praksa nije u skladu za zahtevima evropskog prava.**

7.3. DIREKTIVA O PRAVIMA POTROŠAČA 2011/83/EU

Direktiva o pravima potrošača 2011/83/EU iz 2011. godine sadrži izmjene Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Evropskog parlamenta i Vijeća, i **istom je stavljena van snage Direktiva Vijeća 85/577/EEZ i Direktiva 97/7/EZ Evropskog parlamenta i vijeća.**

Donošenjem ovog pravnog akta, počeo je proces modernizacije zaštite potrošača na tlu EU, a što se postiže **klauzulom maksimalne harmonizacije** ove Direktive sa nacionalnim zakonodavstvima.³⁵ Navedeno znači da države članice prilikom implementacije direktive ne smiju odstupiti od odredbi za koje je predviđena maksimalna harmonizacija, u smislu usvajanja i zadržavanja strožih mjera zaštite potrošača. Potpuna usklađenost nekih ključnih regulatornih aspekata trebala bi znatno povećati pravnu sigurnost kako za potrošače tako i za trgovce. I potrošači i trgovci trebali bi naći oslonac u jedinstvenom regulatornom okviru koji se temelji na jasno definisanim pravnim konceptima koji uređuju određene aspekte ugovora između poslovnih subjekata i potrošača širom Unije. Učinak takvog usklađivanja trebao bi biti uklanjanje prepreka koje proizlaze iz fragmentacije pravila i dovršetak unutrašnjeg tržišta u tom području. Te je prepreke moguće ukloniti jedino utvrđivanjem jednoobraznih pravila na nivou Unije. Ovakvim postupanje, svim potrošačima u EU se pruža zaštita bez izuzetka.

U članu 4 Direktiva o pravima potrošača propisuje da države članice ne smiju zadržati postojeće ili uvoditi nove propise kojima odstupaju od odredbi Direktive, osim ako Direktivom to nije izričito dopušteno, nezavisno od toga da li tim nacionalnim propisima pružaju viši ili niži nivo zaštite potrošača. Ipak, sama Direktiva na više mjesta dozvoljava državama članicama da suze područje primjene (npr. čl. 3. st. 4. Direktive), da pruže viši nivo zaštite (npr. čl. 5. st. 4. Direktive), ili da pojedinu odredbu Direktive ne moraju preuzeti u nacionalno pravo (npr. čl. 7. st. 4. Direktive). Stoga se može konstatovati da Direktiva kombinuje većinski zastupljeno načelo maksimalne harmonizacije, sa pojedinačnim odredbama minimalne i fakultativne harmonizacije.

Direktiva 2011/83/EU sastoji se iz dva dijela, opšeg i posebnog. U uvodnom dijelu sadržana su opšta i zajednička načela, te definicije ključnih potrošačkih pojmova koji su dijelom postojećih direktiva koje ovaj instrument zamjenjuje ili dopunjava, dok su u posebnom dijelu regulisane pojedine vrste ugovora, koji su nekad bili predmet regulacije posebnih direktiva. Pravni pojmovi i instituti koji su zajednički svim potrošačkim direktivama unijeti su u integralno u ovaj akt.³⁶

Naime, struktura Direktive skrojena je na takav način da se u nju bez većih poteškoća mogu uvrštavati inovirani propisi iz drugih potrošačkih direktiva. Taj proces je za sada počeo sa propisima ugovorima zaključnim van poslovnih prostorija i ugovorima zaključnim na daljinu, tako što regulacija ove dvije oblasti u Direktivi o pravima potrošača nije učinjena jedna iza druge, nego su formulisani zajednički aspekti obje direktive i regulisani na jedinstven način. To se prije svega odnosi na zajedničku regulacija

³⁵ Prva direktiva zasnovana na principu maksimalne harmonizacije jeste Direktiva 2002/65/EZ o marketingu finansijskih usluga na daljinu, potom Direktiva 2005/29/EZ o nepoštenoj poslovnoj praksi, te Direktiva 2008/48/EZ o ugovorima o potrošačkom kreditu

³⁶ Dr. sc. Anita Petrović, Transponiranje Direktive 2011/83/EU o pravima potrošača - izazov za nacionalne zakonodavce, Društveni ogledi - Časopis za pravnu teoriju i praksu, 2015. godina, str. 114

dva najvažnija prava potrošača, **prava na informaciju i prava na raskid ugovora**. Uvrštavanjem daljnih propisa iz drugih Direktiva u horizontalnu direktivu, prije svega ugovora o potrošačkom kreditu, Timesharing-ugovora i ugovora o putovanjima sa paket aranžmanom, pomjerala bi se proporcija u korist horizontalne harmonizacije, dok bi se vertikalna harmonizacija vršila u pogledu pitanja koja su specifična za određenu oblast. Ovaj proces već najavljuje tačka 62. obrazloženja Direktive u pogledu nepoštenih odredaba u potrošačkim ugovorima i prodaje potrošačke robe. Obje oblasti su već bile regulisane u Prijedlogu Direktive o pravima potrošača, ali se nisu uspjele održati do konačnog teksta Direktive, sa izuzetkom nekoliko odredbi o potrošačkim ugovorima o prodaji.³⁷

Prema čl. 9. Direktive, u pogledu ugovora o prodaji, **rok za odustanak** počinje teći od dana prijema robe, dok za ugovore o uslugama rok počinje teći od dana zaključenja ugovora. Direktiva o pravima potrošača u svom čl. 10. uvodi novi **rok od godinu dana za raskid ugovora** sklopljenih van poslovnih prostorija ili na daljinu, unutar kojega se odlaže početak roka za raskid za slučaj da trgovac nije ispunio svoju obavezu informisanja potrošača o njegovom pravu na raskid. Ukoliko trgovac naknadno informiše potrošača o ovom pravu, i to učini u okviru roka od godinu dana, rok od 14 dana počinje da teče od dana kada je potrošač primio obavještenje (čl. 10. st. 2. Direktive). **Nakon isteka ovog roka od godinu dana pravo na raskid ugovora zastarijeva.**

Evropski sud pravde (u daljem tekstu: **ESP**) nedavno je izdao dvije zanimljive preliminarne odluke o pravu na opoziv prema Direktivi o pravima potrošača 2011/83/EU.

1. U prvom slučaju (C-430/17), trgovac je stavio reklamni letak sa odvojjim kuponom za porudžbinu u raznim novinama i časopisima. Pravo na odustanak navedeno je i na prednjoj i na zadnjoj strani kupona za porudžbinu, koji je takođe sadržio kontakt podatke trgovca i internet adresu. Uputstva o odustanku i obrazac za opoziv mogu se naći na web stranici navedenoj na kuponu. Njemačko udruženje potrošača je, međutim, smatralo da **informacije na letku ne zadovoljavaju zahtjeve za informacijama koje se odnose na pravo na odustanak, jer sam model obrasca za odustanak nije bio priložen uz letak.**

Prema Direktivi o pravima potrošača, **prije nego što potrošač bude vezan ugovorom na daljinu ili ugovorom van poslovnih prostorija, trgovac mora potrošaču pružiti određene informacije u vezi sa tim ugovorom ili ponudom.** Konkretno, **tamo gdje postoji pravo na odustanak, trgovac mora da obavijesti potrošača o uslovima, vremenskom ograničenju i procedurama za korišćenje tog prava, i da potrošaču obezbijedi model obrasca za odustanak koji je naveden u Aneksu I(B) tog prava.** Međutim, u slučaju da je ugovor zaključen putem sredstva komunikacije na daljinu koje dozvoljava samo ograničen prostor ili vrijeme za prikazivanje informacija, trgovac treba da se pridržava samo minimalnog standarda koji se tiče zahteva za informacijama i uputi potrošača na drugi izvor informacija, na primjer **davanjem besplatnog telefonskog broja ili hipertekstualne veze do web stranice na kojoj su dostupne relevantne informacije.**

³⁷ Doc. Dr. Zlatan Meškić, Direktiva 2011/83/EU o pravima potrošača od 25. oktobra 2011. godine, Sl. list EU 2011, L 304/64, str. 4

Sud koji je uputio zahtjev zatražio je od ESP da pojasni (i) koji kriterijumi treba da se koriste da bi se procijenilo da li je ugovor zaključen putem sredstva komunikacije na daljinu koje dozvoljava ograničen prostor ili vrijeme za prikazivanje informacija, i (ii) obim obaveza davanja informacija o pravu na odustanak u takvim slučajevima.

U svojoj presudi od 23. januara 2019., ESP je utvrdio da **procjena da li sredstva komunikacije dozvoljavaju ograničen prostor ili vrijeme mora da se izvrši imajući u vidu sve tehničke karakteristike marketinške komunikacije trgovca**. U tom smislu, na nacionalnom sudu je da utvrdi da li se sve informacije navedene u Direktivi mogu objektivno prikazati u toj komunikaciji, imajući u vidu prostor i vrijeme koje komunikacija zauzima i minimalnu veličinu slova koja je odgovarajuća za prosiječnog potrošača ciljanog tom komunikacijom.

Što se tiče informacija koje je potrebno dostaviti u slučaju da je ugovor zaključen putem sredstva komunikacije na daljinu koje dozvoljava samo ograničen prostor ili vrijeme, ESP je istakao da su **predugovorne informacije o pravu na odustanak od suštinskog značaj za potrošača i omogućavaju mu da donese i odluku o tome da li će zaključiti ugovor na daljinu sa trgovcem ili ne. Da bi u potpunosti iskoristio te informacije, potrošač mora prethodno biti upoznat sa uslovima, rokom i procedurama za ostvarivanje prava na odustanak**.

Kao rezultat toga, **trgovac nije obavezan da potrošaču takođe obezbijedi obrazac za odustajanje kada koristi sredstvo komunikacije na daljinu koje dozvoljava ograničen prostor ili vrijeme**. Prema ESP, posjedovanje, putem tog sredstva komunikacije, takvog modela nije okolnost koja bi mogla da utiče na odluku potrošača da li da zaključi ugovor na daljinu ili ne. Takođe, obaveza da se potrošaču u svim okolnostima obezbijedi taj model može nametnuti trgovcu nesrazmjern teret, a u nekim slučajevima i nepodnošljiv teret (npr. kada se ugovori zaključuju telefonom). Stoga je ESP zaključio da će komunikacija modela putem drugog izvora, na jednostavnom i razumljivom jeziku, biti dovoljna.

2. Drugi slučaj (C-681/17) se odnosio na jedan od zakonskih izuzetaka od prava na odustanak. Potrošač je kupio dušek na web stranici njemačkog maloprodajnog prodavca. Prilikom preuzimanja duška uklonio je zaštitnu foliju koja ga je prekrivala. Prilikom vraćanja duška i zahtjeva za povraćaj plaćene naknade i troškova transporta, trgovac je to odbio.

Prema trgovcu, potrošač nije mogao da iskoristi pravo na odustanak pošto **član 16(e) Direktive o pravima potrošača isključuje ovo pravo za „zapečaćenu robu koja nije pogodna za vraćanje zbog zdravstvene zaštite ili higijenskih razloga i koja je opečaćena od strane potrošača nakon isporuke”**. Sud koji je uputio zahtjev zatražio je od ESP da pojasni da li roba kao što je dušek, sa koje je zaštitna folija uklonjena nakon isporuke, spada u djelokrug člana 16(e) Direktive.

U svojoj presudi od 27. marta 2019., ESP je podsjetio da **pravo na odustajanje ima za cilj da nadoknadi nedostatak koji je nastao za potrošača, odnosno nemogućnost da vidi proizvod prije zaključenja ugovora, dajući mu odgovarajući period za razmišljanje tokom kojeg on može da pregleda i testira nabavljenu robu. S tim u vezi, izuzeci od prava na odustanak treba strogo tumačiti**.

U pogledu izuzetka od prava na povlačenje prema članu 16(e) Direktive, **ESP je smatrao da se ono primjenjuje samo ako, nakon što je pakovanje otpečaćeno, roba sadržana u omotu definitivno više nije u namijenjena za prodaju zbog stvarne zdravstvene zaštite ili higijenskih razloga, jer sama priroda robe onemogućava ili pretjerano otežava trgovcu da preduzme neophodne mjere koje omogućavaju preprodaju.**

S tim u vezi, ESP je istakao da jedan te isti dušek koriste uzastopni gosti u hotelu, da postoji tržište polovnih dušeka i da se korišćeni dušeci mogu dubinsko čistiti. Kao takav, ne izgleda da je dušek, samo zbog činjenice da je potencijalno korišćen, definitivno neprikladan za ponovnu prodaju. ESP je takođe naveo da se u kontekstu prava na odustanak **dušek može izjednačiti sa odjevnim predmetom. Nakon isprobavanja odjeće, kupcu je dozvoljeno da iskoristi svoje pravo na odustanak čak i ako je odjeća došla u kontakt sa njegovim tijelom.** Trgovac je u mogućnosti da tu robu, tretmanom kao što je čišćenje ili dezinfekcija, učini prikladnom za novu upotrebu i novu prodaju, ne dovodeći u pitanje zahtjeve zdravstvene zaštite ili higijene.

Na osnovu toga, ESP je zaključio da roba kao što je dušek, sa koje je potrošač uklonio zaštitnu foliju nakon isporuke, ne spada u opseg izuzetka „zapečaćene robe koja nije pogodna za vraćanje zbog zdravlja, zaštitnih ili higijenskih razloga i koje je potrošač otpečatio nakon isporuke“. **ESP je, međutim, naglasio da, u skladu sa Direktivom o pravima potrošača, potrošači ostaju odgovorni za svaku smanjenu vrijednost robe koja je rezultat rukovanja drugačijim od onoga što je neophodno da bi se utvrdila priroda, karakteristike i funkcionisanje robe.**

7.4. DIREKTIVA O OSNAŽIVANJU POTROŠAČA ZA ZELENU TRANZICIJU

Evropski je parlament 17. januara 2024. godine usvojio **Direktivu o osnaživanju potrošača za zelenu tranziciju (Empowering Consumers for the green transition)**, koja ima za cilj jačanje položaja potrošača u zelenoj tranziciji i koja će štiti i potrošače od obmanjujućih “zelenih” tvrdnji, uključujući neopravdane tvrdnje o smanjenju ili neutralizaciji emisija ugljen-dioksida. To znači da trgovci neće moći tvrditi da proizvod ima neutralan, smanjen ili pozitivan učinak na životnu sredinu na osnovu neprovjerenih podataka. Direktiva će poboljšati i informacije dostupne potrošačima kako bi im pomogla da donose ekološke i cirkularne izbore. Proizvodi širom Evrope će, na primjer, imati usklađenu oznaku s informacijama o komercijalnoj garanciji trajnosti.

Direktiva o osnaživanju potrošača u području Zelene tranzicije predstavlja amandmansku direktivu na Direktivu EU-a o nepoštenim poslovnim praksama. To znači da se usvajanjem ove Direktive, određene oglašivačke prakse koje se odnose na tvrdnje o prihvatljivosti za okolinu, **sada kvalifikuju kao nepoštene poslovne prakse i sankcionišu prema okviru Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi.**

Između ostalog, Direktivom se proširuju predugovorni zahtjevi za informacijama iz Direktive o pravima potrošača, a **kako bi se uključile informacije o opcijama isporuka koje su prihvatljive za životnu sredinu, garancijama usaglašenosti, dužini vremena za koje će se isporučivati ažuriranja softvera i informacije o mogućnosti popravke.**

Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi je izmjenjena i dopunjena, kako bi se efektivno zabranio 'greenwashing'³⁸ tako što:

- Uključuje dvanaest novih automatski nepoštenih praksi koje se odnose na obmanjujuće informacije o životnoj sredini.
- Proširivanje onoga što se kvalifikuje kao „glavna karakteristika“ proizvoda za pokrivanje određenih ekoloških i društvenih aspekata.
- Dodavanje dvije dodatne zabranjene, obmanjujuće radnje oko pravljenja ekoloških tvrdnji i reklamiranja.
- Dodavanje na listu materijalnih informacija (koje će se, ako se ne daju potrošačima, kvalifikovati kao propust koji dovodi u zabludu potrošača) radi uključivanja komparativnih ekoloških, društvenih ili cirkularnih akreditiva.

Direktiva takođe **ograničava upotrebu oznaka održivosti osim ako nisu zasnovane na šemi sertifikacije ili uspostavljene od strane javnog organa – drugim rečima, zabranjuje samosertifikaciju.**

Direktiva se primjenjuje na sve neobavezne tvrdnje o održivosti date potrošačima u vezi sa proizvodom, uslugom, kompanijom ili brendom u bilo kom mediju i u bilo kom obliku, uključujući brendove, nazive proizvoda i marketinške materijale. To se takođe odnosi na tvrdnje o „društvenim karakteristikama“ – na primer, o inkluziji, rodnoj ravnopravnosti i različitosti.

Zakonodavstvo koje sprovodi Direktivu će se primjenjivati na potrošačke proizvode i usluge koje se isporučuju u EU. **Provedbeni propisi će morati da budu usvojeni do 27. marta 2026. i moraće da se primenjuju do 27. septembra 2026. godine.**

Za britanska preduzeća koja prodaju robu potrošačima unutar EU, ova Direktiva će morati da se uzme u obzir. Konkretno, Ovo će biti prvi značajni amandman na Direktivu o pravima potrošača, koji se primjenjuje u Velikoj Britaniji kao Propisi o potrošačkim ugovorima od Bregzita. Pakovanja i etiketiranja će takođe morati da se usklade sa ovom Direktivom.

³⁸ "Greenwashing" podrazumijeva proces prenošenja lažnog utiska ili obmanjujućih informacija o tome koliko su proizvodi privrednih društava ekološki prihvatljivi.

7.5. STRATEGIJA ZA POTROŠAČE - JAČANJE OTPORNOSTI POTROŠAČA RADI ODRŽIVOG OPORAVKA

Evropska komisija 13. novembra 2020. godine donijela Strategiju za potrošače pod nazivom „Jačanje otpornosti potrošača radi održivog oporavka“³⁹, a kojom je predstavljena vizija politike Evropske unije za zaštitu potrošača za period od 2020. do 2025. godine.

Cilj Strategije je da odgovori na neposredne potrebe potrošača proizašle iz aktuelne pandemije bolesti COVID-19. Kao što je i očekivano, sama pandemija je stvorila znatne probleme koji umnogome usložnjavaju svakodnevni život potrošača, naročito u dijelu dostupnosti i pristupačnosti proizvoda i usluga, te putovanja u Evropskoj uniji, ali i iz nje. Veoma važno je pomenuti i to da ova strategija obuhvata različite politike Unije i izražava potrebu da se prilikom kreiranja i sprovođenja drugih politika i aktivnosti u obzir uzmu zahtjevi koji se odnose na potrošače.

Ova strategija predviđa pet ključnih prioritetnih područja:

- 1. zelena tranzicija:** odgovaranje na nove izazove u pogledu prava potrošača i mogućnosti za osnaživanje koje otvara zelena tranzicija, pri čemu se jamči da su održivi proizvodi i životni stilovi dostupni svima, nezavisno od geografskog položaja ili prihoda;
- 2. digitalna transformacija:** stvaranje sigurnijeg digitalnog prostora za potrošače u kome su njihova prava zaštićena, te osiguravanje jednakih uslova za omogućavanje inovacija radi pružanja novijih i boljih usluga svim Evropljanima;
- 3. djelotvorno sprovođenje zakonodavstva i djelotvorna pravna zaštita:** uzimanje u obzir uticaja bolesti COVID-19 na prava potrošača te borba protiv zavaravajućih tvrdnji o prihvatljivosti za okolinu i nepoštenih poslovnih praksi u tehnikama za uticaj na potrošače i personalizaciju na internetu. Iako je implementacija potrošačkih prava ponajprije odgovornost nacionalnih organa, EU ima važnu koordinacijsku i popratnu ulogu, koja se temelji na Uredbi o saradnji u zaštiti potrošača;
- 4. rješavanje konkretnih potreba potrošača:** uzimanje u obzir potreba potrošača koji u određenim situacijama mogu biti ranjivi i zahtijevati dodatne zaštitne mjere. To može biti uslovljeno društvenim okolnostima ili posebnim uticajima pojedinaca ili grupa potrošača;
- 5. zaštita potrošača u globalnom kontekstu:** obezbjeđivanje sigurnosti uvoza, te zaštita potrošača EU-a od nepoštenih praksi koje koriste ekonomski subjekti izvan EU-a s pomoću nadzora tržišta i uže saradnje s relevantnim tijelima u partnerskim zemljama EU-a.

³⁹ Komunikacija Komisije „Nova strategija za potrošače – Jačanje otpornosti potrošača radi održivog oporavka“, COM(2020) 696 final.

8. ISTRAŽIVANJE

Usljed potrebe za sveobuhvatnim pristupom prepoznatoj problematici koja postoji u našoj državi, a tiče se nedovoljne informisanosti građana o pravima i mehanizmima zaštite prava potrošača, te imajući u vidu da se poslednja istraživanja u ovoj oblasti rađena 2020. godine, Master tim je pristupio izradi ankete osmišljavajući pitanja koja za cilj imaju upoznavanje sa realnim stanjem na terenu kada je u pitanju informisanost građana o njihovim pravima i obavezama sadržanim u Zakonu o zaštiti potrošača, o mehanizmima zaštite, kao i poznavanju EU politika u ovoj oblasti.

Istraživanjem je obuhvaćemo 308 ispitanika, od čega broj ispitanika ženskog pola iznosi 240 (77,9%), dok je broj ispitanika muškog pola 68 (22,1%). Obuhvaćeni su ispitanici od 18 do 60+ godina. Najveći broj ispitanika je u grupi od 37 do 47 godina, čak 39,6% (122). Najveći broj uzorka je iz centralne regije Crne Gore (50,3%), zatim iz južne (36,7%) i najmanji broj uzorka je iz sjeverne regije (12,7%).

Istraživanje je podjeljeno u dva segmenta, te se prvi dio odnosi na pitanja koja se tiču informisanosti građana o njihovim pravima i obavezama sadržanim u Zakonu o zaštiti potrošača, o mehanizmima zaštite, kao i poznavanju EU politika u ovoj oblasti. Drugi dio istraživanja odnosio bi se na davanje konkretnih preporuka na koji način se može poboljšati zakonodavni okvir u ovoj oblasti, te obezbjediti efikasniji i efektivniji mehanizmi zaštite potrošača.

U nastavku Vam predstavljamo rezultate istraživanja.

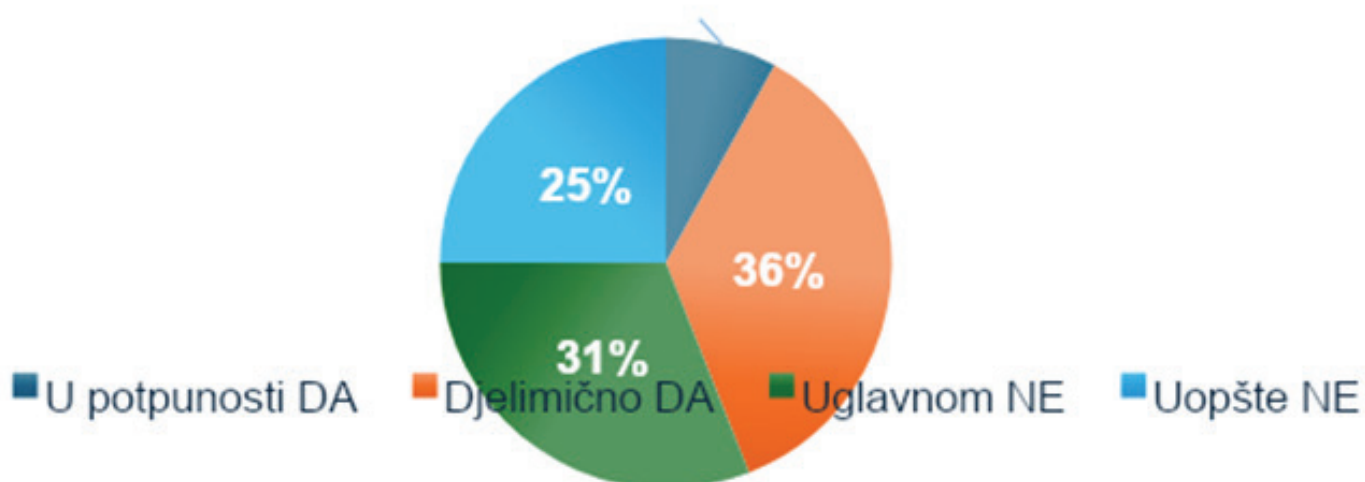
Da li ste zadovoljni Vašim mjesečnim prihodima?



Grafik 1.

U Grafiku 1. imamo prikaz kako su ispitanici odgovorili na pitanje: „Da li ste zadovoljni Vašim mjesečnim prihodima“, kao što možemo vidjeti najveći broj ispitanika (44%) je odgovorilo da su djelimično zadovoljni svojim prihodima, dok je 30% odgovorilo da uopšte nisu zadovoljni, 22% da uglavnom nisu zadovoljni i najmanji broj ispitanika je odgovorio da su u potpunosti zadovoljni (3%) ili donekle zadovoljni (1%) svojim prihodima.

Da li Vašim primanjima možete da pokrijete troškove najnužnijih roba i usluga potrošačke korpe (hrana, odjeća, obuća, stambeni prostor, voda, električna energija, zdravstvena zaštita, obrazovanje i higijena) ?



Grafik 2.

U grafiku 2. imamo prikaz kako su ispitanici odgovarali na pitanje: „ Da li Vašim primanjima možete da pokrijete troškove najnužnijih roba i usluga potrošačke korpe (hrana, odjeća, obuća, stambeni prostor, voda, električna energija, zdravstvena zaštita, obrazovanje i higijena)?“, kao što vidimo najveći broj uzorka je odgovorio da djelimično mogu pokriti svoje troškove (36%), zatim da uglavnom ne mogu (31%), uopšte ne mogu (25%) i najmanji broj ispitanika (8%) je odgovorilo da u potpunosti mogu pokriti svoje troškove.

Da li ste upoznati sa pravnim mehanizmima kojima možete zaštititi svoja prava i ineterese u svojstvu potrošača?



Grafik 3.

U grafiku 3. imamo prikaz kako su ispitanici odgovarali na pitanje: „ Da li ste upoznati sa pravnim mehanizmima kojima možete zaštititi svoja prava i ineterese u svojstvu potrošača?“. Najveći broj ispitanika (35%) je odgovorilo da su djelimično upoznati, dok je 29% odgovorilo da uglavnom nisu, 27% da uopšte nisu, dok najmanji broj ispitanika 6% je u potpunosti upoznato sa pravnim mehanizmima, a 3% nisu imali odgovor.

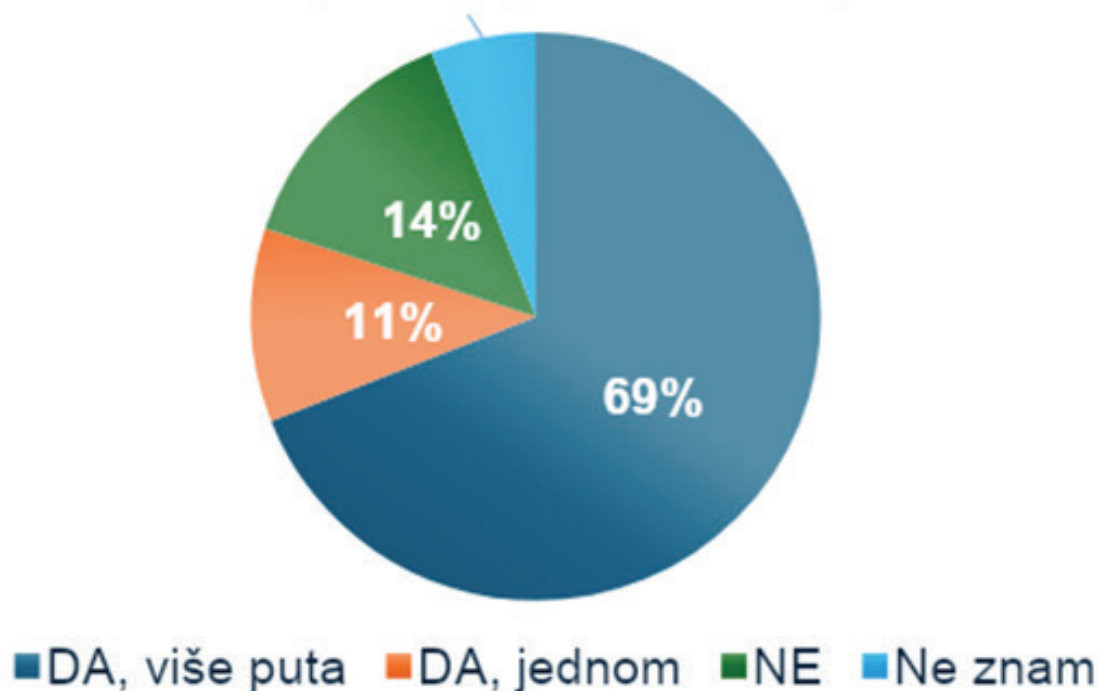
Da li znate kako i kome uložiti žalbu ukoliko smatrate da su Vaša prava prekršena?



Grafik 4.

U grafiku 4. imamo prikaz kako su ispitanici odgovorili na pitanje: „ Da li znate kako i kome uložiti žalbu ukoliko smatrate da su Vaša prava prekršena?“. Najveći broj ispitanika (56%) je odgovorilo da ne znaju kome bi uložili žalbu i na koji način, dok je 37% odgovorilo da otprilike znaju kome bi se obratili, dok najmanji broj ispitanika 7% je u potpunosti upoznato sa načinom prijavljivanja.

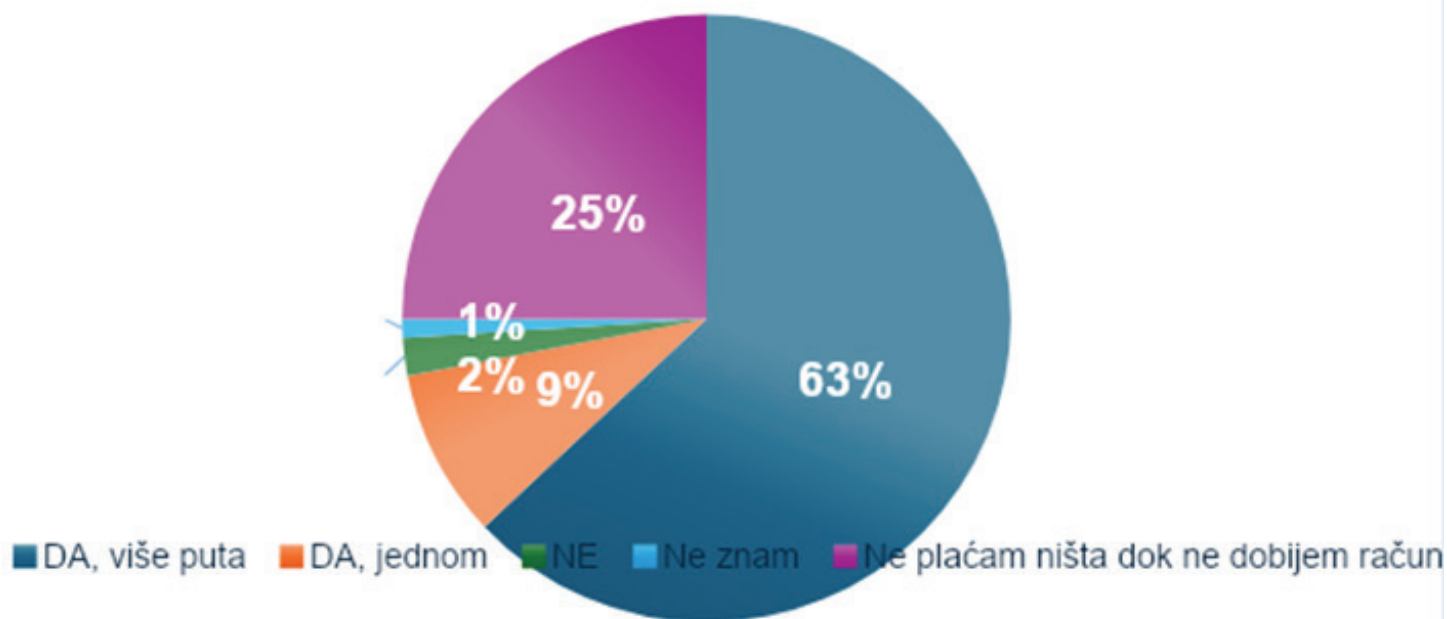
Da li ste u posljednih godinu dana vidjeli da roba na računu koji ste dobili nije ista sa onom koja je istaknuta na polici gdje se nalazio proizvod?



Grafik 5.

U grafiku 5. imamo prikaz kako su ispitanici odgovarali na pitanje: „ Da li ste u posljednih godinu dana vidjeli da roba na računu koji ste dobili nije ista sa onom koja je istaknuta na polici gdje se nalazio proizvod?“. Najveći broj ispitanika (69%) je odgovorilo da im se to desilo više puta, dok je 14% odgovorilo da nije, 11% da jeste jednom, dok najmanji broj ispitanika 6% je odgovorilo da ne zna.

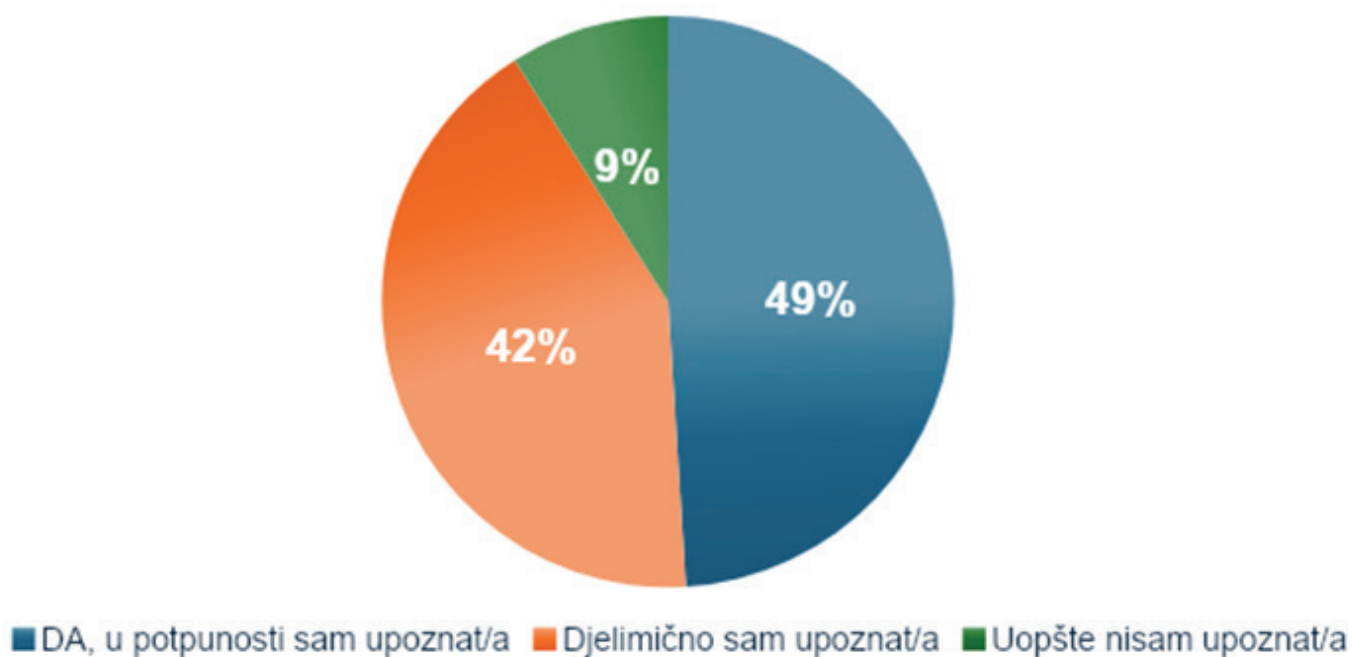
Da li ste u posljednjih godinu dana platili robu ili uslugu za koju Vam nije izdat račun?



Grafik 6.

U grafiku 6. imamo prikaz kako su ispitanici odgovarali na pitanje: „ Da li ste u posljednjih godinu dana platili robu ili uslugu za koju Vam nije izdat račun?“. Najveći broj ispitanika (63%) je odgovorilo da im se to desilo više puta, dok je 25% odgovorilo da ne plaćaju ništa dok ne dobiju račun, 9% da jeste jednom, dok najmanji broj ispitanika 2% je odgovorilo da nije i 1% ne zna.

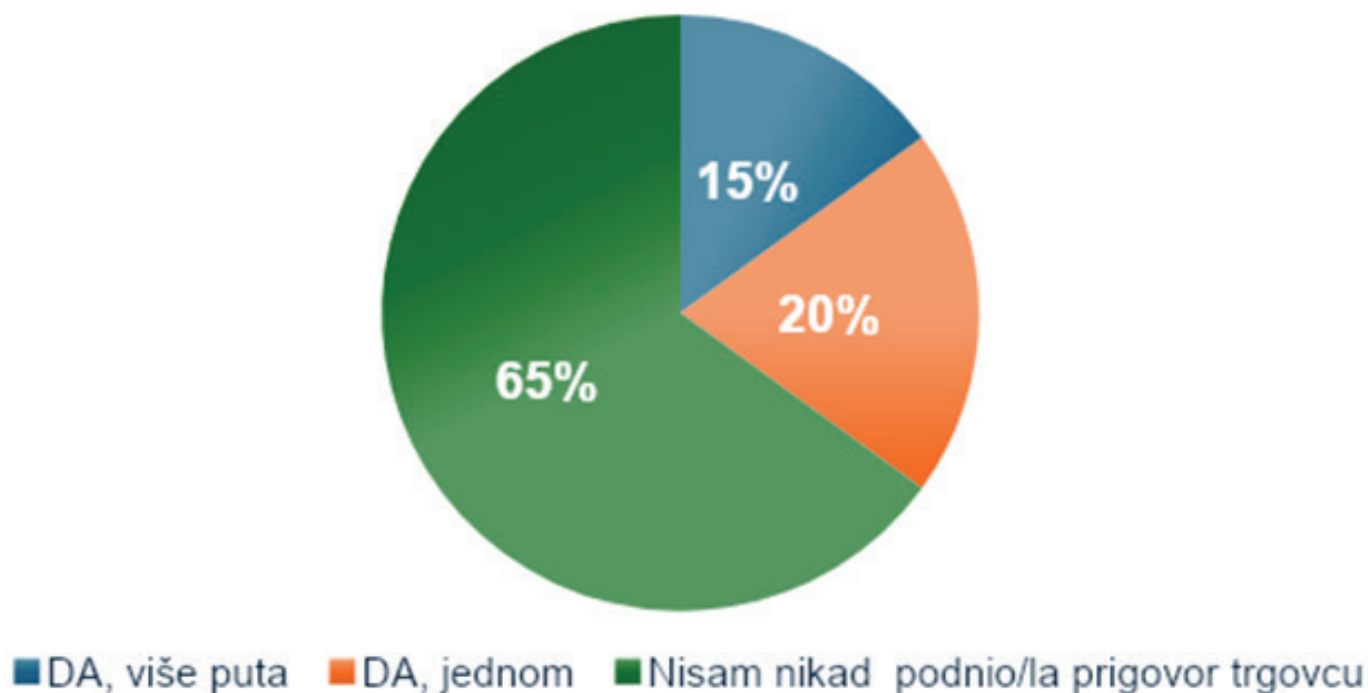
Da li ste upoznati sa tim šta račun treba da sadrži?



Grafik 7.

U grafiku 7. imamo prikaz kako su ispitanici odgovarali na pitanje: „ Da li ste upoznati sa tim šta račun treba da sadrži?“. Najveći broj ispitanika (49%) je odgovorilo da su u potpunosti upoznati, dok je 42% odgovorilo da su djelimično upoznati, dok najmanji broj ispitanika 9% je odgovorilo da uopšte nije upoznato.

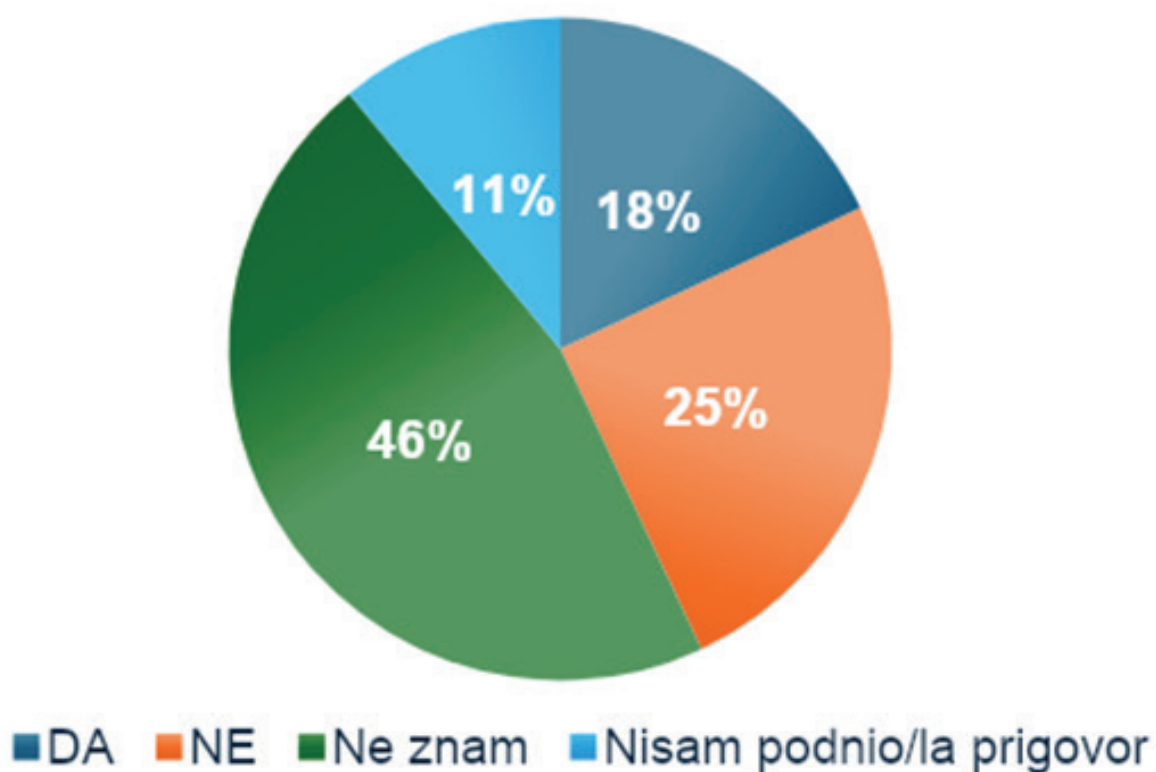
Da li ste u posljednjih godinu dana podnijeli prigovor trgovcu/ugostitelju kod koga ste kupili proizvod/uslugu?



Grafik 8.

U grafiku 8. imamo prikaz kako su ispitanici odgovarali na pitanje: „ Da li ste u posljednjih godinu dana podnijeli prigovor trgovcu/ugostitelju kod koga ste kupili proizvod/uslugu?“. Najveći broj ispitanika (65%) je odgovorilo da nisu nikad podnijeli prigovor trgovcu, dok je 20% odgovorilo da jesu jednom, a najmanji broj ispitanika 15% je odgovorilo da jesu više puta.

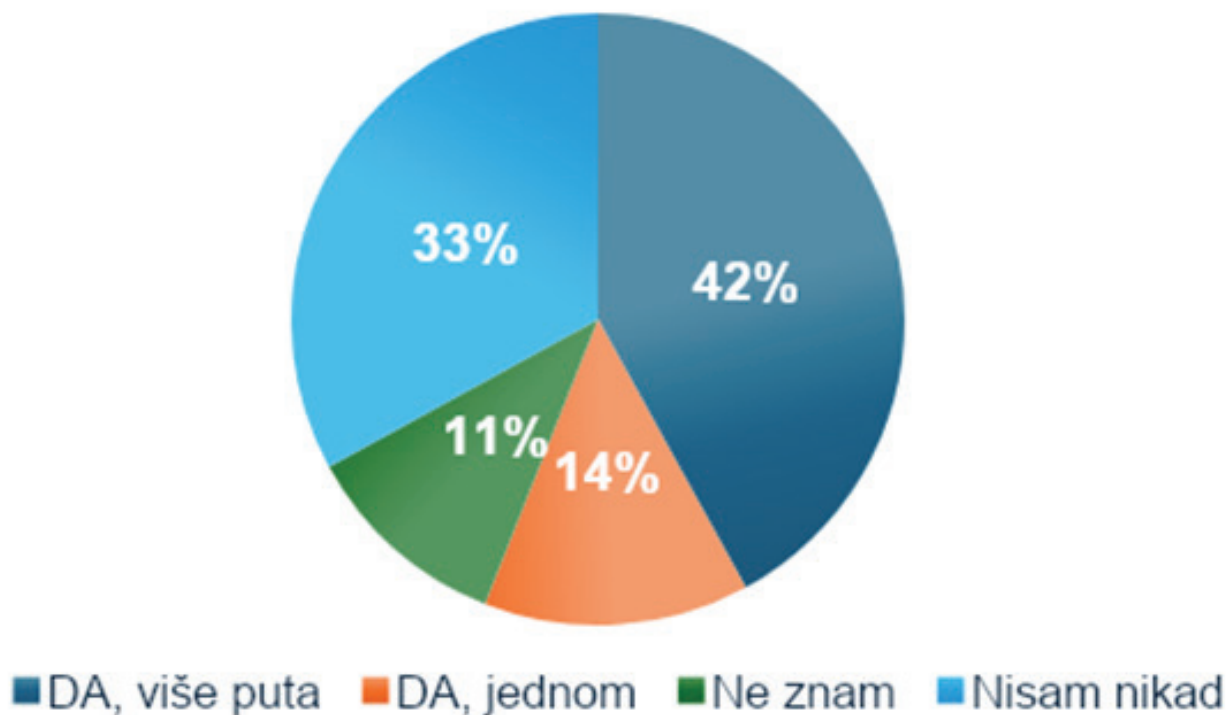
Da li je trgovac/ugostitelj odgovorio u propisanom roku na Vaš prigovor?



Grafik 9.

U grafiku 9. imamo prikaz kako su ispitanici odgovarali na pitanje: „ Da li je trgovac/ugostitelj odgovorio u propisanom roku na Vaš prigovor?“. Najveći broj ispitanika (46%) je odgovorilo da ne znaju, dok je 25% odgovorilo da nisu, 18% da jeste a najmanji broj ispitanika 11% je odgovorilo da nisu podnosili prigovor trgovcu/ugostitelju.

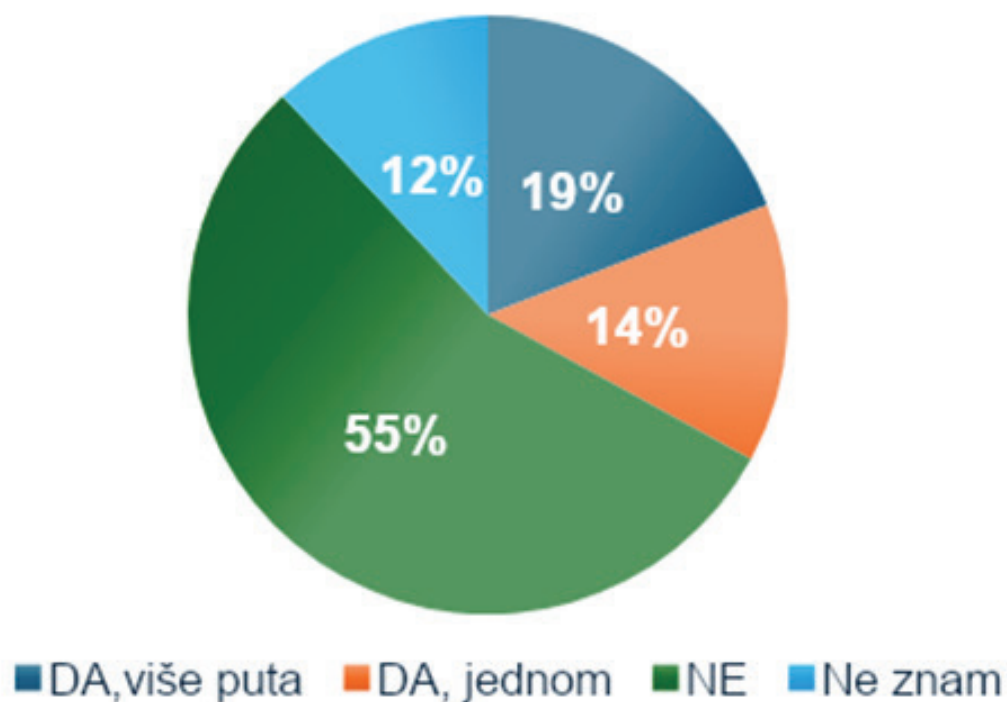
Da li ste se nekad susreli da cijena usluge u ugostiteljskim objektu nije ista u cjenovniku i na računu?



Grafik 10.

U grafiku 10. imamo prikaz kako su ispitanici odgovarali na pitanje: „ Da li ste se nekad susreli da cijena usluge u ugostiteljskim objektu nije ista u cjenovniku i na računu?“. Najveći broj ispitanika (42%) je odgovorilo da im se više puta dogodilo da se cijena usluge u ugostiteljskom objektu nije ista u cjenovniku i na računu, 33% od ukupnog broja ispitanika se nikad nije našao u ovoj situaciji, dok je 14% ispitanika je odgovorilo da jesu jednom, a 11% ne zna.

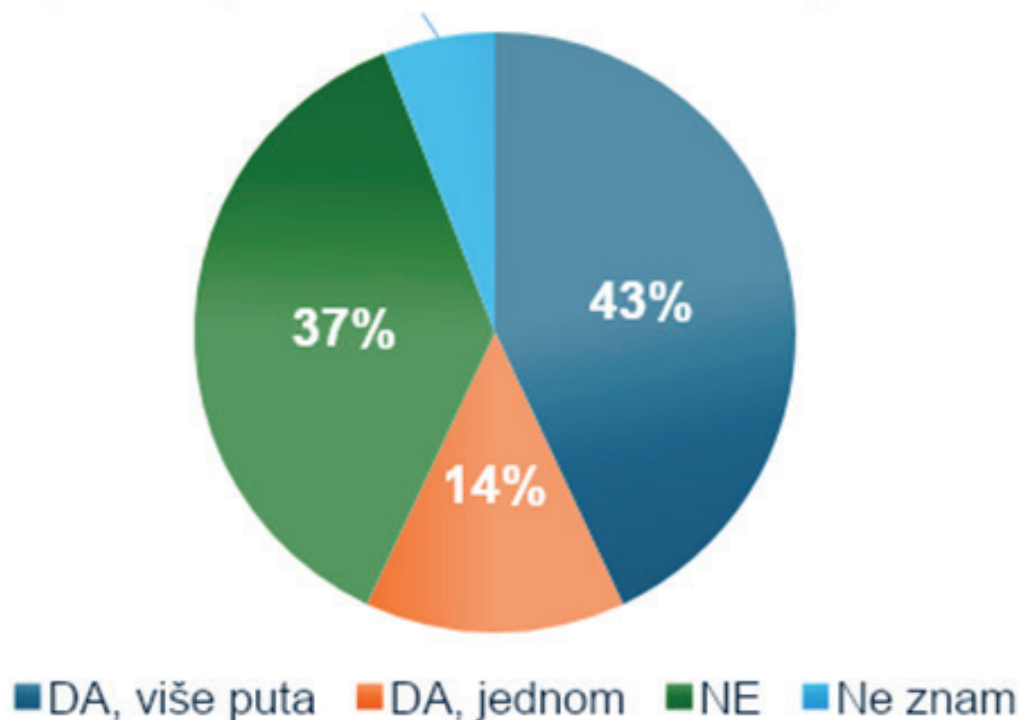
Da li ste nekada htjeli da upišete Vaš prigovor, ali u ugostiteljskom ili turističkom objektu nije postojala knjiga prigovora?



Grafik 11.

U grafiku 11. imamo prikaz kako su ispitanici odgovarali na pitanje: „ Da li ste nekada htjeli da upišete Vaš prigovor, ali u ugostiteljskom ili turističkom objektu nije postojala knjiga prigovora?“. Najveći broj ispitanika (55%) je odgovorilo da nisu bili u toj situaciji, 19% od ukupnog broja ispitanika se to desilo više puta da žele da podnesu prigovor ali da u objektu nije postojala knjiga prigovora, dok je 14% ispitanika je odgovorilo da jesu jednom, a 12% ne zna.

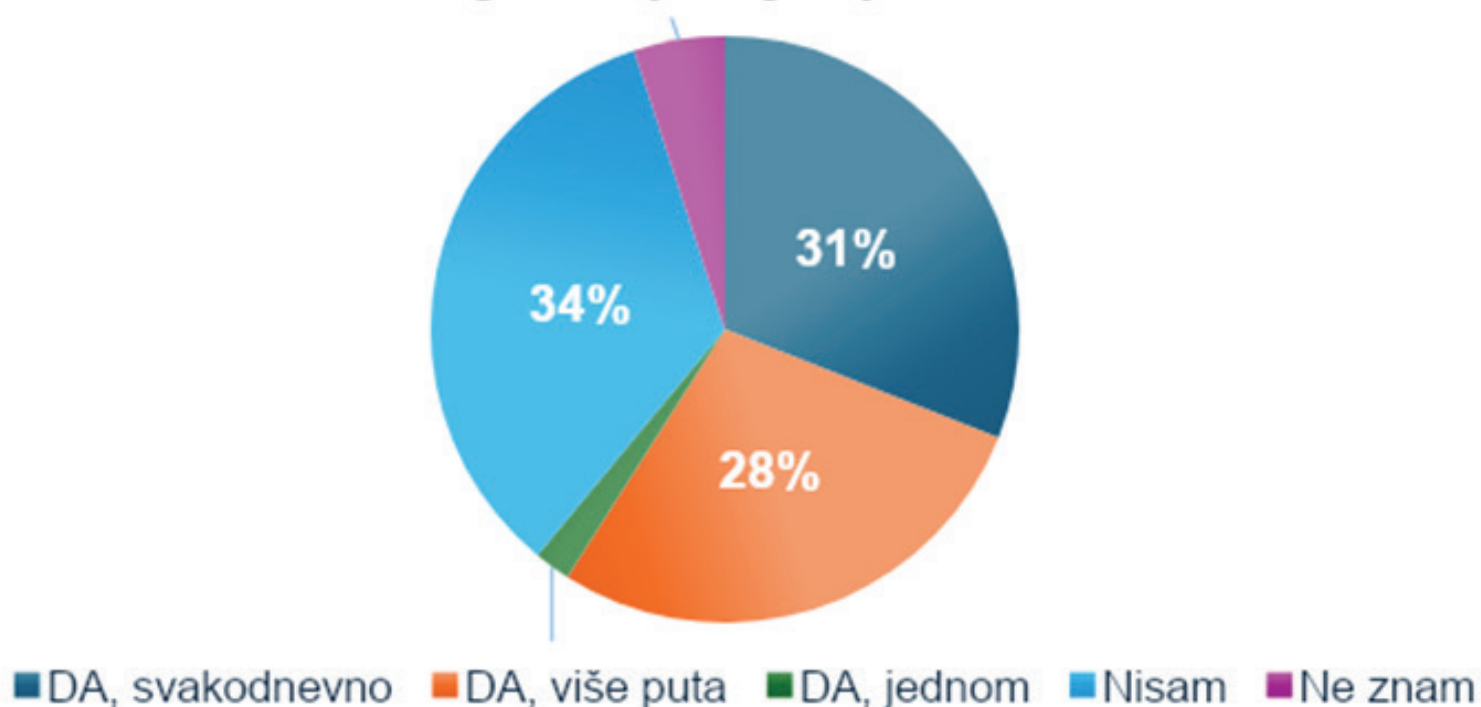
Da li Vam se u posljednjih godinu dana desilo da niste dobili fiskalni račun za plaćenu uslugu u ugostiteljskom ili turističkom objektu ?



Grafik 12.

U grafiku 12. imamo prikaz kako su ispitanici odgovarali na pitanje: „ Da li Vam se u posljednjih godinu dana desilo da niste dobili fiskalni račun za plaćenu uslugu u ugostiteljskom ili turističkom objektu ?“. Najveći broj ispitanika (43%) je odgovorilo da im se to desilo više puta u poslednjih godinu dana, 37% od ukupnog broja ispitanika se nije desilo da ne dobiju fiskalni račun u poslednjih godinu dana, dok je 14% ispitanika je odgovorilo da jesu jednom, a 6% ne zna.

Da li ste u posljednjih godinu dana prisustvovali konzumiranju duvanskih proizvoda unutar ugostiteljskog objekta?

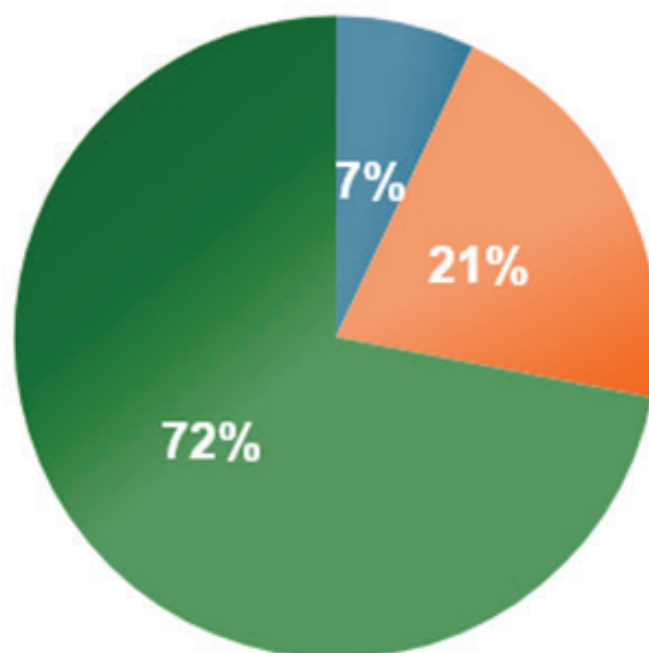


Grafik 13.

U grafiku 13. imamo prikaz kako su ispitanici odgovarali na pitanje: „ Da li ste u posljednjih godinu dana prisustvovali konzumiranju duvanskih proizvoda unutar ugostiteljskog objekta?“. Najveći broj ispitanika (31%) je odgovorilo da prisustvuje konzumiranju duvanskih proizvoda unutar ugostiteljskih objekata svakodnevno, 28% od ukupnog broja ispitanika je prisustvovala ovom prizoru više puta u zadnjih godinu dana, dok je 34% ispitanika je odgovorilo da nisu prisustvovali ovome, a 5% ne zna i 2% samo jednom.

Ovi procenti nam pokazuju u kojoj mjeri se zapravo ne poštuje zakon o nekonzumiranju duvanskih proizvoda unutar ugostiteljskih objekata.

Da li ste upoznati sa terminom "nepoštenih" ugovornih odredbi?

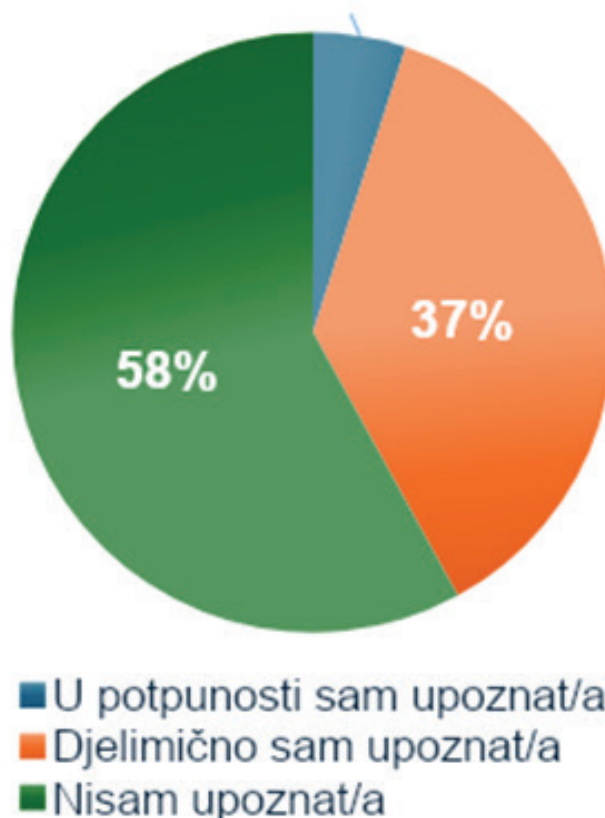


■ DA, u potpunosti ■ DA, djelimično ■ Ne znam šta znači ovaj termin

Grafik 14.

U grafiku 14. imamo prikaz kako su ispitanici odgovarali na pitanje: „ Da li ste upoznati sa terminom “nepoštenih” ugovornih odredbi?”. Najveći broj ispitanika (72%) je odgovorilo da ne znaju šta znači ovaj termin, 21% od ukupnog broja ispitanika je djelimično upoznato sa ovim terminom, dok je 7% ispitanika odgovorilo da su u potpunosti upoznati sa terminom “nepoštenih” ugovornih odredbi.

Da li ste upoznati sa portalom potrosac.me?

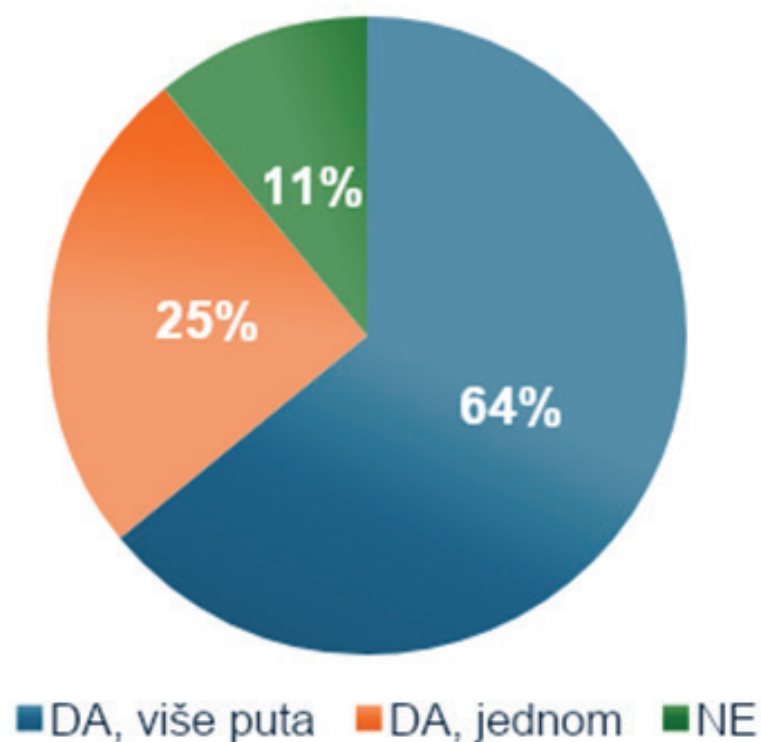


Grafik 15.

U grafiku 15. imamo prikaz kako su ispitanici odgovarali na pitanje: „ Da li ste upoznati sa portalom potrosac.me?“. Najveći broj ispitanika (58%) je odgovorilo da nisu upoznati sa ovim portalom, 37% od ukupnog broja ispitanika je djelimično upoznato sa portalom potrosac.me, dok je 5% ispitanika odgovorilo da su u potpunosti upoznati sa ovim portalom.

Ovi procenti nam pokazuju da ako uzememo ovaj uzorak kao sliku društva u cjelini, preko polovine stanovništva nije upoznato sa portalom potrosacc.me koji je baš namjenjen njima i zaštiti njihovih prava.

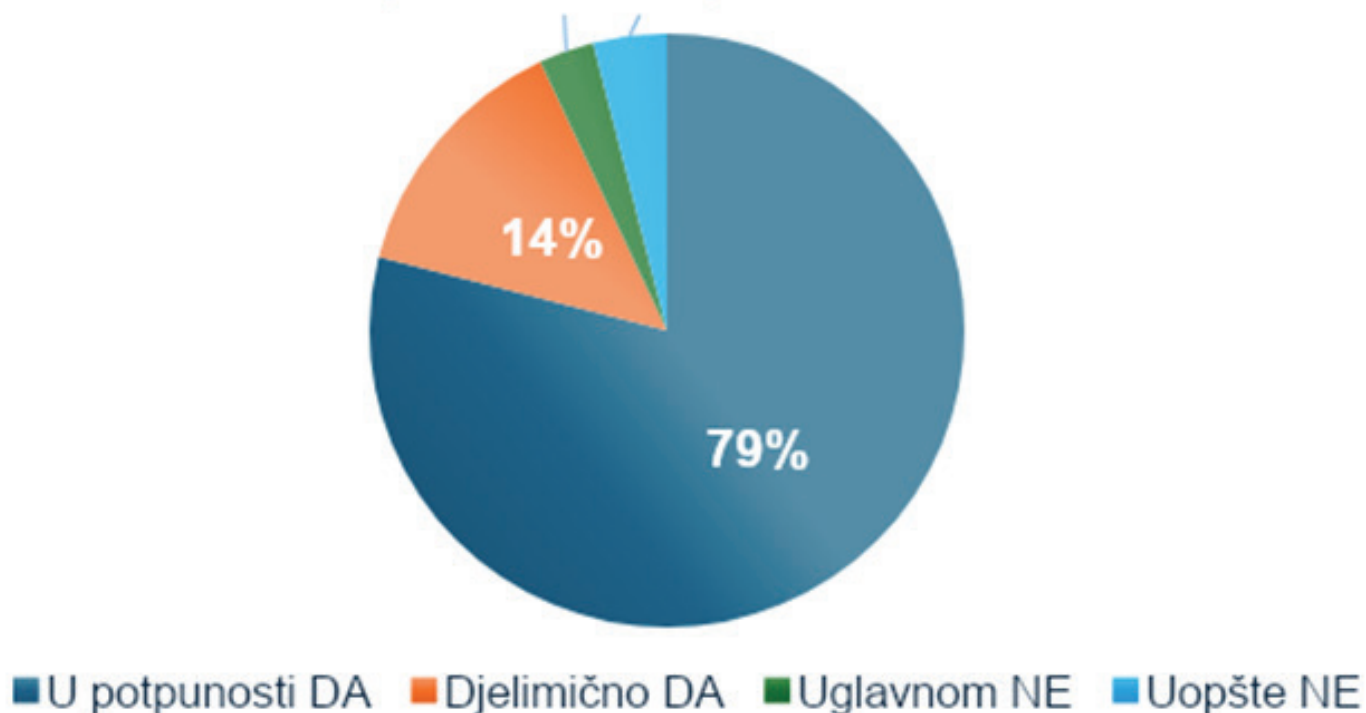
Da li ste se nekad obratili državnim organima za zaštitu Vaših potrošačkih prava?



Grafik 16.

U grafiku 16. imamo prikaz kako su ispitanici odgovarali na pitanje: „ Da li ste se nekad obratili državnim organima za zaštitu Vaših potrošačkih prava?“. Najveći broj ispitanika (64%) je odgovorilo da se jesu obratili državnim organima za zaštitu njihovih potrošačkih prava, 25% od ukupnog broja ispitanika se obratilo jednom, dok je 11% ispitanika odgovorilo da nisu nikad.

Da li smatrate da je potrebno dodatno informisanje i edukacija građana i građanki o njihovim potrošačkim pravima?



Grafik 17.

U grafiku 17. imamo prikaz kako su ispitanici odgovarali na pitanje: „ Da li smatrate da je potrebno dodatno informisanje i edukacija građana i građanki o njihovim potrošačkim pravima?“. Najveći broj ispitanika (79%) je odgovorilo da smatraju da je u potpunosti potrebno dodatno informisati i edukovati građane i građanke o njihovim potrošačkim pravima, 14% djelimično da, 4% od ukupnog broja ispitanika smatra da dodatna edukacija uopšte nije potrebna, a 3% da uglavnom nije potrebna.

Ovi rezultati i ovako visokog procenta ispitanika koji smatra da je potrebna dodatna edukacija pokazuje da želja za boljom informisanošću postoji, i da su građani možda i shvataju da je ovo tema o kojoj ne znaju koliko bi htjeli i da je potrebna dodatna edukacija. Prostor za interesovanjem svakako postoji.

Ovi rezultati i ovako visokog procenta ispitanika koji smatra da je potrebna dodatna edukacija pokazuje da želja za boljom informisanošću postoji, i da su građani možda i shvataju da je ovo tema o kojoj ne znaju koliko bi htjeli i da je potrebna dodatna edukacija. Prostor za interesovanjem svakako postoji.

Preporuke od strane ispitanika ili predlog na koji način unaprijediti ili bolje zaštititi prava potrošača u Crnoj Gori? :

- **Edukacijom o samim pravima i isticanjem istih**
- **Pružiti adekvatnu pravnu pomoć**
- **Uvođenje češćih kontrola. Organizovati osobe koje bi se ponašali kao potrošači i na licu mjesta uočavali nepravilnosti i prema istim postupali ravnopravno bez izuzetaka**
- **Istaći javno mail/kontakt za prijavu nepravilnosti, ili u vidu aplikacije**
- **Jasno isticanje zakona i propisa u svakoj trgovini ili ugostiteljskom objektu**

9. ZAKLJUČCI I PREPORUKE

Potpisivanjem Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju između EU i njenih država članica, sa jedne strane i Crne Gore, sa druge strane, Zakonom o ratifikaciji ovog sporazuma, Crna Gora se opredijelila za evropski put i evropske standarde zaštite potrošača. Polazeći od toga u proteklom periodu ostvareni su značajni rezultati na području zaštite potrošača, ali sam proces izgradnje crnogorskog sistema zaštite potrošača još uvijek nije završen, iako se u posljednjih jedanaest godina puno toga postiglo, potrebno je i u narednom periodu kontinuirano djelovati u cilju unaprjeđenja politike zaštite potrošača i jačanja administrativnih kapaciteta.

Pregovaračko poglavlje 28 – Zaštita potrošača i zdravlja je i dalje otvoreno, što znači da proces usklađivanja domaćih propisa sa pravnim tekovinama EU u oblasti zaštite potrošača, još uvijek nije završen.

Može se zaključiti da Crna Gora kontinuirano radi na donošenju propisa i akata koji imaju za cilj približavanje standardima razvijenih zemalja članica u oblasti zaštite potrošača, međutim, konkretna primjena ovih akata dovodi se u pitanje ako uzmemo u obzir da je tokom 2023. godine, kada je u pitanju zaštita ekonomskih interesa potrošača, Uprava za inspekcijske poslove je sprovedla 33.259 inspekcijskih pregleda i **identifikovala 4876 nepravilnosti** što je dovelo do administrativnih i kaznenih mjera.

Ostaje upitno da li navedena brojka pokazuje pravo stanje na terenu, budući da veliki broj potrošača nije upoznat sa pravima i mehanizmima zaštite svojih prava, te se nadamo da će Analiza koja je pred Vama, omogućiti da, usvajanjem prezentovanih informacija, postanete zaštićen potrošač koji staje na kraj kršenju zajemčenih prava potrošača.

Sprovedeno istraživanje pokazalo je da građani Crne Gore žele da zaštite svoja prava, ali da i dalje nisu u dovoljnoj mjeri upoznati sa mogućnostima i mehanizmima zaštite svojih prava što ukazuje da je neophodno uložiti dodatne napore kako bi se obezbijedilo puno poštovanje Ustavom i zakonima zajemčenih prava, približavajući se na taj način pravnim tekovinama Evrope unije.

Saradnju nadležnih nacionalnih tijela za zaštitu potrošača u Evropskoj uniji uređuje Uredba 2017/2394 koja je stupila na snagu u januaru 2018, a primjenjuje se od januara 2020. godine. Njen cilj je postići efikasnu saradnju nacionalnih organa kako bi se osigurao visok stepen saobraznosti zaštite potrošača na unutrašnjem tržištu. Razlozi za donošenje nove Uredbe bili su porast onlajn trgovine i problemi sprovođenja zakona o zaštiti potrošača koji su zbog toga nastali u prekogramničnim slučajevima. Uredba omogućava bolju saradnju organa, proširena je lista zakona EU, uvedene su nadležnosti vezane za istražne radnje i uvedena mogućnost angažovanja udruženja potrošača.

U skladu sa navedenom Uredbom, potrebno je raditi na organizovanju ureda za vezu, koja odrede nadležna tijela i utvrditi minimum nadležnosti za istragu i primjenu zakona.

Postojeće zakonodavstvo omogućava rješavanje slučajeva na nacionalnom nivou, odnosno postoje nadležnosti za istraživanje i primjenu zakona, ali je potrebno da budu proširene i na slučajeve nepoštenih ugovora, kao i da se dobije nadležnost za uklanjanje onlajn sadržaja i sprovođenje „prikrivene kupovine“. Obaveze notifikacije i izvještavanja treba da izvršavaju budući jedinstveni ured za vezu, nadležna tijela i entiteti kojima je povjereno izdavanje spoljnih upozorenja.

Takođe, sprovedeno istraživanje pokazuje da je neophodno intenzivno raditi na povećavanju informisanosti građana o potrošačkim pravima, kao i povećavanju informisanosti o mehanizmima koje građani mogu da koriste u ostvarivanju svojih prava i istovremeno podsticati ulogu medija kako bi se doprinijelo promociji potrošačkih prava.

Jedan od ključnih aspekata politike zaštite potrošača je da se osigura da potrošači imaju pristup tačnim i relevantnim informacijama o proizvodima i uslugama koje kupuju. Informacije pomažu potrošačima da donesu informisane odluke, uporede alternative i izbjegnu prevare. Međutim, informacije takođe mogu biti skupe, složene ili nepotpune, a potrošači mogu patiti od preopterećenja informacijama, asimetrije ili pristrasnosti. Stoga politike zaštite potrošača treba da imaju za cilj da obezbijede informacije koje su jednostavne, jasne, dosljedne i pouzdane i koje se odnose na najvažnije aspekte dobrobiti potrošača. Na primjer, politike zaštite potrošača mogu zahtijevati od preduzeća da otkriju bitne informacije, kao što su cijene, naknade, odredbe i uslovi, garancije ili karakteristike proizvoda, na standardizovan i uočljiv način. Oni takođe mogu regulisati kvalitet i tačnost reklamiranja, označavanja ili rejtinga i sprečiti obmanjujuće ili obmanjujuće tvrdnje.

Drugi važan aspekt politike zaštite potrošača je unaprijeđenje obrazovanja i pismenosti potrošača. Obrazovanje pomaže potrošačima da steknu vještine i znanja da razumiju i efikasno koriste informacije, da procijene rizike i koristi i da ostvare svoja prava i preduzmu odgovornosti. Međutim, obrazovanje takođe može biti izazov, jer se potrošači mogu suočiti sa različitim i promjenljivim potrebama, preferencijama i okolnostima, i mogu imati različite nivoe obrazovanja i pismenosti. Stoga politike zaštite potrošača treba da imaju za cilj da obezbijede obrazovanje koje je relevantno, dostupno i prilagođeno potrebama i karakteristikama potrošača. Imajući u vidu navedeno, politike zaštite potrošača mogu da podrže razvoj i isporuku programa edukacije potrošača, materijala ili alata, kao što su onlajn kursevi, vodiči, kalkulatori ili kontrolne liste. Oni takođe mogu da podstiču saradnju i koordinaciju različitih zainteresovanih strana, kao što su vladine agencije, nevladine organizacije, potrošačke organizacije ili obrazovne institucije, u pružanju edukacije potrošača.

Treći ključni aspekt politike zaštite potrošača je da se obezbijedi efikasna primjena pravila i standarda koji štite potrošače. Adekvatno sprovođenje pomaže potrošačima da dobiju obeštećenje i nadoknadu kada pretrpe štetu ili gubitak zbog nepoštenih ili obmanjujućih praksi privrednih društava. Takođe, pomaže u odvracanju i sankcionisanju privrednih subjekata koja krše zakone ili propise o zaštiti potrošača. Međutim, sprovođenje može biti teško, jer se potrošači mogu suočiti sa preprekama ili troškovima u pristupu u kome traže realizacije zajemčenih prava, te se mogu susresti sa složenim ili dugim procedurama i procesima. Stoga politike zaštite potrošača treba da imaju za cilj da obezbijede sprovođenje koje je efikasno, pravično i odgovara potrebama i očekivanjima potrošača. Iz navedenog razloga, potrebno je potrošače uputiti na vansudsko rješavanje sporova, koje može biti efikasno i predstavljati uštedu vremena i novca u odnosu na sudske postupke.

U konačnom, neophodno je uključiti potrošače i njihove predstavnike u kreiranju, implementaciji i evaluaciji politika zaštite potrošača. Učešće pomaže potrošačima da izraze svoje stavove, preferencije i povratne informacije, te ovakvim djelovanjem mogu uticati na odluke i akcije koje utiču na njihovu dobrobit. Takođe, uključivanje potrošača i predstavnika potrošača u procese donošenja odluka pomaže da se osigura legitimnost, odgovornost i transparentnost politika zaštite potrošača. Stoga politike zaštite potrošača treba da imaju za cilj da obezbijede učešće koje je smisleno, inkluzivno i reprezentativno, i koje odražava i poštuje različitost i glas potrošača.

