

# Priručnik za zaštitu prava potrošača.

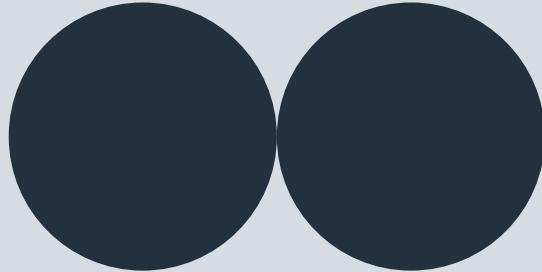


Centar za građansko obrazovanje  
Centre for Civic Education



Ministarstvo  
ekonomskog  
razvoja i turizma

# 01 Uvod



## Svi smo mi potrošači.

Potrošači smo od kupovine onih potrepština koje se vezuju za našu svakodnevnicu do toga kako se povezujemo sa svijetom koristeći mobilne telefone i internet, ili načina na koji putujemo do posla ili fakulteta. Drugim riječima, u ulozi potrošača smo svaki dan i u najrazličitijim aspektima svog života – mnogo češće nego što smo toga svjesni.

Uspješna i učinkovita politika u ovoj oblasti ključan je element tržišta koje pravilno funkcioniše, ali i doprinosi kvalitetnijim rješenjima za sve potrošače, posebno one u osjetljivim grupama potrošača, a u smislu prava koje ostvaruju u odnosu na trgovce.

Zaštita potrošača se, stoga, ne odnosi samo na dobijanje najbolje ponude za novi računar, već i na naše pravo na pristup osnovnim stvarima potrebnim za život, uključujući hranu, dom i bezbjednu vodu za piće. Osim toga, zaštita potrošača nam garantuje da automobil koji kupimo zaista ima karakteristike i tehnologiju da nas zaštiti, da podaci koje kompanije prikupljaju o nama na društvenim mrežama nijesu izgubljeni ili ukradeni, ili da znamo da ćemo biti zaštićeni ako nam se novi televizor pokvari nakon tri mjeseca.

## 02 Koji zakoni regulišu prava potrošača?

Zaštita potrošača je predviđena Ustavom Crne Gore i to kroz član 70 u kojem se navodi:

„Država štiti potrošača. Zabranjene su radnje kojima se narušava zdravlje, bezbjednost i privatnost potrošača.“

Krovni zakon za ovu oblast je **Zakon o zaštiti potrošača**, kojim je regulisana zaštita prava potrošača pri kupovini i drugim oblicima prometa proizvoda na tržištu, a naročito zaštita ekonomskih interesa, pravna zaštita, informisanje i obrazovanje, udruživanje potrošača radi zaštite njihovih interesa i druga pitanja od značaja za zaštitu potrošača. Pored ovog, brojni su i drugi propisi nacionalnog zakonodavstva i EU direktive, čija primjena, između ostalog, trasira put ka Evropskoj uniji.

„Država štiti potrošača.  
Zabranjene su radnje kojima se narušava zdravlje, bezbjednost i privatnost potrošača.“

## 03 Ko je potrošač?

**Potrošač** je fizičko lice koje zaključuje pravni posao ili djeluje na tržištu van svoje trgovinske, poslovne, zanatske ili profesionalne djelatnosti.

**Politika zaštite potrošača** predstavlja skup različitih mjera i aktivnosti usmjerenih na jačanje uloge i zaštitu prava potrošača – kao ekonomski slabije strane, u odnosu na trgovca, koja djeluje na tržištu u neprofesionalne svrhe, odnosno kupuje za lične ili porodične potrebe.

## 04 Ko je trgovac?

**Trgovac** je lice koje, samostalno ili preko drugog lica koje nastupa u njegovo ime ili za njegov račun, zaključuje pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje trgovinske, poslovne, zanatske ili profesionalne djelatnosti. Moderno tržište bazirano je, s jedne strane na konkurentnost trgovaca koji svoju poslovnu politiku usmjeravaju, između ostalog, na visok stepen zaštite potrošača, a s druge strane u velikoj mjeri zavisi o zadovoljstvu potrošača, koji svojim povjerenjem nagrađuju one trgovce kod kojih su prepoznali kvalitetan i siguran proizvod kao i dobru poslovnu praksu.

# 05 Osnovna prava potrošača

U pogledu zaštite potrošača,  
izdvaja se osam osnovnih prava:

1.

## Zadovoljavanje osnovnih potreba

Potrošači imaju pravo na dostupnost najnužnijih roba i usluga, kao što su hrana, odjeća, obuća i stambeni prostor, električna energija, gas, zdravstvena zaštita, obrazovanje i higijena.

2.

## Bezbjednost

Potrošači imaju pravo da budu zaštićeni od proizvoda i proizvodnih procesa koji mogu štetno uticati na zdravlje i bezbjednost života potrošača.

# 3.

## Obaviještenost

- Ovo pravo se ispoljava u dva vida. Ono podrazumijeva:
- raspoložive informacije i slobodan pristup informacijama koje su od značaja za pravilan odabir proizvoda;
  - zaštitu od reklamnih poruka ili oznaka koje mogu dovesti potrošača u zabludu o važnim karakteristikama proizvoda.
- 

# 4.

## Izbor

Pravo potrošača da bira između proizvoda na tržištu po prihvatljivim cijenama sa garancijom kvaliteta.

---

# 5.

## Zdravu i održivu životnu sredinu

Pravo na život i rad u okruženju koje nije rizično po zdravlje i život potrošača.



**6.**

### **Edukaciju**

Ovo pravo se ispoljava trojako:

- pravo potrošača da stiču osnovna znanja za pravilan i pouzdan izbor proizvoda;
  - pravo na upoznavanje sa osnovnim pravima potrošača i odgovornostima učesnika na tržištu;
  - pravo da se obrazuju o načinima ostvarivanja prava i mehanizmima zaštite.
- 



**7.**

### **Pravnu zaštitu**

Pravo potrošača na pravičnu naknadu štete u slučaju da su karakteristike proizvoda lažno prikazane, da je proizvod lošeg kvaliteta ili je usluga pružena na nezadovoljavajući način.

---



**8.**

### **Učešće**

Prilikom kreiranja i sproveđenja politike zaštite potrošača, kao i procesa plasiranja novih proizvoda i usluga na tržištu, neophodno je da oni obuhvate interes potrošača.

# 06 Šta je saobraznost?

1.

Ukoliko proizvod odgovara opisu koji je dao trgovac i ima ona svojstva koja posjeduje model ili uzorak koji je trgovac dao potrošaču na uvid. Proizvod ne mora imati svojstva koja odgovaraju svojstvima modela ili uzorka koji je izložen u vidu obavještenja.

2.

Ukoliko proizvod ima posebna svojstva, zbog kojih potrošač nabavlja određeni proizvod. Neophodno je da su trgovcu bila poznata ili su mu morala biti poznata ta posebna svojstva u vrijeme kada je ugovor zaključen.

**3.**

Ako proizvod  
ima svojstva  
potrebna za redovnu  
upotrebu proizvoda  
iste vrste.

**4.**

Ako proizvod ima  
karakteristike koje  
su izričito ili prečutno  
ugovorene.

**5.**

Ukoliko  
po kvalitetu  
i funkcionalnosti  
odgovara uobičajenim  
karakteristikama proizvoda  
iste vrste koju potrošač  
može osnovano da  
očekuje.



U slučaju nesaobraznosti proizvoda ugovoru,  
potrošač ima pravo da podnese **prigovor** kod trgovca.

# 07 Šta je garancija?

**Garancija** je izjava trgovca ili proizvođača kojom on preuzima obavezu da na određeni način postupi sa robom ako roba ne odgovara sadržini garantne izjave ili oglasa koji se odnosio na tu robu. Trgovac se može obavezati da potrošaču vratiti plaćeni iznos, da izvrši zamjenu ili opravku, kao i da na drugi način postupi sa robom.

Trgovac je dužan da potrošaču izda garantni list u određenoj formi, najčešće pismenoj koja sadrži podatke iz garantne izjave. Zakonom propisani obvezni podaci u garantnom listu su:



1) naziv i adresa davaoca garancije;



2) roba na koju se garancija odnosi, sadržina garancije i uslovi za ostvarivanje prava iz garancije;



3) činjenicu da se garancijom ne utiče na prava potrošača u slučaju nesaobraznosti robe ugovoru;



4) u kojem vremenskom periodu i na kojem prostoru garancija važi;



5) datum predaje robe potrošaču.

Zakonske odredbe koje se odnose na saobraznost daju određena prava potrošačima. Ukoliko se garancijom potrošaču ne daje više prava nego što je predviđeno odredbama o saobraznosti robe ugovoru, onda to predstavlja zloupotrebu izraza „garancija“.

Prava koja proizilaze iz garancije potrošač može ostvariti kod trgovca ili proizvođača, po svom izboru.

## 08 Kako se ostvaruje zaštita potrošačkih prava?

### 1. Relevantni organi u sprovodenju zaštite prava potrošača

- Ministarstvo ekonomskog razvoja – Direktorat za unutrašnje tržište i Direkcija za zaštitu potrošača;
- Ministarstvo kapitalnih investicija;
- Ministarstvo unutrašnjih poslova;
- Uprava za inspekcijske poslove;
- Ministarstvo javne uprave;
- Ministarstvo zdravljia;
- Uprava za bezbjednost hrane;

- Agencija za elektronske medije (AEM);
- Vlada;
- Evropski potrošački centar Crne Gore;
- Vladin Savjet za zaštitu potrošača;
- nevladine organizacije (Centar za zaštitu potrošača (CEZAP), Centralni informacioni sistem za zaštitu potrošača (CISZP), itd.).

## 2. Koraci u ostvarivanju zaštite potrošačkih prava

### 2.1 Podnošenje prigovora trgovcu

Potrošač ima pravo da podnese prigovor trgovcu kod kojeg je kupljen proizvod u slučaju nesaobraznosti proizvoda ugovoru, u vezi sa datom garancijom, na račun za kupljeni proizvod i iz drugih sličnih razloga, u skladu sa zakonom, i to u sljedećim rokovima:

- **u roku od dvije godine** od dana prelaska rizika na potrošača u slučaju nesaobraznosti proizvoda ugovoru;
- **u roku iz garantnog lista** u vezi sa datom garancijom;
- **odmah**, a najkasnije **u roku od osam dana** od dana plaćanja računa, na račun za kupljeni proizvod;

- **u roku od 15 dana** od dana prijema računa na račun za pružene javne usluge.

Prigovor se podnosi na papiru ili nekom drugom trajnom mediju dostupnom potrošaču, poput e-maila.

Kupovina proizvoda se može utvrditi na osnovu:

- dokaza o kupovini uz prigovor;
- računa za kupljeni proizvod;
- ugovora o prodaji;
- garantnog lista;
- izvoda iz fiskalne kase.

Trgovac je dužan da potrošaču, bez odlaganja, a najkasnije **u roku od osam dana** od prijema prigovora, odgovori u pisanoj formi sa izjašnjenjem o sadržini zahtjeva iz prigovora i prijedlogom za njegovo rješavanje.

## 2.2 Podnošenje žalbe inspekciji

Ukoliko trgovac ne odgovori na dostavljeni mu prigovor u roku od osam dana ili odbije prigovor potrošača, potrošač se može obratiti organu uprave nadležnom za inspekcijski nadzor – **Upravi za inspekcijske poslove**, odnosno Odsjeku za tržišnu inspekciju.



dana od prijema  
prigovora je  
rok u kojem je  
trgovac dužan  
da potrošaču  
odgovori u  
pisanoj formi sa  
izjašnjenjem o  
sadržini zahtjeva  
iz prigovora i  
prijedlogom  
za njegovo  
rješavanje.

U postupku nadležnog inspektora po žalbi, tri su moguća ishoda:

1. ukoliko može da utvrdi da postoji povreda prava potroša, bez uključivanja stručnih lica i organizacija, preduzeće mjere u skladu sa zakonom i **naložiti trgovcu da postupi po prigovoru**;
2. ukoliko se ne može utvrditi povreda prava potrošača bez uključivanja stručnih lica i organizacija, **pristupiće se dokazivanju** vještačenjem nadležnih stručnih organa ili angažovanjem ovlašćenog sudskog vještaka;
3. ukoliko ni tada nije u mogućnosti da utvrdi da se radi o povredi prava potrošača, o tome će donijeti rješenje i **uputiće potrošača da zaštitu svojih prava može tražiti u sudskom ili vansudskom postupku**. Na ovo rješenje se može izjaviti žalba u skladu sa Zakonom o upravnom postupku.

Drugostepeni upravni postupak se pokreće na zahtjev stranke, odnosno žalbom resornom ministarstvu protiv rješenja Uprave za inspekcijske poslove (koja je prvostepeni organ). Rok za donošenje i dostavljanje rješenja u drugostepenom upravnom postupku je 30 dana od dana pokretanja postupka.

### *2.3 Sudska zaštita prava potrošača*

Upravni spor se pokreće protiv upravnog akta koji je donešen u drugostepenom postupku, odnosno protiv konačnog rješenja, i to podnošenjem tužbe Upravnom sudu u roku od 20 dana od dana dostavljanja akta stranci.

Zaštita prava se, nezavisno od postupka pred Upravnim sudom, ili eventualnog postupka vansudske zaštite potrošača, može ostvariti i pred nadležnim osnovnim sudom.

### *2.4 Vansudska zaštita prava potrošača*

Iako i dalje nedovoljno rasprostranjen, znatno jednostavniji način ostvarivanja potrošačkih prava je putem **vansudskog rješavanja sporova**. U ovom slučaju, nadležna je Privredna komora, u okviru koje funkcioniše Odbor za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova.

Stranke mogu da učestvuju u postupku, pri čemu nijesu dužne da angažuju advokata ili drugo lice da ih zastupa. Postupci vansudskog rješavanja sporova su besplatni ili dostupni po pristupačnim cijenama za potrošače,

a može ga pokrenuti isključivo potrošač, podnošenjem tužbe, uz uslov da se prvo obratio trgovcu sa prigovorom.

Odbor donosi obavezujuće odluke, koje imaju snagu pravosnažne presude i koje su izvršne, ali i neobavezujuće odluke, odnosno preporuke.

Učešće u ovom postupku ne sprječava mogućnost pravne zaštite u redovnom sudskom postupku.

### **3. Zaštita po kolektivnoj tužbi**

**Kolektivna zaštita potrošača** se primjenjuje onda kada je potrebno zaštitići *kolektivne* interese potrošača, odnosno, onda kada je došlo do povrede zakonskih prava potrošača koji su ugroženi na isti način i od strane istog trgovca. Tada se, protiv svih onih trgovaca koji korišćenjem ugovornih odredbi ili poslovne prakse koji su nepošteni krše prava potrošača, podnosi **kolektivna tužba**.

Ovlašćeni za podnošenje kolektivne tužbe su: Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma, organi državne uprave, samostalne organizacije i nezavisna pravna lica čija djelatnost obuhvata zaštitu prava potrošača, kao i organizacije potrošača koje ispunjavaju zakonske uslove. Kolektivnu tužbu ne mogu podnosići fizička lica.



