

ИЗВОД ИЗ ЗАКОНА О ЗАШТИТИ ПОТРОШАЧА

Дужност обавештавања пре закључења уговора

Члан 13

Трговац је дужан да пре закључења уговора о продаји робе или пружању услуга, потрошача на јасан и разумљив начин на српском језику и језику и писму националне мањине у складу са законом обавести о:

- 1) основним обележјима робе или услуге;
- 2) пословном имену, матичном броју, адреси седишта и броју телефона;
- 3) продајној цени или начину на који ће се продајна цена обрачунати ако се због природе робе или услуге продајна цена не може утврдити унапред, као и о свим додатним поштанским трошковима и трошковима транспорта и испоруке и могућности да се ти трошкови могу ставити потрошачу на терет;
- 4) начину плаћања, начину и року испоруке, начину извршења других уговорних обавеза;
- 5) постојању законске одговорности због несаобразности робе или услуге уговору;
- 6) начину изјављивања рекламације трговцу, а нарочито о месту пријема и начину поступања трговца по њима, као и условима који се односе на остваривање права потрошача по основу саобразности;
- 7) приликом понуде и продаје техничке робе о доступности резервних делова, прикључних апарата и сличних делова, техничког сервиса, односно одржавања и оправке за време и после престанка периода у којем одговара за несаобразност уговору, односно после престанка производње и увоза робе;
- 8) условима за раскидање уговора, ако је закључен на неодређено време или ако се продужава аутоматски.

У зависности од околности конкретног случаја и врсте робе или услуге трговац је дужан да пре закључења уговора потрошача обавести и о:

- 1) трајању уговора;
- 2) минималном трајању уговорних обавеза;
- 3) функционалности, укључујући и мере техничке заштите дигиталног садржаја;
- 4) релевантној интероперабилности дигиталног садржаја са хардвером и софтвером о којима трговац има сазнања или о којима се разумно може очекивати да има сазнања;
- 5) постојању и условима постпродајних услуга и гаранцијама. Трговац није дужан да потрошача обавести о подацима из ст. 1. и 2. овог члана, ако те појединости очигледно произлазе из околности закључења уговора. У случају јавне аукције, трговац може да уместо обавештења о подацима из става 1. тачка 2) овог члана обавести потрошача о адреси и подацима који су од значаја за утврђивање идентитета аукционара.

Ако трговац и потрошач закључе уговор, подаци из ст. 1. и 2. овог члана постају његов саставни део. Терет доказивања извршења обавезе обавештавања потрошача о подацима из ст. 1. и 2. овог члана сноси трговац.

Ако приликом закључења уговора трговац не поступи у складу са обавезом обавештавања из ст. 1. и 2. овог члана, потрошач може захтевати поништење уговора, независно од тога да ли је

трговац имао намеру да га пропуштањем обавештавања наведе на закључење уговора. Право да се захтева поништај уговора престаје истеком годину дана од дана закључења уговора. Одредбе ст. 1. и 2. овог члана се такође примењују на уговоре о снабдевању водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени за продају у ограниченој или унапред одређеној количини, на уговоре о снабдевању топлотном енергијом и о испоруци дигиталног садржаја који се не испоручује на трајном носачу записа.

IV ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА У ОСТВАРИВАЊУ ПРАВА ИЗ УГОВОРА НА ДАЉИНУ И УГОВОРА КОЈИ СЕ ЗАКЉУЧУЈУ ИЗВАН ПОСЛОВНИХ ПРОСТОРИЈА

1. Обавештавање потрошача и право на одустанак

Дужности обавештавања за уговоре на даљину и уговоре који се закључују изван пословних просторија

Члан 27

Трговац је дужан да пре закључења уговора на даљину, односно изван пословних просторија, перед података из члана 13. овог закона, на јасан и разумљив начин потрошача обавести о:

- 1) адреси на којој послује, ако не послује на адреси на којој му је седиште или пребивалиште и адреси, броју факса и адреси електронске поште трговца у чије име поступа на коју потрошач може да изјави рекламацију;
- 2) продајној цени која обухвата укупне трошкове за обрачунски период у случају уговора са неодређеним трајањем или уговора који садржи претплату; када се оваквим уговорима предвиђа плаћање фиксне суме, продајна цена обухвата укупне месечне трошкове; када се укупни трошкови не могу поуздано унапред обрачунати, саопштава се начин на који ће се продајна цена обрачунавати;
- 3) трошку коришћења средстава комуникације на даљину за закључивање уговора када се тај трошак обрачунава на основи различитој од основне тарифе;
- 4) условима, временском року и поступку за остваривање права на одустанак од уговора у складу са чланом 28. овог закона;
- 5) обавези да плати трговцу разумне трошкове у складу са чланом 35. став 3. овог закона, ако потрошач остварује право на одустанак од уговора након што је поднео захтев у складу са чланом 28. став 2. и чланом 29. овог закона;
- 6) када право на одустанак од уговора није предвиђено у складу са чланом 37. овог закона, о податку да потрошач не може да користи право на одустанак или, где је примењиво, околностима под којима потрошач губи право на одустанак од уговора;
- 7) постојању његовог уговорног односа са поштанским оператором преко кога потрошач може, у случају рекламације због несаобразности, да пошаље робу о трошку трговца.

У зависности од околности конкретног случаја и врсте робе, трговац је дужан да потрошача обавести и о:

- 1) дужности потрошача да сноси трошкове повраћаја робе у случају одустанка од уговора и, за уговоре на даљину, ако се роба због својих карактеристика не може вратити поштом, трошкове враћања робе;
- 2) постојању примењивих кодекса добре пословне праксе и начину на који се може стећи увид у садржај кодекса, где је примењиво;

- 3) минималном трајању уговорних обавеза потрошача у складу са уговором; 4) постојању и условима за полагање депозита или других финансијских гаранција које потрошач на захтев трговца треба да плати или достави;
- 4) могућности приступа вансудским механизмима за решавање спорова које трговац унапред прихвата и начинима приступа.

Одредбе ст. 1. и 2. овог члана примењују се и на уговоре о снабдевању водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени за продају у ограниченој или унапред одређеној количини, или на уговоре о снабдевању топлотном енергијом или о испоруци дигиталног садржаја који се не испоручује на трајном носачу записа.

У случају јавне аукције подаци о трговцу из члана 13. став 1. тачка 1) овог закона и става 1. тачка 1) овог члана могу бити замењени истоврсним подацима о аукционару. Подаци из става 1. тач. 4) и 5) и става 2. тачка 1) овог члана могу бити достављени путем обрасца из члана 28. овог закона.

Трговац је дужан да пре закључења уговора о пружању финансијских услуга на даљину, потрошача, на јасан и разумљив начин, обавести о:

- 1) основним обележјима финансијске услуге;
- 2) продајној цени финансијске услуге укључујући порезе, таксе, трошкове и накнаде, односно о начину обрачунавања цене ако продајна цена финансијске услуге не буде исказана;
- 3) посебним ризицима који се односе на одређени финансијски инструмент;
- 4) периоду за који важе дата обавештења;
- 5) начину плаћања.

Уколико трговац не испуни обавезу обавештавања о додатним трошковима из члана 13. тачка 3) овог закона и става 2. тачка 1) овог члана потрошач није дужан да сноси те трошкове.

Трговац је дужан да податке из ст. 1, 2. и 6. овог члана пружи потрошачу на српском језику.

Подаци из ст. 1, 2. и 6. овог члана представљају саставни део уговора на даљину или уговора који се закључује изван пословних просторија. Терет доказивања извршења обавеза у складу са ст. 1, 2. и 6. овог члана и чл. 30. и 31. овог закона је на трговцу.