

9.

Na osnovu člana 95 tačka 3 Ustava Crne Gore donosim

**UKAZ  
O PROGLAŠENJU ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA**

Proglašavam **Zakon o zaštiti potrošača**, koji je donijela Skupština Crne Gore 25. saziva, na šestoj sjednici drugog redovnog (jesenjeg) zasijedanja u 2013. godini, dana 23. decembra 2013. godine.

Broj: 01-1974/2

Podgorica, 30. decembra 2013. godine

Predsjednik Crne Gore,  
**Filip Vujanović, s.r.**

Na osnovu člana 82 stav 1 tačka 2 Ustava Crne Gore i Amandmana IV stav 1 na Ustav Crne Gore, Skupština Crne Gore 25. saziva, na šestoj sjednici drugog redovnog (jesenjeg) zasijedanja u 2013. godini, dana 23. decembra 2013. godine, donijela je

**ZAKON  
O ZAŠTITI POTROŠAČA**

**DIO PRVI  
OSNOVNE ODREDBE**

**Predmet**

**Član 1**

Ovim zakonom uređuje se 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.

**Potrošač i trgovac**

**Član 2**

(1) Potrošač, u smislu ovog zakona, je fizičko lice koje zaključuje pravni posao ili djeluje na tržištu u svrhe koje nijesu namijenjene njegovom zanimanju ili poslovnoj djelatnosti.

(2) Trgovac, u smislu ovog zakona, je lice koje zaključuje pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje poslovne ili druge komercijalne djelatnosti.

(3) Trgovcem se, u smislu čl. 55 do 60, čl.90 do 101 i čl. 109 do 117 ovog zakona, smatra i lice koje nastupa u ime ili za račun trgovca.

### **Primjena drugih propisa**

#### **Član 3**

(1) Ovim zakonom ne ograničavaju se prava koja potrošači imaju na osnovu drugih zakona.

(2) Na obligacione odnose između potrošača i trgovca primjenjuju se odredbe zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi, ako ovim zakonom nije drukčije uređeno.

### **Obavezujuća priroda**

#### **Član 4**

(1) Potrošač se ne može odreći prava koja ima na osnovu ovog zakona.

(2) Odredbe ugovora između potrošača i trgovca koje su suprotne odredbama ovog zakona i na štetu su potrošača, ništave su.

### **Izbor stranog prava**

#### **Član 5**

(1) Izborom stranog prava kao mjerodavnog, potrošač koji ima boravište u Crnoj Gori ne može biti lišen zaštite na koju ima pravo u skladu sa ovim zakonom.

(2) Na zaštitu prava potrošača kod ugovora o turističkim uslugama iz člana 90 ovog zakona za koje je mjerodavno strano pravo primjenjuju se odredbe ovog zakona, ako je predmet ugovora nepokretnost koja se nalazi na teritoriji Crne Gore.

(3) Odredba stava 2 ovog člana primjenjuje se i na ugovor koji se ne odnosi neposredno na nepokretnost, ako trgovac vrši djelatnost u Crnoj Gori ili na drugi način usmjerava tu djelatnost ka Crnoj Gori, a ugovor je zaključen u okviru te djelatnosti.

### **Značenje izraza**

#### **Član 6**

(1) Pojedini izrazi upotrijebljeni u ovom zakonu imaju sljedeća značenja:

1) **proizvođač** je lice koje proizvodi robu, kao i uvoznik robe ili drugo lice koje se predstavlja kao proizvođač stavljajući svoje ime, robni žig ili drugo obilježje na robu;

2) **proizvod** je roba ili usluga, uključujući nepokretnosti, prava i obaveze;

3) **roba** je pokretna stvar, osim: stvari prodatih u izvršnom postupku ili na drugi način na osnovu zakona, polovne stvari koje se prodaju putem aukcijske prodaje na kojoj potrošači mogu lično da učestvuju, voda i gasa kada nijesu stavljeni u prodaju u ograničenom obimu ili utvrđenoj količini, i električne energije;

4) **roba u rasutom stanju** je roba koja nije prethodno upakovana i koja se mjeri u prisustvu potrošača;

5) **prodajna cijena proizvoda** je krajnja cijena za pojedini proizvod ili određenu količinu proizvoda, uključujući porez na dodatu vrijednost (u daljem tekst: PDV), druge poreze i dažbine;

6) **cijena po jedinici mjere** je krajnja cijena, uključujući PDV, druge poreze i dažbine, po jedinici mjere, u skladu sa zakonom (kilogram, litar, metar, kvadratni metar, kubni metar ili druga pojedinačna mjerna jedinica koja je u uobičajenoj upotrebi u Crnoj Gori);

7) **trajni medij** je sredstvo koje omogućava potrošaču da sačuva podatke za ličnu upotrebu, na način da podaci ostanu dostupni za buduću upotrebu tokom vremena primjerenog svrsi informacije i koji omogućava nepromijenjenu reprodukciju sačuvanih podataka (papir, CD i DVD diskovi, USB fleš uređaji, memorijske kartice ili hard disk računara, elektronska pošta i dr.);

8) **sredstva komunikacije na daljinu** su sredstva koja mogu biti korišćena za zaključenje ugovora između trgovca i potrošača bez njihovog istovremenog fizičkog prisustva na jednom mjestu, kao što su: adresirani i neadresirani štampani materijali, standardna pisma i dopisnice, štampana propagandna poruka s formularom za porudžbinu, katalog, telefon sa i bez ljudskog posredovanja, radio, videofon, videotekst, telefaks uređaj, televizija, internet, elektronska pošta i dr.;

9) **operator sredstva komunikacije na daljinu** je svako lice koje u okviru svoje djelatnosti ili zanimanja omogućava trgovcu upotrebu jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu;

10) **poslovna praksa** je svaka radnja, propuštanje, način ponašanja ili predstavljanja, poslovna komunikacija, uključujući oglašavanje i stavljanje proizvoda na tržište, koju je preduzeo trgovac, a neposredno je povezana sa promocijom, prodajom ili isporukom proizvoda potrošaču;

11) **kodeks** je pravilo ili skup pravila koja nijesu uređena zakonom ili aktom organa državne uprave ili lokalne samouprave kojim se uređuje način postupanja trgovaca koji su se obavezali da poštuju taj kodeks u vezi sa jednom ili više poslovnih praksi ili poslovnih sektora;

12) **nosilac kodeksa** je svaki subjekat, uključujući trgovca ili grupu trgovaca koji je ovlašten za sastavljanje i izmjenu kodeksa i/ili nadzor nad njegovim sprovođenjem;

13) **profesionalna pažnja** je povećana pažnja koja se u pravnom prometu osnovano očekuje od trgovca u ponašanju prema potrošačima, u skladu sa dobrim poslovnim običajima i načelom savjesnosti i poštenja;

14) **bitan uticaj** je djelovanje poslovne prakse na ekonomsko ponašanje potrošača na način na koji se umanjuje sposobnost potrošača da donese odluku zasnovanu na potpunoj obaviještenosti, iz kog razloga potrošač može da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio;

15) **nedozvoljeni uticaj** je iskorišćavanje nadmoći u odnosu na potrošača upotrebom pritiska, na način kojim se u znatnoj mjeri ograničava njegova sposobnost da donese odluku zasnovanu na potpunoj obaviještenosti, bez obzira da li je primijenjena sila ili prijetnja;

16) **poziv za kupovinu** je svaka poslovna komunikacija kojom se navode osnovne karakteristike proizvoda i njegova cijena i to na način koji odgovara sredstvu poslovne komunikacije koje se koristi, čime se potrošaču daje mogućnost kupovine proizvoda;

17) **odluka o poslu** je svaka odluka potrošača koja se odnosi na to da li će, kako i pod kojim uslovima zaključiti posao, platiti cijenu u cjelosti ili u obrocima, zadržati proizvod ili će dalje raspolagati sa proizvodom, koristiti prava koja ima na osnovu ugovora, bez obzira da li je potrošač odlučio da djeluje ili da se uzdrži od djelovanja;

18) **uređena profesija** je profesionalna djelatnost ili skup profesionalnih djelatnosti čije počinjanje, obavljanje ili način obavljanja, neposredno ili posredno, zavisi od posjedovanja posebnih profesionalnih kvalifikacija, u skladu sa zakonom.

(2) Svi izvori koji se u ovom zakonu koriste za fizička lica u muškom rodu obuhvataju iste izraze u ženskom rodu.

**DIO DRUGI**  
**ZAŠTITA EKONOMSKIH INTERESA POTROŠAČA**

**Glava I**  
**OSNOVNE ODREDBE O PROMETU PROIZVODA**

**ODJELJAK A**  
**INFORMISANJE O PROIZVODIMA**

**Obavještenje o robi i uslugama**

**Član 7**

(1) Trgovac ne smije da stavi u promet robu na kojoj nije istaknuto obavještenje sa podacima o robi (u daljem tekstu: obavještenje o robi), u skladu sa zakonom.

(2) Trgovac je obavezan da vidno istakne obavještenje o sadržaju GMO (genetski modifikovanih organizama) u proizvodima koji služe za ljudsku ishranu. Isto obavještenje je dužno da istakne i kod proizvoda namijenjenih za prehranu domaćih životinja ili njihov uzgoj;

(3) Ako posebnim zakonom nije drukčije propisano, obavještenje o robi 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;

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.

(4) Podaci u obavještenju o robi moraju biti odštampani, napisani čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivim štampanim slovima na crnogorskom jeziku, kao i na odgovarajućem znakovnom jeziku koji koriste slabovide osobe.

(5) Zabranjeno je uklanjanje ili mijenjanje podataka iz obavještenja o robi, kao i isticanje neistinitih podataka.

(6) Odredbe st. 1 do 4 ovog člana primjenjuju se i na usluge, na način da se obavještenje o uslugama, uključujući i upozorenja o rizicima koji su povezani sa pružanjem usluge ističe na mjestu pružanja, odnosno ponude usluge ili na drugi potrošaču dostupan način.

**Način isticanja obavještenja**

**Član 8**

(1) Trgovac je dužan da obavještenje o robi istakne na svakom pojedinačnom primjerku robe, a kod robe male veličine ili neprikladne za isticanje obavještenja, na zbirnom pakovanju, odnosno na mjestu prodaje.

(2) Kod prodaje robe u rasutom stanju obavještenje iz stava 1 ovog člana ističe se na mjestu prodaje.

(3) Trgovac je dužan da obezbijedi da obavještenje o robi, odnosno uslugama, isprave o usaglašenosti, ostala dokumentacija (uputstva za upotrebu, uputstvo za montažu, garantni list i dr.) koja prati robu, odnosno usluge i druge informacije budu na crnogorskom jeziku, što ne isključuje mogućnost istovremene upotrebe drugih jezika.

## **Označavanje upotrebljavane, popravljane ili robe sa nedostatkom**

### **Član 9**

(1) Trgovac je dužan da robu koja je upotrebljavana, popravljana ili sa nedostatkom, odnosno robu čija su upotrebna svojstva i karakteristike na drugi način ograničeni, fizički odvoji od druge robe, a na mjestu ponude čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istakne oznaku da se radi o "robi sa greškom", "oštećenjem", „pred istekom roka trajanja" i slično.

(2) Ako se roba iz stava 1 ovog člana prodaje u prostoru isključivo namijenjenom za prodaju takve robe, oznaka iz stava 1 ovog člana ističe se na prodajnom prostoru.

(3) Trgovac je dužan da potrošača informiše o prirodi nedostatka, odnosno ograničenja upotrebnih svojstava i karakteristika robe.

(4) Teret dokazivanja da je potrošaču dao sve potrebne informacije iz stava 3 ovog člana je na trgovcu.

## **Posebni slučajevi označavanja robe**

### **Član 10**

(1) Trgovac je dužan da robu koja je izložena u prodajnom objektu, a nije namijenjena prodaji vidno označi oznakom "nije za prodaju", "uzorak", ili "ekspонат".

(2) Prodatu robu koja se nalazi u prodajnom objektu trgovac je dužan da vidno označi oznakom "prodato".

## **ODJELJAK B ISTICANJE CIJENA**

### **Isticanje cijene proizvoda**

### **Član 11**

(1) Trgovac je dužan da za proizvode koji se prodaju ili nude na prodaju, čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo za potrošača, istakne prodajnu cijenu i cijenu po jedinici mjere, u skladu sa ovim zakonom, osim kod aukcijske prodaje i prodaje umjetničkih djela i antikviteta.

(2) Cijenu po jedinici mjere nije potrebno isticati ako je jednaka prodajnoj cijeni proizvoda.

(3) Cijenu po jedinici mjere nije potrebno isticati ni za proizvode kod kojih isticanje cijene nema svrhe zbog prirode ili namjene proizvoda ili bi moglo izazvati zabunu kod potrošača.

(4) Kod proizvoda u rasutom stanju ističe se samo cijena po jedinici mjere.

(5) Ako se za određenu vrstu prethodno upakovane robe može izraziti neto masa i neto masa suve materije, dovoljno je istaći samo cijenu po jedinici neto mase suve materije.

(6) Kada se dio složenog proizvoda prodaje ili nudi na prodaju kao poseban proizvod, pored cijene za cijeli proizvod, trgovac je dužan da istakne cijenu i za taj dio proizvoda.

(7) Prodajna cijena i cijena po jedinici mjere proizvoda ističu se u eurima.

(8) Osim cijena iz st. 1 i 6 ovog člana, na proizvodu ili na prodajnom mjestu ne smiju se isticati druge cijene, osim u slučaju prodajnih pogodnosti koje se odnose na umanjenje cijene, u skladu sa ovim zakonom.

(9) Listu prehrambenih i neprehrambenih proizvoda, odnosno grupa proizvoda, za koje, pored prodajne cijene, ne treba isticati cijenu po jedinici mjere, uključujući i uslove i način prodaje proizvoda u skladu sa stavom 3 ovog člana, propisuje organ državne uprave nadležan za poslove zaštite potrošača (u daljem tekstu: Ministarstvo).

### **Način isticanja cijene**

#### **Član 12**

(1) Trgovac je obavezan da utvrđenu cijenu robe istakne na robu, odnosno ambalaži svakog pojedinačnog proizvoda ili na mjestu gdje se roba prodaje ili nudi, kao i na robu u izlogu.

(2) Cijena se ističe odštampano u jasno vidljivoj veličini, koja ne može dovesti potrošača do zablude na koju se robu odnosi, kao i na odgovarajućem znakovnom jeziku koji koriste slabovidne osobe, pri čemu istaknuta cijena ne smije da oštećuje robu.

(3) Trgovac je dužan da cijenu usluge koja se pruža ili nudi utvrdi u cjenovniku ili tarifi.

(4) Cjenovnik ili tarifa obavezno se ističu na mjestu gdje se usluga pruža ili nudi ili na drugi potrošaču lako dostupan način.

### **Pridržavanje istaknutih cijena**

#### **Član 13**

Trgovac je dužan da se pridržava utvrđenih i istaknutih cijena.

### **Isticanje cijene kod prodajnih pogodnosti**

#### **Član 14**

(1) Ako se proizvod prodaje ili nudi po umanjenoj cijeni iz čl. 30 i 31 ovog zakona, trgovac je dužan da čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo za potrošača istakne cijenu koja je važila prije umanjenja i umanjenu cijenu.

(2) Ako se cijena iz stava 1 ovog člana promijeni više puta, umanjena cijena se iskazuje u odnosu na najnižu cijenu koja je važila u poslednjih 30 dana.

### **Isticanje cijene pri oglašavanju**

#### **Član 15**

Trgovac je dužan da prilikom oglašavanja cijena proizvoda istakne cijene u skladu sa ovim zakonom i zakonom kojim se uređuje oglašavanje.

### **Benzinske stanice i parkirališta**

#### **Član 16**

Trgovac je dužan da:

1) cijenu po jedinici mjere za gorivo na benzinskim stanicama istakne na način koji licu koje upravlja motornim vozilom u pravcu benzinske stanice omogućava da cijenu lako i blagovremeno uoči;

2) prodajnu cijenu za uslugu parkiranja motornih vozila, odnosno zakupa parking mjesta istakne na način koji licu koje upravlja motornim vozilom u pravcu parkirališta omogućava da cijenu lako i blagovremeno uoči;

3) obezbijedi da se prilikom pružanja usluga parkiranja motornih vozila, odnosno zakupa parking mjesta, dostupnost slobodnih mjesta može lako i blagovremeno uočiti.

## **ODJELJAK C DRUGE OBAVEZE TRGOVCA**

### **Ispunjenje ugovora**

#### **Član 17**

Trgovac je dužan da prilikom prodaje proizvoda potrošaču preda proizvod:

1) u traženoj količini kad je ta količina na raspolaganju, ako zakonom nije drukčije utvrđeno;

2) u tačnoj mjeri ili količini;

3) propisanog, odnosno ugovorenog kvaliteta, a ako kvalitet nije propisan, odnosno ugovoren, uobičajenog kvaliteta;

4) sa obavještenjem o robi, odnosno uslugama, ispravama o usaglašenosti, drugom dokumentacijom i informacijama, u skladu sa zakonom;

5) po cijeni obračunatoj u skladu sa propisanim ili utvrđenim kriterijumima, odnosno po ugovorenoj cijeni;

6) na način i u roku utvrđenim zakonom, odnosno ugovorom.

### **Upoznavanje sa svojstvima i karakteristikama proizvoda**

#### **Član 18**

(1) Trgovac je dužan da potrošača, na njegov zahtjev, upozna o svojstvima i karakteristikama ponuđenog proizvoda.

(2) Trgovac je dužan da, na zahtjev, potrošaču pokaže proizvod i/ili način njegove upotrebe, ako to priroda proizvoda dozvoljava.

### **Račun**

#### **Član 19**

(1) Trgovac je dužan da potrošaču za kupljeni proizvod izda jasan, razumljiv, lako čitljiv račun na crnogorskom jeziku, u skladu sa zakonom.

(2) Za proizvode koji se isporučuju račun obavezno sadrži i mjesto i datum isporuke.

(3) 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.

(4) Ako je potrošaču prilikom kupovine proizvoda odobren popust, na računu mora biti iskazan ukupan iznos računa, iznos popusta u procentima i umanjeni iznos za plaćanje.

## **Ponuda popravke ili održavanja proizvoda**

### **Član 20**

(1) Za uslugu popravke ili održavanja proizvoda čija je vrijednost veća od 40,00 eura, trgovac je dužan da ispostavi potrošaču ponudu sa specifikacijom opisa radova, potrebnog materijala i djelova za popravku.

(2) Ako se tokom popravke i održavanja proizvoda pojavi potreba za dodatnim radovima i ugradnjom dodatnih materijala i djelova, čime se cijena usluge uvećava za više od 10%, trgovac je dužan da dobije prethodni pisani pristanak potrošača, dat lično ili putem sredstava komunikacije na daljinu.

(3) Prihvaćenu ponudu iz stava 1 ovog člana potpisuju trgovac i potrošač, čiji se jedan primjerak predaje potrošaču.

(4) Uz račun za izvršenu uslugu iz st. 1 i 2 ovog člana trgovac je dužan da izda specifikaciju izvršenih radova, korišćenog materijala i djelova za popravku.

## **Dostupnost rezervnih djelova i servisa**

### **Član 21**

Trgovac je dužan da prilikom ponude i prodaje tehničke robe obavijesti potrošača, u pisanoj formi, o dostupnosti:

1) rezervnih djelova, priključnih aparata i sličnih djelova, za vrijeme i nakon prestanka proizvodnje ili uvoza robe;

2) tehničkog servisa, odnosno održavanja i popravke za vrijeme i poslije prestanka proizvodnje ili uvoza robe.

## **Materijal za pakovanje**

### **Član 22**

(1) Trgovac je dužan da obezbijedi potrošaču odgovarajući materijal za pakovanje u skladu sa vrstom i svojstvima robe.

(2) U neto masu robe ne smije se uračunavati težina materijala za pakovanje.

(3) Trgovac može, na zahtjev potrošača, da obezbijedi posebno pakovanje i dužan je da potrošača prethodno obavijesti o cijeni posebnog pakovanja, s tim da cijena pakovanja ne može biti veća od prodajne cijene materijala korišćenog za pakovanje.

(4) Kese i torbe koje služe za nošenje kupljenih proizvoda i imaju u potpunosti ili djelimično logotip, znak, slogan i/ili naziv proizvođača ili trgovca smatraju se promotivnim materijalom. Takvu ambalažu trgovac ne smije naplatiti.

## **Dokumentacija koja prati robu**

### **Član 23**

(1) Trgovac je dužan da potrošaču uz robu preda dokumentaciju koja prati robu (uputstvo za upotrebu, uputstvo za montažu, garantni list i sl.), kao i druga dokumenta koja je obezbijedio proizvođač.

(2) Dokumentacija iz stava 1 ovog člana izdaje se u skladu sa tehničkim i drugim propisima i mora biti napisana čitko, jasno i lako razumljivo.

(3) Prevod dokumentacije iz stava 1 ovog člana mora biti istovjetan izvornom tekstu.



## **Isporuka proizvoda**

### **Član 24**

(1) Ako 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.

(2) Ako potrošač nije prethodno obaviješten o cijeni i načinu isporuke, smatra 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.

(3) Teret dokazivanja da je prethodno obavijestio potrošača o cijeni i načinu isporuke je na trgovcu.

(4) Trgovac je dužan da, bez odlaganja, isporuči proizvod nakon plaćanja proizvoda, osim ako nije drukčije ugovoreno.

## **Prigovor potrošača**

### **Član 25**

(1) Potrošač ima pravo da podnese prigovor trgovcu kod koga je kupio proizvod u slučaju nesaobraznosti proizvoda ugovoru, u vezi sa datom garancijom, na račun za kupljeni proizvod i iz drugih sličnih razloga, u skladu sa ovim zakonom.

(2) Kupovina proizvoda iz stava 1 ovog člana može se utvrditi na osnovu računa o kupljenom proizvodu, ugovora o prodaji, garantnog lista ili na drugi odgovarajući način.

(3) Prigovor iz stava 1 ovog člana podnosi se na papiru ili nekom drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju.

(4) Trgovac je 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.

(5) Teret dokazivanja da je ispunjena obaveza iz stava 4 ovog člana je na trgovcu.

(6) Trgovac je dužan da vodi evidenciju prigovora iz stava 1 ovog člana i čuva je najmanje dvije godine od dana prijema prigovora potrošača.

(7) Evidencija iz stava 6 ovog člana sadrži podatke o podnosiocu i datumu prijema prigovora, proizvodu, predmetu i zahtjevu iz prigovora, kao i datumu izdavanja potvrde iz člana 27 stav 4 ovog zakona i vodi se u obliku tvrdo ukoričene knjige čije su stranice numerisane ili u elektronskom obliku.

(8) Trgovac je dužan da na mjestu za podnošenje prigovora u toku radnog vremena obezbijedi prisustvo lica ovlašćenog za prijem prigovora.

## **Rokovi za podnošenje prigovora**

### **Član 26**

Potrošač može podnijeti prigovor:

1) u slučaju nesaobraznosti proizvoda ugovoru, u rokovima iz člana 49 ovog zakona;

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, iz člana 34 ovog zakona, u roku od 15 dana od dana prijema računa.

## **Rješavanje prigovora**

### **Član 27**

(1) 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.

(2) Ako se o prigovoru ne rješava bez odlaganja, trgovac je dužan da potrošaču izda pisanu potvrdu o prijemu prigovora.

(3) Teret dokazivanja da je potrošaču izdata potvrda iz stava 2 ovoga člana je na trgovcu.

(4) Potvrda iz stava 2 ovog člana obavezno sadrži podatke iz evidencije iz člana 25 stav 7 ovog zakona, kao i datum izdavanja potvrde.

## **ODJELJAK D PRODAJNE POGODNOSTI**

### **Vrste prodajnih pogodnosti**

#### **Član 28**

(1) Prodajne pogodnosti su prodaja ili nuđenje proizvoda pod povoljnijim uslovima u odnosu na redovnu ili prethodnu ponudu, i to naročito: umanjenje cijene (sniženje, rasprodaja, akcijska prodaja i promotivna prodaja), posebni uslovi prodaje, obećanje nagrade, dodatni proizvod bez naknade (prateći poklon), učešće u nagradnoj igri i druge pogodnosti, u skladu sa zakonom.

(2) Trgovac je dužan da se pridržava utvrđenih i istaknutih uslova prodajnih pogodnosti.

#### **Član 29**

(1) Zabranjeno je oglašavanje proizvoda i usluga koje dovodi ili može da dovede potrošača u zabludu, zabranjeno je oglašavanje kojim se vrši diskriminacija potrošača na osnovu rase, pola ili nacionalnosti, vrijeđa dostojanstvo, religija ili politička ubjeđenja potrošača, podstiče nasilje ili ponašanje koje je štetno za sigurnost i zdravlje potrošača ili životnu sredinu.

(2) Zabranjeno je oglašavanje kojim se ugrožavaju zdravlje, psihički ili moralni razvoj maloljetnih lica.

(3) Zabranjeno je korišćenje upoređujućih, prevarnih i neistinitih propagandnih i oglasnih poruka, koje na obmanjujući način vrše promociju proizvoda ili usluge, prenaplašavajući efekte koje imaju ili rezultate do kojih dovodi njihovo korišćenje. Zabranjena je upotreba sumnjivih tvrdnji u pogledu ishrane i uticaja koji proizvodi, posebno prehrambeni, mogu imati na čovjeka i njegovo zdravlje, stvarajući obmanu da pozitivno djeluju, što naučno nije potvrđeno.

### **Sniženje i rasprodaja**

#### **Član 30**

(1) Sniženje cijene proizvoda je prodaja proizvoda po umanjenoj cijeni.

(2) Rasprodaja proizvoda je prodaja proizvoda po umanjenoj cijeni u slučaju prestanka trgovine u prodajnom objektu ili prestanka trgovine određenim proizvodom u prodajnom objektu.

(3) Rasprodaja iz stava 2 ovog člana može se organizovati pod uslovom da trgovac ne nastavi sa trgovinom u istom prodajnom objektu, odnosno sa istim proizvodom, u roku koji ne može biti kraći od tri mjeseca od dana završetka rasprodaje.

(4) Ako je procenat umanjenja cijene istaknut u rasponu, trgovac je dužan da najveći procenat umanjenja na početku sniženja, odnosno rasprodaje utvrdi za najmanje jednu petinu vrijednosti svih proizvoda na sniženju, odnosno rasprodaji.

(5) Isticanje cijena proizvoda koji su na sniženju, odnosno rasprodaji vrši se u skladu sa čl. 11 do 15 ovog zakona.

## **Akcijska i promotivna prodaja**

### **Član 31**

(1) Akcijska prodaja je prodaja određene količine proizvoda određenog proizvođača u određeno vrijeme na određenom mjestu, po umanjenoj cijeni.

(2) Promotivna prodaja je akcijska prodaja radi promocije novog proizvoda.

(3) Proizvod iz st. 1 i 2 ovog člana mora biti čitko, jasno razumljivo i lako uočljivo označen riječima „akcija“ ili „akcijska prodaja“, odnosno „promocija“ ili „promotivna prodaja“.

(4) Isticanje cijena proizvoda na akcijskoj, odnosno promotivnoj prodaji vrši se u skladu sa čl. 11 do 15 ovog zakona.

## **Posebni uslovi prodaje**

### **Član 32**

(1) Posebni uslovi prodaje su prodajne pogodnosti koje trgovac odobrava naročito za:

1) pojedine grupe potrošača (imaoci potrošačke kartice, penzioneri, studenti, djeca određenog uzrasta i slično);

2) pojedine proizvode (otplata na rate, popust i slično).

(2) Trgovac je dužan da posebne uslove prodaje čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istakne na mjestu prodaje, odnosno ponude.

## **Posebne prodajne pogodnosti**

### **Član 33**

(1) Na proizvode koji se dobijaju kao nagrada ili učešćem u nagradnoj igri, kao i prateće poklone shodno se primjenjuju odredbe ovog zakona o saobraznosti robe i garanciji.

(2) Trgovac koji prilikom oglašavanja proizvoda obeća potrošaču prateći poklon dužan je da taj proizvod isporuči potrošaču u roku i na način određen prilikom oglašavanja, odnosno u skladu sa zakonom.

(3) Svaka isporuka nenaručene robe i pružanje nenaručene usluge potrošaču smatra se propagandnim poklonom trgovca.

(4) Ako je predmet prodajne pogodnosti roba čija su upotrebna svojstva i karakteristike ograničeni, trgovac je dužan da taj razlog istakne na robu na način utvrđen čl. 8 i 9 ovog zakona.

(5) Na robu koja je na sniženju, rasprodaji ili akcijskog prodaji zbog isticanja roka upotrebe, mora biti čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istaknut krajnji rok upotrebe.

### **Informisanje i oglašavanje prodajnih pogodnosti**

#### **Član 34**

(1) Oglašavanje prodajne pogodnosti mora da sadrži:

- 1) vrstu prodajne pogodnosti;
- 2) precizno i jasno određenje proizvoda na koji se prodajna pogodnost odnosi;
- 3) period važenja pogodnosti, sa naznakom početka i završetka, ako postoje;
- 4) ukupne troškove vezane za dobijanje ili preuzimanje proizvoda, uključujući isporuku, odnosno napomenu o tome da troškovi padaju na teret potrošača, ukoliko isti postoje;
- 5) druge uslove vezane za ostvarivanje prodajne pogodnosti.

(2) Ako se radi, ostvarivanja prava na prodajnu pogodnost, izdaje vaučer, kupon ili drugo sredstvo za ostvarivanje prava na pogodnost, pored podataka iz stava 1 ovog člana, to sredstvo mora da sadrži i podatke o izdavaocu, kao i novčanoj vrijednosti ili visini umanjenja.

(3) Ako prema prirodi stvari nije moguće istovremeno u ponudi dati podatke iz stava 1 tač. 2 do 5 ovog člana, trgovac je dužan da prije kupovine proizvoda iz te ponude na drugi način besplatno obezbijedi te podatke potrošaču.

## **Glava II**

### **USLUGE OD JAVNOG INTERESA**

#### **Prava potrošača na usluge od javnog interesa**

#### **Član 35**

(1) Usluge od javnog interesa su usluge koje su utvrđene zakonom, kao što 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.

(2) Potrošač ima pravo na:

- 1) pristup i korišćenje usluge od javnog interesa pod jednakim uslovima, ako je to tehnički moguće i bez diskriminacije;
- 2) pristup i nesmetano korišćenje usluge od javnog interesa pod uslovima utvrđenim zakonom, odnosno ugovorom;
- 3) račun koji sadrži sve podatke koji mu omogućavaju provjeru obračuna pruženih usluga;
- 4) besplatnu kontrolu računa;
- 5) besplatnu promjenu pružaoca usluge od javnog interesa bez naknade, ako je to moguće.

## **Uslovi korišćenja**

### **Član 36**

(1) Trgovac je dužan da prije pružanja usluge od javnog interesa upozna potrošača sa uslovima korišćenja, a naročito sa:

1) utvrđenom cijenom, odnosno tarifom, vrstama naknada za korišćenje i održavanje, ako trgovac nudi i uslugu održavanja, u kojoj se navode popusti na koje potrošač ima pravo i posebni tarifni stavovi, odnosno elementi, kao i naknadom i rokom za priključenje na distributivnu mrežu;

2) načinom na koji se može ostvariti uvid u važeće cijene, odnosno tarifu i cijene održavanja;

3) načinom ostvarivanja prava na naknadu, odnosno povraćaj plaćenog iznosa, ako pružena usluga ne odgovara propisanom, odnosno ugovorenom kvalitetu.

(2) Uslove iz stava 1 ovog člana i njihove promjene trgovac je dužan da objavi u najmanje jednom dnevnom štampanom mediju koji se distribuira na cijeloj teritoriji Crne Gore i istakne u svojim poslovnim prostorijama.

(3) Trgovac iz stava 1 ovog člana dužan je da prije utvrđivanja cijene usluge od javnog interesa zatraži mišljenje organizacija za zaštitu potrošača (u daljem tekstu: organizacija potrošača) koje imaju ovlašćenje za podnošenje kolektivne tužbe iz člana 168 ovog zakona.

(4) Mišljenje iz stava 3 ovog člana organizacije potrošača dužne su dostaviti na zahtjev trgovca, u roku od 15 dana od dana prijema zahtjeva.

(5) Trgovac je dužan da potrošača obavijesti o promjeni cijena i drugih uslova iz stava 1 ovog člana, najkasnije 30 dana prije početka njihove primjene.

(6) Cijena usluge od javnog interesa obračunava se prema stvarnoj potrošnji, ako je to tehnički moguće, po utvrđenoj tarifi ili cjenovniku.

## **Priključak na distributivnu mrežu**

### **Član 37**

(1) Trgovac je dužan da o pružanju usluge od javnog interesa putem distributivne mreže sa potrošačem zaključi ugovor u pisanoj formi.

(2) Trgovac koji pruža uslugu od javnog interesa putem distributivne mreže dužan je da, bez diskriminacije i pod jednakim uslovima, omogući potrošaču priključak na distributivnu mrežu i upotrebu priključka i mreže pod unaprijed poznatim i ugovorenim uslovima.

## **Kvalitet usluge od javnog interesa**

### **Član 38**

Trgovac je dužan da obezbijedi kvalitet usluge od javnog interesa, u skladu sa zakonom i ugovorom.

## **Modernizacija distributivne mreže**

### **Član 39**

Trgovac koji pruža uslugu od javnog interesa putem distributivne mreže ne smije potrošaču uračunavati u cijenu usluge troškove izgradnje, rekonstrukcije i modernizacije distributivne mreže.

## **Električna energija, gas, voda i grijanje**

### **Član 40**

Trgovac koji nudi ili oglašava pružanje usluge snadbijevanja električnom energijom, gasom, vodom ili usluge grijanja dužan je da u ponudi ili oglasu jasno istakne cijenu po jedinici mjere, cijenu drugih pratećih elemenata, u skladu sa posebnim pravilima, koji se ne računaju prema potrošenoj količini, kao i cijenu za priključenje na distributivnu mrežu.

### **Obustavljanje pružanja usluge**

#### **Član 41**

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

(2) Ako je trgovac obustavio pružanje usluge ili izvršio isključenje sa distributivne mreže dužan je da, bez odlaganja, nastavi sa pružanjem usluge potrošaču, odnosno priključi potrošača bez naknade na distributivnu mrežu do okončanja postupka iz stava 1 ovog člana.

(3) Odredbe st. 1 i 2 ovog člana primjenjuju se i kada trgovac pokrene postupak prinudne naplate protiv potrošača.

(4) Postupkom u smislu st. 1 i 2 ovog člana smatra se i drugi postupak utvrđen opštim uslovima ili drugim pravilima trgovca koji pruža uslugu od javnog interesa.

### **Potrošački servis**

#### **Član 42**

(1) Trgovac koji pruža usluge od javnog interesa dužan je da obezbijedi potrošački servis za pružanje potrebnih informacija potrošačima i prijem prigovora u skladu sa članom 25 ovog zakona.

(2) Potrošač ima pravo da, pored prigovora iz člana 25 ovog zakona, uloži i prigovor u vezi sa pristupom uslugama od javnog interesa, uključujući i priključak na distributivnu mrežu, kao i prigovor na korišćenje i kvalitet usluge od javnog interesa.

(3) Trgovac iz stava 1 ovog člana dužan je da u poslovnim prostorijama čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istakne radno vrijeme potrošačkog servisa, odnosno na drugi odgovarajući način o tome obavijesti potrošača, s tim da radno vrijeme potrošačkog servisa mora biti organizovano radnim danima, uključujući i subotu, u prijedpodnevnim i poslijepodnevnim intervalima.

(4) Teret dokazivanja da je ispunio obavezu iz stava 3 ovog člana je na trgovcu.

(5) Na način podnošenja prigovora, isticanje obavještenja o načinu i mjestu podnošenja prigovora, teret dokazivanja o isticanju obavještenja, vođenje evidencije prigovora potrošača, obavezu lica ovlašćenog za primanje prigovora, kao i na obavezu izdavanja potvrde o prijemu prigovora, ako se o prigovoru ne rješava bez odlaganja, i sadržinu evidencije i potvrde i rokove rješavanja po prigovoru potrošača iz stava 1 ovog člana shodno se primjenjuje čl. 25, 26 i 27 ovog zakona.

## **Glava III SAOBRAZNOST UGOVORU I GARANCIJA**

### **Saobraznost ugovoru**

#### **Član 43**

(1) Trgovac je dužan da potrošaču isporuči robu koja je saobrazna ugovoru o prodaji.

(2) Ugovorom o prodaji, u smislu st. 1 i 3 ovog člana i čl. 44 do 53 ovog zakona, smatra se i ugovor o isporuci buduće robe, odnosno robe koju tek treba proizvesti.

(3) Isporučena roba smatra se saobraznom ugovoru, ako:

1) odgovara opisu koji je dao trgovac i ima svojstva robe koju je trgovac pokazao potrošaču kao uzorak ili model, osim ako su uzorak ili model pokazani samo radi obavještenja;

2) ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je potrošač nabavlja, a koja je bila poznata trgovcu ili mu je morala biti poznata u vrijeme zaključenja ugovora;

3) ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste;

4) ima svojstva i osobine koje su izričito ili prećutno ugovorene, odnosno propisane;

5) po kvalitetu i funkcionalnosti odgovara uobičajenim karakteristikama robe iste vrste koje potrošač može osnovano da očekuje, s obzirom na prirodu robe i javno obećanje o posebnim svojstvima robe dato od strane trgovca, proizvođača ili njihovih predstavnika, naročito ako je obećanje učinjeno oglasom ili na ambalaži robe.

### **Odgovornost za nesaobraznost**

#### **Član 44**

(1) Trgovac je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru koja je postojala u trenutku prelaska rizika na potrošača, bez obzira da li je znao za nesaobraznost.

(2) Trgovac je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi nakon prelaska rizika na potrošača, ako potiče od uzroka koji je postojao prije prelaska rizika na potrošača.

(3) Trgovac ne odgovara za nesaobraznost robe ako je u trenutku zaključenja ugovora potrošaču bilo poznato ili mu nije moglo ostati nepoznato da roba nije saobrazna ugovoru ili je uzrok nesaobraznosti u materijalu koji je dao potrošač.

(4) Trgovac je odgovoran za nesaobraznost robe koju je potrošač mogao lako opaziti ako je izjavio da je roba saobrazna ugovoru.

(5) Trgovac nije odgovoran za javno obećanje u pogledu svojstava robe iz člana 43 stav 3 tačka 5 ovog zakona, ako:

1) nije znao ili nije mogao znati za dato obećanje;

2) je prije zaključenja ugovora objavljena ispravka obećanja;

3) obećanje nije moglo uticati na odluku potrošača da zaključi ugovor.

### **Nepravilna instalacija ili montaža**

#### **Član 45**

(1) Trgovac je odgovoran za nesaobraznost isporučene robe koja je nastala kao posljedica nepravilne instalacije ili montaže koju je izvršio trgovac ili drugo lice pod njegovim nadzorom, ako je usluga montaže uključena u ispunjenje ugovora o kupoprodaji.

(2) Trgovac je odgovoran za nesaobraznost robe ako je nepravilna instalacija ili montaža robe posljedica nedostataka u uputstvu za instalaciju i montažu.

## **Pravne posljedice nesaobraznosti**

### **Član 46**

(1) Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, potrošač ima pravo da zahtijeva od trgovca da se nesaobraznost otkloni bez naknade, opravkom ili zamjenom, odnosno da zahtijeva odgovarajuće umanjeње cijene ili da raskine ugovor uz povraćaj plaćenog iznosa.

(2) Potrošač 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.

(3) Nesrazmjerno opterećenje iz stava 2 ovog člana postoji ako izabrani zahtjev, u odnosu na alternativni zahtjev, stvara pretjerane troškove za trgovca, uzimajući u obzir:

1) vrijednost robe koju bi imala da je saobrazna ugovoru;

2) značaj saobraznosti u konkretnom slučaju;

3) da li se alternativni zahtjev može ostvariti bez značajnijih neugodnosti za potrošača.

(4) Trgovac je dužan da opravku ili zamjenu izvrši u primjerenom roku, ali ne dužem od 15 dana od dana podnošenja zahtjeva i bez značajnijih neugodnosti za potrošača, uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu zbog koje je potrošač nabavio.

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

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

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

Prava iz stava 1 ovog člana ne utiču na pravo potrošača da zahtijeva od trgovca naknadu štete koja potiče od nesaobraznosti u skladu sa opštim pravilima o odgovornosti za štetu.

## **Sloboda izbora**

### **Član 47**

(1) Potrošač ima pravo da po svom izboru zahtijeva opravku, zamjenu, umanjeње cijene ili raskid ugovora uz povraćaj plaćenog iznosa, ako u roku od 90 dana od dana preuzimanja robe obavijesti trgovca o nesaobraznosti.

(2) Na izbor potrošača iz stava 1 ovog člana primjenjivaće se odredbe člana 46 st. 4 do 8 ovog zakona.

## **Odgovornost proizvođača**

### **Član 48**

(1) Ako trgovac odgovara potrošaču za nesaobraznost robe koja je posljedica činjenja ili nečinjenja proizvođača ili drugog lica u ugovornom lancu, trgovac ima pravo



da zahtijeva od proizvođača ili drugog lica u ugovornom lancu naknadu troškova nastalih zbog nesaobraznosti robe.

(2) Proizvođač ili drugo lice iz stava 1 ovog člana, postupak i uslovi za ostvarivanje naknade troškova utvrđuju se u skladu sa zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi.

### **Rokovi i teret dokazivanja**

#### **Član 49**

(1) Trgovac je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru u roku od dvije godine od dana prelaska rizika na potrošača.

(2) Ako se nesaobraznost pokaže u roku od šest mjeseci od dana prelaska rizika na potrošača, pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe, odnosno nesaobraznosti.

(3) Kod prodaje polovne robe može se ugovoriti kraći rok od roka iz stava 1 ovog člana u kome trgovac odgovara za nesaobraznost, ali ne kraći od godinu dana.

(4) Potrošač je dužan da obavijesti trgovca o postojanju nesaobraznosti robe ugovoru u roku od 90 dana od dana kada je otkrio nesaobraznost, a najkasnije prije isteka roka iz stava 1 ovog člana.

(5) Ako ne obavijesti trgovca o postojanju nesaobraznosti robe ugovoru u rokovima iz stava 4 ovoga člana, potrošač gubi prava koja mu po tom osnovu pripadaju.

(6) Prava potrošača koji je blagovremeno obavijestio trgovca o postojanju nesaobraznosti gase se istekom perioda od dvije godine, računajući od dana slanja obavještenja o nesaobraznosti trgovcu, osim ako je prevarom trgovca potrošač bio spriječen da ih ostvari.

### **Prelazak rizika**

#### **Član 50**

(1) Rizik slučajne propasti ili oštećenja robe do trenutka predaje robe potrošaču ili trećem licu koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik ili otpremnik, je na trgovcu.

(2) Rizik slučajne propasti ili oštećenja robe nakon predaje robe potrošaču ili trećem licu koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik ili otpremnik, je na potrošaču.

(3) Ako je potrošač raskinuo ugovor ili tražio zamjenu robe zbog nesaobraznosti robe ugovoru, rizik iz st. 1 i 2 ovog člana ne prelazi na potrošača.

(4) Ako predaja robe nije izvršena iz razloga što potrošač ili treće lice koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik ili otpremnik, bez osnovanog razloga odbija da primi robu ili svojim ponašanjem sprečava isporuku, rizik iz st. 1 i 2 ovog člana prelazi na potrošača istekom roka za isporuku, odnosno u roku od 30 dana od dana zaključenja ugovora, ako rok isporuke nije ugovoren.

### **Garancija i garantni list**

#### **Član 51**

(1) Garancija je obaveza trgovca ili proizvođača (davaoca garancije) koja je preuzeta bez dodatne naknade da potrošaču vrati plaćeni iznos, izvrši zamjenu ili opravku ili na drugi način postupi s robom, ako roba ne odgovara sadržini garantne izjave ili oglasa koji se na tu robu odnosio.

(2) Davalac garancije je dužan da garantni list izda prilikom zaključenja ugovora ili predaje robe potrošaču.

(3) Garantni list 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;
- (4) Teret dokazivanja da je garantni list predat potrošaču je na trgovcu;
- (5) Ako davalac garancije ne izda garantni list ili ga ne izda u skladu sa st. 2 i 3 ovog člana, potrošač ima pravo da zahtijeva da se garancija ispuni u skladu sa datom garantnom izjavom i oglasom koji se odnosi na robu.

### **Zloupotreba izraza garancija**

#### **Član 52**

Trgovac je dužan da se prilikom zaključenja ugovora o prodaji robe i oglašavanju prodaje uzdrži od upotrebe izraza „garancija” i sličnih izraza 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.

### **Način ostvarivanja prava iz garancije**

#### **Član 53**

Prava po osnovu garancije potrošač po svom izboru ostvaruje kod trgovca ili proizvođača, u skladu sa čl. 25 do 27 ovog zakona.

### **Shodna primjena odredbi na druge proizvode**

#### **Član 54**

Odredbe čl. 43 do 53 ovog zakona shodno se primjenjuju i na druge proizvode u smislu člana 6 tačka 2 ovog zakona.

### **Glava IV**

## **UGOVORI ZAKLJUČENI IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA TRGOVCA**

### **Pojam**

#### **Član 55**

(1) Ugovori zaključeni izvan poslovnih prostorija trgovca, u smislu ovog zakona, su ugovori na osnovu kojih trgovac prodaje robu ili pruža uslugu potrošaču, a zaključeni su:

- 1) u vrijeme putovanja koje je organizovao trgovac;
- 2) u toku posjete trgovca u stanu potrošača ili stanu drugog potrošača ili radnom mjestu potrošača;
- 3) na javnom mjestu.

(2) Odredbe stava 1 ovog člana i čl. 56 do 60 ovog zakona primjenjuju se i na ugovore:

1) zaključene prilikom posjete trgovca mjestu stanovanja ili radnom mjestu potrošača do koje je došlo na izričit zahtjev potrošača, iako je ugovor zaključen za robe ili usluge za koje potrošač, u vrijeme kad je zahtijevao posjetu trgovca, nije znao niti je mogao znati da predstavljaju dio poslovne ili druge komercijalne djelatnosti trgovca;

2) čije je zaključenje ponudio potrošač pod uslovima sličnim uslovima iz stava 1 ili stava 2 tačka 1 ovog člana, bez obzira na to da li je potrošač bio vezan tom ponudom prije njenog prihvatanja od strane trgovca.

### **Legitimisanje trgovca**

#### **Član 56**

(1) Trgovac je dužan da prilikom prvog kontakta sa potrošačem radi zaključivanja ugovora iz člana 55 ovog zakona potrošaču pruži dokaz da se može baviti trgovinom izvan poslovnih prostorija.

(2) Nepružanje dokaza iz stava 1 ovog člana ne oslobađa trgovca obaveze da ispuni obaveze iz čl. 58 i 60 stav 3 ovog zakona, niti lišava potrošača prava koje ima na osnovu čl. 58 i 59 ovog zakona.

### **Izuzeci od primjene**

#### **Član 57**

Odredbe čl. 55, 56, 58, 59 i 60 ovog zakona ne primjenjuju se na ugovore:

1) čija vrijednost ne prelazi 10 eura;

2) o građenju, prodaji ili zakupu nepokretnosti ili drugim pravima na nepokretnosti, osim na ugovore o prodaji robe i njenoj ugradnji u nepokretnost i na ugovore o građenju koji se odnose na adaptaciju, odnosno popravku nepokretnosti;

3) o dostavi hrane, pića ili druge robe namijenjene svakodnevnoj upotrebi u domaćinstvu koja se obavlja preko redovnog dostavljača;

4) zaključene na osnovu kataloga trgovca, ako je:

- potrošač imao priliku da pročita ugovor bez prisustva trgovca ili njegovog predstavnika,

- predviđeno da će na osnovu tog ili nekog kasnije zaključenog ugovora trgovac i potrošač ostati u trajnijem poslovnom odnosu,

- u katalogu trgovca i u ugovoru potrošač bio jasno obaviješten o pravu na raskid ugovora iz člana 59 ovog zakona;

5) o osiguranju;

6) o prodaji hartija od vrijednosti.

### **Obavještenje o pravu na jednostrani raskid ugovora**

#### **Član 58**

(1) U slučaju zaključenja ugovora iz člana 55 ovog zakona trgovac je dužan da potrošaču preda pisano obavještenje o pravu na raskid ugovora iz člana 59 ovog zakona.

(2) Obavještenje iz stava 1 ovog člana naročito sadrži ime, odnosno naziv trgovca, adresu na koju potrošač može da pošalje obavještenje o raskidu, datum davanja

obavještenja, podatke neophodne za identifikaciju ugovora, ugovorne strane, predmet ugovora i cijenu, kao i rok za raskid ugovora.

(3) Ako je obavještenje iz stava 1 ovog člana sastavni dio ugovora, mora da bude posebno istaknuto i napisano na isti način (vrsta slova , veličina, boja, podloga, oblik, i dr.) kao i ostale odredbe ugovora.

(4) Trgovac je dužan da obavještenje iz stava 1 ovog člana potrošaču preda najkasnije u trenutku zaključenja ugovora, a u slučaju iz člana 55 stav 2 tačka 2 ovog zakona, u trenutku kad je potrošač dao ponudu za zaključenje ugovora.

(5) U slučaju spora, teret dokazivanja da je obavještenje iz stava 1 ovog člana dato potrošaču u rokovima iz stava 4 ovog člana je na trgovcu.

### **Pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora**

#### **Član 59**

(1) Potrošač ima pravo da, bez navođenja razloga, jednostrano raskine ugovor iz člana 55 ovog zakona, u roku od sedam dana od dana prijema pisanog obavještenja iz člana 58 ovog zakona.

(2) Ako trgovac nije ispunio obavezu iz člana 58 ovog zakona, potrošač ima pravo da jednostrano raskine ugovor iz člana 55 ovog zakona, u roku od 90 dana od dana zaključenja ugovora.

(3) Ako trgovac obavještenje iz člana 58 ovog zakona uputi potrošaču u roku od 90 dana od dana zaključenja ugovora, rok iz stava 1 ovog člana teče od dana izvršenja te obaveze.

(4) Ugovor se raskida pisanim obavještenjem o raskidu.

(5) Ugovor se smatra raskinutim u trenutku kada je trgovac primio obavještenje o raskidu.

(6) Ugovor je raskinut na vrijeme ako je obavještenje o raskidu upućeno u rokovima iz st. 1 do 3 ovog člana.

### **Posljedice raskida ugovora**

#### **Član 60**

(1) U slučaju jednostranog raskida ugovora iz člana 59 ovog zakona potrošač je dužan da o svom trošku vrati robu trgovcu.

(2) Potrošač ne odgovara za štetu koju je trgovac pretrpio zbog raskida ugovora i nije dužan da plati naknadu štete, ni drugu naknadu, troškove, kamatu ili kaznu zbog raskida ugovora.

(3) Trgovac je dužan da, najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema pisanog obavještenja o raskidu ugovora, vrati potrošaču iznos koji je platio na osnovu ugovora, uvećan za zatezne kamate za period od prijema pisanog obavještenja o raskidu do isplate.

### **Glava V**

### **UGOVORI ZAKLJUČENI NA DALJINU**

#### **Pojam ugovora zaključenog na daljinu**

#### **Član 61**

Ugovor zaključen na daljinu, u smislu ovog zakona, je ugovor između trgovca i potrošača zaključen u okviru organizovanog programa prodaje proizvoda trgovca koji za

potrebe zaključenja takvih ugovora isključivo koristi jedno ili više sredstava komunikacije na daljinu.

### **Izuzeće od primjene**

#### **Član 61**

(1) Odredbe čl. 63 do 74 ovog zakona ne primjenjuju se na ugovore:

- 1) zaključene putem automata za prodaju;
- 2) zaključene s operaterom sredstava komunikacije na daljinu upotrebom javnih govornica;
- 3) o građenju;
- 4) kojima je svrha sticanje prava na nepokretnosti, osim na ugovore o zakupu nepokretnosti;
- 5) zaključene javnim nadmetanjem,
- 6) zaključene na daljinu koji su uređeni posebnim propisima.

(2) Ako ugovori iz stava 1 tačka 6 ovog člana nijesu u potpunosti uređeni posebnim propisima, odredbe člana 61 i čl. 63 do 74 ovog zakona primjenjuju se na one aspekte tih ugovora koji nijesu uređeni posebnim propisima.

(3) Odredbe čl. 64 do 71 i člana 74 ovog zakona ne primjenjuju se na ugovore o finansijskim uslugama.

(4) Odredbe čl. 64 do 71 stav 1 ovog zakona ne primjenjuju se na ugovore o:

- 1) dostavi hrane, pića i druge robe namijenjene svakodnevnoj upotrebi u domaćinstvu ili na radnom mjestu potrošača, koja se obavlja preko redovnog dostavljača;
- 2) pružanju usluga smještaja, transporta, dostave hrane ili usluga razonode kojim trgovac preuzima obavezu da pruži ugovorenu uslugu tačno određenog datuma ili u okviru tačno određenog perioda, a kod pružanja usluga razonode na otvorenom trgovac može isključiti primjenu i člana 71 stav 2 ovog zakona u slučajevima određenim ugovorom.

### **Ograničavanje upotrebe sredstava komunikacije na daljinu**

#### **Član 63**

(1) Telefon bez ljudskog posredovanja (pozivni automat), elektronska pošta i telefaks mogu se koristiti za zaključenje ugovora na daljinu, samo uz prethodnu saglasnost potrošača.

(2) Druga sredstva komunikacije na daljinu mogu se upotrebljavati za zaključenje ugovora, pod uslovom da se potrošač tome izričito ne protivi.

### **Prethodno obavještenje**

#### **Član 64**

(1) Trgovac je dužan da, prije zaključenja ugovora na daljinu, u primjerenom roku obavijesti potrošača o:

- 1) svom imenu, odnosno nazivu i adresi na koju potrošač može uputiti prigovor;
- 2) nazivu i glavnim svojstvima proizvoda;
- 3) cijeni proizvoda, uključujući sve poreze;
- 4) troškovima dostave, ako ugovor uključuje i dostavu koja nije besplatna;
- 5) načinu plaćanja, kao i načinu i roku isporuke robe ili pružanja usluge;

6) uslugama koje se nude nakon prodaje (dostupnosti servisa i rezervnih djelova i drugih sličnih usluga);

7) garancijama koje prate robu ili uslugu

8) pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora iz člana 66 ovog zakona, roku za raskid i slučajevima u kojima je, u skladu sa ovim zakonom, isključeno to pravo;

9) uslovima za raskid ugovora zaključenog na neodređeno vrijeme ili na period duži od jedne godine;

10) troškovima upotrebe sredstava komunikacije na daljinu kada se ti troškovi ne računaju po osnovnoj tarifi;

11) roku važenja ponude;

12) najkraćem roku na koji ugovor može da se zaključi, ako se radi o ugovoru o kontinuiranoj isporuci robe ili kontinuiranom pružanju usluga.

(2) Obavještenje iz stava 1 ovog člana obavezno sadrži jasno istaknutu komercijalnu namjeru trgovca i mora da bude čitko, jasno, razumljivo, lako uočljivo i prilagođeno sredstvu komunikacije na daljinu koje se koristi.

(3) Ako se za zaključenje ugovora koristi telefon, trgovac je dužan da na početku komunikacije potrošaču navede svoj identitet i komercijalnu svrhu poziva.

(4) Obavještenje iz stava 1 ovog člana obavezno se daje u skladu s načelom savjesnosti i poštenja i u skladu sa principima zaštite lica koja ne mogu samostalno da izraze svoju volju i obavezno sadrži upozorenje da ugovor, u ime i za račun maloljetnika ili poslovno nesposobnog lica, može da zaključi samo njegov zakonski zastupnik.

### **Potvrda prethodnog obavještenja**

#### **Član 65**

(1) Trgovac je dužan da potrošaču blagovremeno izda potvrdu o prethodnom obavještenju u pisanoj formi, na papiru ili nekom drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju, a najkasnije u trenutku isporuke robe, odnosno na dan početka pružanja usluge, osim ako je potvrda u toj formi bila dostavljena potrošaču prije zaključenja ugovora.

(2) U potvrdi iz stava 1 ovog člana navode se podaci iz člana 64 ovog zakona.

(3) Trgovac nije dužan da izda potvrdu iz stava 1 ovog člana u slučaju zaključenja ugovora o pružanju usluge jednokratnom upotrebom sredstava komunikacije na daljinu koju naplaćuje operater, ali dužan je da potrošača na primjeren način obavijesti o adresi sjedišta trgovca na koju može da uputi prigovor.

### **Pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora**

#### **Član 66**

(1) Potrošač ima pravo da, bez navođenja razloga, jednostrano raskine ugovor zaključen na daljinu u roku od sedam radnih dana od dana prijema robe, odnosno za usluge od dana zaključenja ugovora ili prijema potvrde iz člana 65 ovog zakona, ako je prijem potvrde uslijedio poslije zaključenja ugovora.

(2) Potrošač ima pravo da jednostrano raskine ugovor u roku od tri mjeseca od dana prijema robe, odnosno za usluge od dana zaključenja ugovora, ako mu trgovac nije izdao potvrdu iz člana 65 ovog zakona.

(3) Ako trgovac dostavi potrošaču potvrdu iz člana 65 ovog zakona u roku od tri mjeseca od dana kada je potrošač primio robu, odnosno za usluge od dana zaključenja ugovora, rok iz stava 1 ovog člana počinje da teče od dana prijema potvrde.

## **Način jednostranog raskida ugovora**

### **Član 67**

- (1) Ugovor zaključen na daljinu raskida se slanjem pisanog obavještenja trgovcu.
- (2) Ugovor se smatra raskinutim u trenutku kada je trgovac primio obavještenje iz stava 1 ovog člana.
- (3) Ugovor je raskinut na vrijeme ako je obavještenje o raskidu upućeno u rokovima iz člana 65 ovog zakona.

## **Posljedice jednostranog raskida ugovora**

### **Član 68**

- (1) U slučaju jednostranog raskida ugovora potrošač je dužan da o svom trošku vrati trgovcu primljenu robu što je prije moguće, a najkasnije u roku od 30 dana od dana upućivanja obavještenja iz člana 67 stav 1 ovog zakona.
- (2) Potrošač ne odgovara za štetu koju je trgovac pretrpio zbog raskida ugovora i nije dužan da plati naknadu štete, ni drugu naknadu, troškove, kamatu ili kaznu zbog raskida ugovora.
- (3) Trgovac je dužan da što je moguće prije, a najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema obavještenja o raskidu, vrati potrošaču cjelokupan iznos koji je potrošač do trenutka raskida platio na osnovu ugovora, uvećan za iznos zatezne kamate od prijema pisanog obavještenja o raskidu do isplate.

## **Izuzeci od prava na jednostrani raskid ugovora**

### **Član 69**

Potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora zaključenog na daljinu, osim ako je drukčije ugovoreno, ako se radi o ugovoru o:

- 1) pružanju usluge čije je pružanje započelo uz izričit pristanak potrošača prije isteka roka u kome je potrošač imao pravo da traži raskid ugovora;
- 2) prodaji proizvoda čija cijena zavisi od kretanja na finansijskom tržištu na koje trgovac nije mogao uticati;
- 3) prodaji proizvoda izrađenog po specifikaciji potrošača ili prilagođenog ličnim potrebama potrošača ili proizvoda koji zbog svoje prirode ne može biti vraćen ili je podložan brzom propadanju;
- 4) prodaji audio i video zapisa i kompjuterskih programa koje je potrošač otpakovao;
- 5) prodaji novina, periodičnih publikacija i magazina;
- 6) igranja na sreću.

## **Uticaj jednostranog raskida na ugovor o kreditu**

### **Član 70**

(1) Ako je, radi djelimične ili potpune isplate cijene iz ugovora zaključenog na daljinu, trgovac ili drugo lice na osnovu sporazuma sa trgovcem, potrošaču odobrilo kredit, raskidom ugovora zaključenog na daljinu na osnovu člana 66 ovog zakona raskida se i ugovor o kreditu.

(2) U slučaju raskida ugovora o kreditu iz stava 1 ovog člana potrošač nije dužan da kreditoru plati naknadu štete ni drugu naknadu, troškove, kamate ili kaznu.

(3) Trgovac, odnosno drugo lice iz stava 1 ovog člana dužno je da vrati potrošaču iznos plaćen po osnovu ugovora o kreditu, najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema obavještenja o raskidu ugovora zaključenog na daljinu.

### **Izvršenje ugovora u roku**

#### **Član 71**

(1) Trgovac je dužan da ugovor zaključen na daljinu izvrši najkasnije u roku od 30 dana od dana kada mu je potrošač uputio porudžbinu, osim ako je drukčije ugovoreno.

(2) Ako trgovac ne izvrši ugovor u roku iz stava 1 ovog člana, odnosno poručenu robu nema na zalihama ili nije u mogućnosti da pruži poručenu uslugu, dužan je da o tome obavijesti potrošača bez odlaganja, a potrošač može da raskine ugovor ili da ostavi trgovcu primjereni dodatni rok za izvršenje ugovora.

(3) U slučaju raskida ugovora iz stava 2 ovog člana trgovac je dužan da potrošaču vrati plaćeni iznos najkasnije u roku od 30 dana od dana upućivanja obavještenja iz stava 2 ovog člana, uvećan za zatezne kamate za period od prijema pisanog obavještenja o raskidu ugovora do isplate.

### **Zloupotreba platne kartice potrošača**

#### **Član 72**

Ako je u vezi s ugovorom zaključenim na daljinu zloupotrijebljena platna kartica potrošača, oštećeni potrošač ima pravo da od trgovca zahtijeva storniranje plaćanja, a ako je plaćanje izvršeno da zahtijeva vraćanje ili naknadu plaćenog iznosa, uvećanog za zatezne kamate za period od dana kada je plaćanje izvršeno.

### **Zabrana isporuke robe ili usluge bez porudžbine potrošača**

#### **Član 73**

(1) Zabranjeno je isporučiti robu ili pružiti uslugu koju potrošač nije unaprijed poručio, ako se radi o teretnom poslu.

(2) Ako trgovac isporuči robu ili pruži uslugu iz stava 1 ovog člana, smatra se da je roba ili usluga propagandni poklon trgovca.

(3) Odredba u opštim uslovima poslovanja ili ponudi trgovca poslatoj bez prethodne porudžbine potrošača kojom je utvrđeno da ćutanje potrošača znači prihvatanje ponude, ništava je.

(4) Odredbama st. 1 do 3 ovog člana ne isključuje se primjena propisa o prećutnom obnavljanju ugovora.

### **Teret dokazivanja**

#### **Član 74**

Teret dokazivanja pružanja prethodnog obavještenja, pisane potvrde prethodnog obavještenja i pridržavanja rokova za ispunjenje ugovora zaključenog na daljinu je na trgovcu, odnosno operatoru sredstava komunikacije na daljinu.



## **Glava VI**

### **UGOVORI O FINANSIJSKIM USLUGAMA ZAKLJUČENI NA DALJINU**

#### **Pojam**

#### **Član 75**

(1) Ugovor o finansijskim uslugama zaključen na daljinu, u smislu ovog zakona, je ugovor između trgovca i potrošača, čiji je predmet pružanje finansijskih usluga u okviru organizovanog programa prodaje proizvoda na daljinu trgovca koji, prije i u vrijeme zaključivanja ugovora, isključivo koristi jedno ili više sredstava komunikacije na daljinu.

(2) Finansijske usluge iz stava 1 ovog člana su bankarske usluge, usluge kreditiranja, usluge osiguranja, uključujući usluge dobrovoljnog penzijskog osiguranja, investicione usluge, usluge stambene štednje i usluge platnog prometa.

(3) Ako se na osnovu ugovora iz stava 1 ovog člana potrošaču sukcesivno pruža određena usluga, odnosno niz odvojenih usluga iste prirode, odredbe čl. 76 do 89 ovog zakona odnose se samo na početni ugovor.

(4) Ako za pružanje usluge određene vrste, odnosno niza odvojenih usluga iz stava 3 ovog člana nije zaključen početni ugovor, odredbe čl. 76 do 81 ovog zakona primjenjivaće se samo kad se ta usluga pruža prvi put.

(5) Ako usluga određene vrste iz stava 4 ovog člana nije pružena u periodu od godinu dana, sljedeća usluga iste vrste smatraće se prvom uslugom i na nju će se primjenjivati odredbe čl. 76 do 81 ovog zakona.

#### **Prethodno obavještenje**

#### **Član 76**

(1) Trgovac je dužan da u primjerenom roku prije zaključivanja ugovora iz člana 75 ovog zakona pruži obavještenje potrošaču o sebi kao trgovcu, usluzi koja je predmet ugovora, pojedinostima ugovora, kao i načinu rješavanja sporova.

(2) Obavještenje iz stava 1 ovog člana obavezno sadrži podatke iz čl. 77 do 80 ovog zakona.

(3) Trgovac je dužan da u obavještenju iz stava 1 ovog člana čitko, jasno, razumljivo, lako uočljivo i prilagođeno sredstvu komunikacije na daljinu koje se upotrebljava za zaključenje ugovora istakne komercijalnu namjeru.

(4) U slučaju upotrebe telefona trgovac je dužan da navede svoj identitet i komercijalnu svrhu poziva prilikom započinjanja razgovora.

(5) U slučaju iz stava 4 ovog člana, uz izričiti pristanak potrošača, lice koje u ime trgovca koji pruža finansijske usluge kontaktira s potrošačem dužno je da ga obavijesti o svom identitetu, prirodi njegovog odnosa sa trgovcem koji pruža finansijske usluge, podacima iz člana 78 tač. 1, 2 i 5 i člana 79 tačka 1 ovog zakona, kao i da mu na zahtjev mogu biti dostavljena dalja obavještenja i kakva je priroda tih obavještenja.

(6) Izvršenje obaveza iz člana 81 ovog zakona ne oslobađa trgovca obaveze iz st. 4 i 5 ovog člana.

(7) Obavještenja o ugovornim obavezama koja su dostavljena potrošaču prije zaključivanja ugovora moraju biti saglasna sa ugovornim obavezama koje mogu nastati iz primjene prava mjerodavnog za taj ugovor, ako bude zaključen.

(8) Pored podataka iz st. 1 do 7 ovog člana i čl. 77 do 80 ovog zakona, trgovac je dužan da obavijesti potrošača i o drugim podacima u skladu sa propisima kojima se

uređuju pojedine finansijske usluge koje su predmet ugovora između potrošača i trgovca koji pruža finansijske usluge.

## **Obavještenje o trgovcu**

### **Član 77**

(1) Obavještenje o trgovcu koji pruža finansijske usluge sadrži: ime, odnosno naziv, djelatnost, adresu njegovog prebivališta, odnosno sjedišta, drugu adresu koja je od značaja za vezu sa potrošačem, kao i njegov registracioni broj i naziv registra u koji je upisan.

(2) Ako se za djelatnost trgovca koji pruža finansijske usluge izdaju određene dozvole ili saglasnosti nadležnog organa, obavještenje iz stava 1 ovog člana sadrži naziv organa koji je izdao dozvolu ili saglasnost, rok na koji je izdata, kao i sadržaj dozvole ili saglasnosti.

(3) Ako trgovac koji pruža finansijske usluge u Crnoj Gori ima svog predstavnika, obavještenje iz stava 1 ovog člana sadrži i ime, odnosno naziv predstavnika, kao i drugu adresu koja je od značaja za vezu potrošača sa tim predstavnikom.

(4) Ako trgovac iz stava 1 ovog člana zaključuje ugovor sa potrošačem preko lica koje nije njegov predstavnik, obavještenje iz stava 1 ovog člana sadrži i ime, odnosno naziv tog lica, svojstvo u kojem ono djeluje, kao i sjedište ili drugu adresu koja je od značaja za vezu potrošača sa tim licem.

## **Obavještenje o finansijskoj usluzi**

### **Član 78**

Obavještenje o finansijskoj usluzi koja je predmet ugovora sadrži:

- 1) osnovne karakteristike finansijske usluge;
- 2) ukupnu cijenu koju je potrošač dužan da plati za tu uslugu, uključujući poreze, dažbine, naknade i druge troškove, odnosno, ako iznos ukupne cijene nije moguće utvrditi, elemente za obračun ukupne cijene koji omogućavaju potrošaču da sam utvrdi cijenu;
- 3) naznaku da finansijska usluga uključuje finansijske instrumente povezane s posebnim rizikom koji proizlazi iz specifičnosti tog instrumenta, odnosno finansijske usluge koja se nudi, ako je to primjenljivo;
- 4) naznaku da cijena ili rezultati finansijske usluge zavise od promjena na finansijskom tržištu na koje trgovac koji pruža finansijske usluge nema uticaja i naznaku da dosadašnja cijena i rezultati finansijske usluge nijesu pokazatelj buduće cijene i budućih rezultata te finansijske usluge, ako je to primjenljivo;
- 5) informaciju o mogućnosti da potrošač bude obavezan na plaćanje dodatnih poreza ili troškova, u skladu sa poreskim propisima koje ne plaća trgovcu koji pruža finansijske usluge, odnosno koje ne plaća preko trgovca koji pruža finansijske usluge;
- 6) bilo koje vremensko ograničenje važenja obavještenja;
- 7) način i uslove plaćanja i ispunjenja finansijske usluge;
- 8) informaciju o dodatnom trošku koji je potrošač dužan da plati za upotrebu sredstava komunikacije na daljinu.

## **Obavještenje o pojedinostima ugovora**

### **Član 79**

Obavještenje o pojedinostima ugovora sadrži:

- 1) informaciju o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora iz člana 82 ovog zakona i uslove i rok u kojem se to pravo može ostvariti, iznos koji bi potrošač mogao biti dužan da plati u skladu sa članom 85 stav 3 ovog zakona, kao i posljedice nekorišćenja prava na jednostrani raskid ugovora;
- 2) minimalno trajanje ugovora o finansijskoj usluzi, ako se usluga pruža trajno ili višekratno;
- 3) informaciju o pravu ugovornih strana na jednostrani raskid ugovora ili otkaz ugovora prije isteka vremena na koje je ugovor zaključen, kao i informaciju o ugovornoj kazni ili drugom obliku obeštećenja predviđenom ugovorom za te slučajeve;
- 4) praktična uputstva za ostvarivanje prava potrošača na jednostrani raskid iz člana 82 ovog zakona, uključujući adresu na koju se obavještenje o raskidu dostavlja;
- 5) naziv države čije pravo je mjerodavno za uređenje odnosa trgovca koji pruža finansijske usluge i potrošača prije zaključivanja ugovora;
- 6) ugovorne odredbe o određivanju prava mjerodavnog za ugovor o finansijskoj usluzi, kao i određivanju suda nadležnog za rješavanje sporova iz tog ugovora;
- 7) informaciju o jeziku na kojem ili na kojima je sastavljen ugovor i prethodno obavještenje i informaciju o jeziku na kojem ili na kojima će davalac usluga uz pristanak potrošača u vrijeme trajanja ugovora komunicirati s potrošačem.

## **Obavještenje o načinu rješavanja sporova**

### **Član 80**

Obavještenje o načinu rješavanja sporova sadrži informaciju da li je:

- 1) predviđeno vansudsko rješavanje sporova i naknade štete, kao i način i uslovi za njegovo korišćenje;
- 2) predviđen određeni garantni fond ili drugi oblik obeštećenja potrošača koji nije obuhvaćen posebnim propisima o kreditnim institucijama i tržištu kapitala.

## **Oblik prethodnog obavještenja**

### **Član 81**

(1) Trgovac koji pruža finansijske usluge dužan je da prije zaključenja ugovora ili predugovora na papiru ili na drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju, u primjerenom roku, potrošaču dostavi sve ugovorne odredbe i uslove, kao i prethodno obavještenje iz člana 76 ovog zakona.

(2) Ako je na izričit zahtjev potrošača ugovor zaključen upotrebom sredstava komunikacije na daljinu koje ne omogućava da se ugovorne odredbe i uslovi iz stava 1 ovog člana, kao i prethodno obavještenje iz člana 76 ovog zakona dostave potrošaču u skladu sa stavom 1 ovog člana, trgovac koji pruža finansijske usluge dužan je da obavezu iz stava 1 ovog člana izvrši odmah nakon zaključenja ugovora.

(3) Trgovac koji pruža finansijske usluge dužan je da na zahtjev potrošača, u toku trajanja ugovornog odnosa, dostavi primjerak zaključenog ugovora.

(4) Potrošač ima pravo i da promijeni sredstvo komunikacije na daljinu koje koristi, osim ako je to nespojivo sa zaključenim ugovorom ili prirodom finansijske usluge koja mu se pruža.

## **Pravo na jednostrani raskid ugovora**

### **Član 82**

(1) Potrošač može bez navođenja razloga jednostrano raskinuti ugovor o finansijskim uslugama zaključen upotrebom sredstava komunikacije na daljinu, u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, odnosno ugovor o životnom osiguranju i dobrovoljnom penzijskom osiguranju, u roku od 30 dana od dana prijema obavještenja da je ugovor zaključen.

(2) U slučaju iz člana 81 stav 2 ovog zakona, rok za raskid ugovora počinje da teče od dana kada su potrošaču dostavljane ugovorne odredbe, uslovi i obavještenja.

(3) Potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora iz stava 1 ovog člana, ako je:

1) zaključen ugovor o finansijskim uslugama čija cijena zavisi od promjena na finansijskom tržištu na koje trgovac koji pruža finansijske usluge ne može uticati, a do kojih može doći tokom trajanja roka za raskid ugovora iz stava 1 ovog člana, i to usluge koje se odnose na: kupoprodaju strane valute; instrumente tržišta novca; prenosive obveznice;

2) udjele u investicionim fondovima; fjučerse, uključujući uporedive instrumente s ugovorenim gotovinskim namirenjem, kamatne terminske ugovore; kamatne, valutne i akcijske svop zamjene i opcije sticanja ili otuđenja tih instrumenata, uključujući ekvivalentne instrumente koji se namiruju gotovinskim sredstvima, a naročito opcije na valute i kamatne stope;

3) zaključen ugovor o osiguranju putnika i prtljaga ili druga kratkoročna polisa osiguranja koja se zaključuje na rok kraći od mjesec dana; ugovor u potpunosti ispunjen na izričit zahtjev potrošača prije nego što je potrošač iskoristio svoje pravo na raskid ugovora iz st. 1 i 2 ovog člana;

4) u pitanju ugovor o kreditu koji se raskida u skladu sa članom 70 i članom 101 stav 3 ovog zakona.

## **Oblik jednostranog raskida ugovora**

### **Član 83**

(1) Ugovor se raskida dostavljanjem obavještenja na papiru ili drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju, upućenom prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz člana 82 ovog zakona, s tim da je potrošač dužan da slijedi uputstva za ostvarivanje prava na jednostrani raskid datim u prethodnom obavještenju iz člana 76 ovog zakona.

(2) Ugovor se smatra raskinutim u trenutku kada je trgovac primio obavještenje o raskidu.

(3) Ugovor je raskinut na vrijeme ako je obavještenje o raskidu upućeno u rokovima iz člana 82 stav 1 ovog zakona.

## **Početak izvršenja ugovora**

### **Član 84**

(1) Trgovac koji pruža finansijske usluge može početi sa izvršenjem ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz člana 82 ovog zakona samo uz izričit pristanak potrošača.

(2) Trgovac koji pruža finansijske usluge nema pravo da zahtijeva izvršenje obaveze potrošača iz ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora.

### **Posljedice jednostranog raskida ugovora**

#### **Član 85**

(1) U slučaju jednostranog raskida ugovora iz člana 82 ovog zakona potrošač ne odgovara za štetu koja je nastala kao posljedica raskida tog ugovora i nije dužan da plati naknadu štete, ni drugu naknadu, troškove, kamatu ili kaznu zbog raskida ugovora.

(2) U slučaju raskida ugovora iz stava 1 ovog člana ugovorne strane su dužne da jedna drugoj vrate ono što su na osnovu tog ugovora primile.

(3) Ako povraćaj iz stava 1 ovog člana nije moguć, potrošač je dužan da plati cijenu dijela usluge koja mu je pružena do trenutka raskida ugovora.

(4) Cijena dijela usluge iz stava 3 ovog člana mora biti proporcionalna pruženoj usluzi i ne smije biti takva da se može ocijeniti kao kazna ili naknada za raskid ugovora.

(5) Trgovac koji pruža finansijske usluge nema pravo da zahtijeva od potrošača plaćanje cijene iz stava 3 ovog člana ako ne može da dokaže da je o mogućoj obavezi tog plaćanja potrošač bio prethodno obaviješten u skladu sa članom 79 tačka 1 ovog zakona.

(6) Trgovac koji pruža finansijske usluge nema pravo da zahtijeva od potrošača plaćanje cijene dijela usluge koju je bez izričitog pristanka potrošača izvršio prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora u skladu sa članom 84 stav 1 ovog zakona.

(7) Ako potrošač raskine ugovor, trgovac koji pruža finansijske usluge dužan je da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema obavještenja o raskidu ugovora, vrati potrošaču sve što je na osnovu tog ugovora od njega primio, umanjeno za iznos cijene iz stava 3 ovog člana.

(8) Ako potrošač u skladu sa članom 82 ovog zakona raskine ugovor, dužan je da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obavještenja o raskidu, trgovcu koji pruža finansijske usluge vrati ono što je od njega primio na osnovu tog ugovora.

### **Uticaj raskida ugovora o finansijskoj usluzi na druge ugovore**

#### **Član 86**

Ako potrošač iskoristi pravo na jednostrani raskid ugovora iz člana 82 ovog zakona, raskidom tog ugovora raskida se i drugi ugovor koji je na osnovu ili u vezi s ugovorom o finansijskoj usluzi potrošač zaključio sa trgovcem koji pruža finansijske usluge ili trećim licem na osnovu sporazuma tog lica i trgovca koji pruža finansijske usluge.

### **Posljedice neispunjenja obaveza trgovca**

#### **Član 87**

(1) Ako trgovac koji pruža finansijske usluge ne izvrši određenu obavezu iz čl. 76 do 85 ovog zakona, potrošač ima pravo da raskine ugovor u bilo kom trenutku.

(2) U slučaju iz stava 1 ovog člana potrošač nije dužan da trgovcu koji pruža finansijske usluge naknadi štetu koju je trgovac zbog raskida pretrpio, ni da mu plati drugu naknadu, troškove, kamatu ili kaznu zbog raskida ugovora.

## **Teret dokazivanja**

### **Član 88**

(1) U slučaju spora u vezi sa ugovorom o finansijskim uslugama zaključenim na daljinu trgovac je dužan da dokaže da je postupio u skladu sa članom 76 ovog zakona i da je potrošač pristao da zaključi ugovor, odnosno pristao da trgovac počne da pruža ugovorenu uslugu prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz člana 82 ovog zakona.

(2) Ugovorna odredba kojom je predviđeno da je teret dokazivanja iz stava 1 ovog člana na potrošaču smatraće se nepoštenom ugovornom odredbom, u skladu sa članom 102 ovog zakona.

## **Shodna primjena**

### **Član 89**

Na ugovore, prava i obaveze iz čl. 75 do 88 ovog zakona shodno se primjenjuju odredbe ovog zakona koje se odnose na ograničavanje upotrebe sredstava komunikacije na daljinu, zloupotrebu platne kartice potrošača i zabranu slanja proizvoda bez porudžbine potrošača iz čl. 63, 72 i 73 ovog zakona.

## **Glava VII UGOVORI O TURISTIČKIM USLUGAMA**

### **Pojam**

### **Član 90**

(1) Ugovor o vremenski podijeljenom korišćenju (timesharing) je ugovor zaključen na period duži od jedne godine, kojim potrošač uz naknadu stiče pravo na jedan ili više smještaja za noćenje kroz više perioda korišćenja, pri čemu se prilikom izračunavanja vremena trajanja ugovora uzima u obzir svaka ugovorna odredba kojom se dopušta prećutno obnavljanje ugovora ili neki drugi vid produženja trajanja ugovora.

(2) Ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu je ugovor zaključen na period duži od jedne godine, kojim potrošač uz naknadu stiče pravo da ostvari popuste ili druge pogodnosti u pogledu smještaja, odvojeno ili zajedno sa putovanjem ili ostalim uslugam i prilikom izračunavanja vremena trajanja ugovora uzima se u obzir bilo koja ugovorna odredba kojom se dopušta prećutno obnavljanje ugovora ili neki drugi vid produženja trajanja ugovora.

(3) Ugovor o preprodaji je ugovor na osnovu kojeg trgovac uz naknadu pomaže potrošaču u prodaji ili kupovini vremenski podijeljenog korišćenja ili drugog dugotrajnog turističkog proizvoda.

(4) Ugovor o razmjeni je ugovor na osnovu kojeg se potrošač uz naknadu priključuje sistemu razmjene koji mu omogućava pristup smještaju za noćenje ili drugim uslugama pod uslovom da potrošač omogući drugim licima u sistemu razmjene privremeni pristup pravu koje ima na osnovu ugovora o vremenski podijeljenom korišćenju.

(5) Odredbe st. 1, 2, 3 i 4 ovog člana i čl. 91 do 101 ovog zakona ne utiču na primjenu pravila:

1) opšteg ugovornog prava;

- 2) o registraciji nepokretnosti ili pokretnosti, kao i pravila o korišćenju nepokretnosti;
- 3) koja se odnose na uslove osnivanja, odobrenja ili licenciranja;
- 4) kojima se utvrđuje pravna priroda prava koja su predmet ugovora obuhvaćenih ovim članom.

## **Oglašavanje i obavještenje**

### **Član 91**

(1) Trgovac je dužan da prilikom oglašavanja ugovora iz člana 90 ovog zakona navede mogućnost dobijanja prethodnog obavještenja iz člana 92 ovog zakona i mjesto na kojem se to obavještenje može dobiti.

(2) Ako se zaključenje ugovora iz člana 90 ovog zakona potrošaču nudi lično, na promotivnom ili prodajnom događaju, trgovac je dužan da u pozivu na taj događaj jasno istakne komercijalnu svrhu i prirodu događaja.

(3) Obavještenje iz stava 2 ovog člana mora biti dostupno potrošaču tokom čitavog trajanja događaja iz stava 2 ovog člana.

(4) Vremenski podijeljeno korišćenje ili drugi dugotrajni turistički proizvod ne smiju se promovisati, ni nuditi na tržištu kao investicija.

## **Prethodno obavještenje**

### **Član 92**

(1) Trgovac je dužan da na jasan i razumljiv način potrošaču pruži tačno i potpuno obavještenje na standardnom informacionom obrascu za ugovore o:

- 1) vremenski podijeljenom korišćenju;
- 2) dugotrajnom turističkom proizvodu;
- 3) preprodaji;
- 4) razmjeni.

(2) Obavještenje iz stava 1 ovog člana trgovac je dužan da dostavi potrošaču u razumnom roku prije nego što ugovor ili ponuda za zaključenje ugovora postanu obavezujući za potrošača.

(3) Obavještenje putem informacionog obrasca iz stava 1 ovog člana potrošaču se, bez naknade, dostavlja u pisanoj formi, na papiru ili nekom drugom, potrošaču lako dostupnom, trajnom mediju.

(4) Trgovac je dužan da obavještenje iz stava 1 ovog člana sastavi na crnogorskom jeziku ili jednom od službenih jezika države u kojoj potrošač ima prebivalište ili čiji je državljanin, po izboru potrošača, a ako ima prebivalište ili je državljanin države članice Evropske unije, i na službenom jeziku te države ako je taj jezik službeni jezik Evropske unije.

(5) Standardni informacioni obrazac iz stava 1 ovoga člana i podatke koje sadrži propisuje organ državne uprave nadležan za poslove turizma.

## **Forma ugovora**

### **Član 93**

Ugovori iz člana 90 ovog zakona zaključuju se u pisanoj formi, na papiru ili nekom drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju.

## **Jezik ugovora**

### **Član 94**

(1) Ugovori iz člana 90 ovog zakona moraju biti sastavljeni na crnogorskom jeziku ili jednom od službenih jezika države u kojoj potrošač ima prebivalište ili čiji je državljanin, po izboru potrošača, a ako ima prebivalište ili je državljanin države članice Evropske unije, i na službenom jeziku te države ako je taj jezik službeni jezik Evropske unije.

(2) Ako potrošač boravi u Crnoj Gori ili trgovac obavlja svoju djelatnost na teritoriji Crne Gore, ugovori iz člana 90 ovog zakona sastavljaju se na službenom jeziku ili na jeziku koji je u službenoj upotrebi.

(3) Ako se ugovor o vremenski podijeljenom korišćenju odnosi na određenu nepokretnost, trgovac je dužan da dostavi potrošaču ovjereni prevod tog ugovora na crnogorskom jeziku ili na službenom jeziku države u kojoj se nepokretnost nalazi.

(4) Ako se nepokretnost nalazi u nekoj državi članici Evropske unije, ugovor mora biti preveden na službeni jezik ili jedan od službenih jezika te države, ako je taj jezik i službeni jezik Evropske unije.

## **Sadržaj ugovora**

### **Član 95**

(1) Obavještenje iz člana 92 ovog zakona čini sastavni dio ugovora iz člana 90 ovog zakona i ne može biti izmijenjeno osim ako su se ugovorne strane izričito drukčije sporazumjele ili su izmjene rezultat neuobičajenih ili nepredvidivih okolnosti koje su van kontrole trgovca, a čije se posljedice nijesu mogle izbjeći ni uz upotrebu dužne pažnje.

(2) Izmjene obavještenja iz člana 92 ovog zakona trgovac je dužan da dostavi potrošaču u pisanoj formi, na papiru ili nekom drugom, potrošaču lako dostupnom, trajnom mediju prije zaključenja ugovora.

(3) Izmjene obavještenja iz člana 92 ovog zakona moraju biti izričito navedene u ugovoru.

(4) Pored podataka iz obavještenja iz člana 92 ovog zakona, ugovor iz člana 90 ovog zakona obavezno sadrži:

- 1) podatke o identitetu i prebivalištu, odnosno sjedištu ugovornih strana;
- 2) podatke o mjestu i vremenu zaključenja ugovora;
- 3) potpis ugovornih strana.

(5) Prije zaključenja ugovora iz člana 90 ovog zakona trgovac je dužan da upozna potrošača o pravu na jednostrani raskid ugovora iz člana 96 ovog zakona i trajanju roka za raskid, kao i na zabranu plaćanja unaprijed za vrijeme trajanja roka za raskid iz člana 99 ovog zakona.

(6) Ugovorne odredbe o pravu na jednostrani raskid ugovora, roku za raskid i zabrani plaćanja unaprijed za vrijeme trajanja roka za raskid, potrošač mora posebno potpisati.

(7) Sastavni dio ugovora iz člana 90 ovog zakona je standardni obrazac za jednostrani raskid ugovora iz člana 96 ovog zakona.

(8) Trgovac je dužan da dva primjerka ugovora preda potrošaču i to u vrijeme zaključenja ugovora.

(9) Sadržaj standardnog obrasca za jednostrani raskid ugovora iz stava 7 ovog člana propisuje organ državne uprave nadležan za poslove turizma.



## **Pravo na jednostrani raskid ugovora**

### **Član 96**

(1) Potrošač ima pravo da bez navođenja razloga raskine ugovor iz člana 90 ovog zakona u roku od 14 dana od dana:

- 1) zaključenja ugovora ili obavezujućeg predugovora, ili
- 2) kada je potrošač primio kopiju ugovora ili obavezujućeg predugovora, ako taj rok nastupa nakon dana iz tačke 1 ovog stava.

(2) Rok iz stava 1 ovog člana ističe nakon:

1) godine i 14 dana od dana iz stava 1 ovog člana, ako trgovac obavještenje i standardni informacioni obrazac iz člana 92 ovog zakona nije popunio i dostavio potrošaču u pisanoj formi, na papiru ili drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju,

2) tri mjeseca i 14 dana od dana iz stava 1 ovog člana, ako obavještenje i standardni informacioni obrazac iz člana 92 ovog zakona nijesu dostavljeni potrošaču u pisanoj formi, na papiru ili drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju.

(3) Kada je trgovac ispunio i predao potrošaču u pisanoj formi, na papiru ili drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju standardni informacioni obrazac za jednostrani raskid ugovora u roku od godinu dana od dana iz stava 1 ovog člana, rok za jednostrani raskid ugovora iz člana 89 ovog zakona počinje da teče od dana kad je potrošač primio taj obrazac.

(4) Ako je obavještenje, uključujući standardni informacioni obrazac iz člana 92 ovog zakona dostavljeno potrošaču u pisanoj formi, na papiru ili drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju u roku od tri mjeseca od dana iz stava 1 ovog člana, rok za jednostrani raskid ugovora počinje da teče od dana kada je potrošač primio to obavještenje.

(5) Ako se potrošaču ugovor o razmjeni nudi zajedno i istovremeno kada i ugovor o vremenski podijeljenom korišćenju, na oba ugovora primjenjuje se rok za jednostrani raskid koji se računa na način koji se primjenjuje kod ugovora o vremenski podijeljenom korišćenju.

## **Način ostvarivanja prava na jednostrani raskid ugovora**

### **Član 97**

(1) Potrošač je dužan da jednostrani raskid ugovora iz člana 90 ovog zakona izvrši obavještenjem u pisanoj formi, na papiru ili na drugom trajnom mediju, upućenom trgovcu prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora, pri čemu može da koristi standardni obrazac za jednostrani raskid ugovora iz člana 95 stav 7 ovog zakona.

(2) Ugovor se smatra raskinutim na vrijeme ako je obavještenje iz stava 1 ovog člana poslato prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora.

## **Prava potrošača u slučaju jednostranog raskida ugovora**

### **Član 98**

Potrošač nije dužan da plati troškove, ni drugu vrijednost za usluge koje su mu na osnovu ugovora pružene prije korišćenja prava na jednostrani raskid ugovora iz člana 96 ovog zakona i nije odgovoran za štetu koja trgovcu nastane zbog jednostranog raskida ugovora.

## **Plaćanje unaprijed**

### **Član 99**

(1) Zabranjeno je zahtijevati od potrošača da, prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz člana 96 ovog zakona, izvrši plaćanje unaprijed, položi jemstvo, izvrši rezervaciju novčanih sredstava na računu, izričito prizna dug ili izvrši drugu finansijsku transakciju u korist trgovca ili trećeg lica.

(2) Zabranjeno je zahtijevati od potrošača da, kod ugovora o preprodaji, izvrši plaćanje unaprijed, pruži jemstvo, izvrši rezervaciju novčanih sredstava na računu, izričito prizna dug ili izvrši drugu finansijsku transakciju u korist trgovca ili trećeg lica prije izvršene preprodaje prava, odnosno prestanka ugovora o preprodaji iz člana 90 stav 3 ovog zakona na drugi način.

## **Posebna pravila o ugovorima o dugotrajnim turističkim proizvodima**

### **Član 100**

(1) Plaćanje ugovorene cijene dugotrajnog turističkog proizvoda trgovac može da zahtjeva isključivo na osnovu plana obročnog plaćanja predviđenog ugovorom.

(2) Sva plaćanja na osnovu ugovora iz stava 1 ovog člana, uključujući i plaćanje članske naknade moraju biti podijeljena na godišnje obroke jednake vrijednosti.

(3) Za svaku isplatu na osnovu ugovora iz stava 1 ovog člana trgovac je dužan da uputi potrošaču zahtjev za plaćanje u pisanoj formi, na papiru ili nekom drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju, najkasnije 14 dana prije dana dospijeca obroka.

(4) Zabranjeno je plaćanje na osnovu ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu koje nije zasnovano na planu obročnog plaćanja.

(5) Od drugog obroka nadalje potrošač može otkazati ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu bez naknade ili kazne i to obavještenjem upućenim trgovcu u roku od 14 dana od dana prijema zahtjeva za plaćanje pojedinog obroka.

(6) Pravo iz stava 5 ovog člana ne utiče na prava koja u pogledu prestanka ugovora potrošač ima na osnovu ovog ili drugih zakona.

## **Prestanak sporednog ugovora**

### **Član 101**

(1) Jednostranim raskidom ugovora o vremenski podijeljenom korišćenju i ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu raskida se i sa njima povezani ugovor o razmjeni, odnosno drugi sporedni ugovor, bez troškova za potrošača.

(2) Sporedni ugovor je ugovor na osnovu koga potrošač stiče pravo na usluge koje su povezane sa ugovorom o vremenski podijeljenom korišćenju ili s drugim ugovorom o dugotrajnom turističkom proizvodu, a koje pruža trgovac ili treće lice na osnovu ugovora između trgovca i trećeg lica.

(3) Ako je radi potpune ili djelimične isplate cijene iz nekog ugovora iz člana 90 ovog zakona potrošaču odobren kredit od trgovca ili od trećeg lica na osnovu sporazuma tog lica i trgovca, raskidom nekog od tih ugovora raskida se i ugovor o kreditu.

(4) U slučaju raskida ugovora o kreditu iz stava 3 ovog člana potrošač nije dužan da plati kreditoru naknadu štete, ni drugu naknadu, troškove, kamatu ili kaznu.

(5) Sporedni ugovor raskida se u trenutku kada trgovac primi obavještenje iz člana 97 ovog zakona, bez obzira da li je sporedni ugovor zaključen sa trgovcem ili sa trećim licem na osnovu sporazuma tog lica i trgovca.

(6) Ako je sporedni ugovor zaključen sa trećim licem, trgovac je dužan da obavijesti to lice o raskidu ugovora.

(7) Trgovac ili treće lice sa kojim je potrošač zaključio sporedni ugovor dužni su da potrošaču vrate sve što je na osnovu sporednog ugovora platio i to u roku od 30 dana od dana prijema obavještenje iz člana 97 ovog zakona.

## **Glava VIII NEPOŠTENE ODREDBE U POTROŠAČKIM UGOVORIMA**

### **Pojam nepoštene ugovorne odredbe**

#### **Član 102**

(1) Ugovorna odredba o kojoj se nije pojedinačno pregovaralo smatra se nepoštenom ako, suprotno načelu savjesnosti i poštenja, dovodi do neravnoteže u pravima i obavezama ugovornih strana na štetu potrošača.

(2) Smatra se da se o ugovornoj odredbi nije pojedinačno pregovaralo ako je ugovornu odredbu unaprijed formulisao trgovac, iz kog razloga potrošač nije imao uticaja na njen sadržaj, naročito ako je riječ o odredbi unaprijed formulisanog tipskog ugovora trgovca (u daljem tekstu: formularni ugovor).

(3) Ako se pojedinačno pregovaralo o pojedinim aspektima neke ugovorne odredbe, odnosno o pojedinoj ugovornoj odredbi, a cjelokupna ocjena ugovora ukazuje na to da je riječ o formularnom ugovoru trgovca, to ne isključuje mogućnost da se druge odredbe tog ugovora ocijene nepoštenim u skladu sa stavom 1 ovog člana.

(4) Teret dokazivanja da se o određenoj ugovornoj odredbi u formularnom ugovoru pojedinačno pregovaralo je na trgovcu.

(5) Odredbe st. 1, 2, 3 i 4 ovog člana i čl. 103 do 108 ovog zakona ne primjenjuju se na ugovorne odredbe kojima se u ugovor unose zakonske odredbe prinudne prirode, odnosno kojima se u ugovor unose odredbe i načela međunarodnih ugovora koji obavezuju Crnu Goru.

### **Posljedice nepoštenih odredbi u ugovoru**

#### **Član 103**

(1) Nepoštene odredbe u potrošačkim ugovorima ništave su.

(2) Ništavost neke odredbe ugovora ne povlači ništavost i samog ugovora, ako ugovor može opstati bez ništave odredbe.

### **Nepoštene odredbe u ugovorima**

#### **Član 104**

Ugovorne odredbe koje se u skladu sa članom 102 ovog zakona mogu smatrati nepoštenim su naročito odredbe kojima se:

1) ograničava ili isključuje odgovornost trgovca za štetu prouzrokovanu smrću ili tjelesnom povredom potrošača, ako je šteta posljedica štetne radnje trgovca;

2) ograničavaju ili isključuju prava koja potrošač ima prema trgovcu ili nekom trećem licu u slučaju potpunog ili djelimičnog neispunjenja ugovora, uključujući i odredbu o isključenju prebijanja duga potrošača sa dugom koji trgovac ima prema potrošaču;

3) potrošač obavezuje na ispunjenje ugovorne obaveze, a ispunjenje obaveze trgovca je uslovljeno okolnostima čije ispunjenje zavisi isključivo od volje trgovca;

4) predviđa da trgovac zadrži plaćeni iznos od potrošača kada potrošač odluči da ne zaključi odnosno ne izvrši ugovor, a to se pravo ne predviđa za potrošača ako trgovac ne želi da zaključi, odnosno izvrši ugovor;

5) potrošač obavezuje na naknadu štete zbog neizvršavanja ugovora u iznosu većem od stvarno prouzrokovane štete;

6) trgovac ovlašćuje na raskid ugovora na osnovu svoje diskrecione ocjene, a isto pravo nije predviđeno i za potrošača;

7) trgovac ovlašćuje da, u slučaju kada raskine ugovor, zadrži plaćeno za usluge koje nije pružio;

8) trgovac ovlašćuje na otkaz ugovora zaključenog na neodređeno vrijeme bez ostavljanja primjerenog otkaznog roka, osim u slučajevima kada postoje opravdani razlozi za otkaz ugovora;

9) određuje da će se ugovor na određeno vrijeme produžiti na neodređeno ili određeno vrijeme bez pristanka potrošača prije prestanka ugovora, ako je rok u kojem potrošač može da izjavi da ne pristaje na produžetak ugovora neprimjereno kratak;

10) potrošaču nameću određene obaveze, a potrošaču prije zaključenja ugovora nije omogućeno da se upozna sa tom odredbom;

11) trgovcu dopušta da jednostrano mijenja ugovorne odredbe bez valjanog, ugovorom predviđenog razloga;

12) trgovcu dopušta da jednostrano mijenja karakteristike proizvoda koji je predmet ugovora, bez valjanog razloga;

13) cijena robe ili usluge utvrđuje u vrijeme isporuke robe, odnosno pružanja usluge ili kojom se trgovcu dopušta povećanje cijene, bez prava potrošača na raskid ugovora, ako je stvarna cijena viša od cijene ugovorene u vrijeme zaključenja ugovora;

14) trgovcu daje pravo da ocijeni da li je proizvod saobrazan ugovoru;

15) trgovcu daje isključivo pravo tumačenja svih ili pojedinih odredaba ugovora;

16) isključuje ili ograničava odgovornost trgovca za obaveze koje je za njega preuzeo njegov zastupnik ili odredba kojom se poštovanje tih obaveza uslovljava ispunjenjem određenih formalnosti;

17) obavezuje potrošač na ispunjenje svojih ugovornih obaveza i ako trgovac nije ispunio ugovorne obaveze;

18) trgovcu dopušta da bez prethodnog pristanka potrošača prenese prava i obaveze iz ugovora na treće lice, ako se potrošač time dovodi u nepovoljniji položaj;

19) isključuje, ograničava ili otežava pravo potrošača da prava iz ugovora ostvari pred sudom ili drugim nadležnim organom ili organizacijom, a naročito kojom se obavezuje potrošač na rješavanje spora pred arbitražom koja nije predviđena odgovarajućim propisima, odnosno koja onemogućava izvođenje dokaza koji idu u prilog potrošaču ili odredba kojom se teret dokazivanja prebacuje na potrošača kada bi, na osnovu mjerodavnog prava, teret dokazivanja bio na trgovcu.

## **Okolnosti koje se uzimaju u obzir prilikom ocjene ugovora**

### **Član 105**

Prilikom ocjene da li je određena ugovorna odredba nepoštena cijeni se priroda proizvoda koji predstavlja predmet ugovora, sve okolnosti prije i prilikom zaključenja ugovora, druge ugovorne odredbe, kao i drugi ugovor koji, u odnosu na ugovor koji se ocjenjuje, predstavlja glavni ugovor.

## **Nedopuštenost ocjene pojedinih ugovornih odredaba**

### **Član 106**

(1) Nije dopušteno ocjenjivanje nepoštenosti ugovornih odredaba o predmetu ugovora i cijeni ako su te odredbe čitke, jasne, nedvosmislene, razumljive i lako uočljive.

(2) Izuzetno od stava 1 ovog člana, dopušteno je ocijenjivati ugovorne odredbe koje se odnose na formiranje i promjenu cijena, kao i na način plaćanja.

## **Odredbe ugovora u pisanoj formi**

### **Član 107**

Ako ugovor mora biti sačinjen u pisanoj formi, u skladu sa zakonom ili sporazumom stranaka, odredbe ugovora moraju biti napisane čitko, jasno, nedvosmisleno, razumljivo i lako uočljive.

## **Tumačenje ugovora**

### **Član 108**

(1) Nejasne, dvosmislene ili nerazumljive ugovorne odredbe tumače se u smislu koji je najpovoljniji za potrošača.

(2) Odredba stava 1 ovog člana ne primjenjuje se u postupcima pokrenutim u skladu sa članom 118 ovog zakona.

## **DIO TREĆI NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA**

### **Područje primjene**

### **Član 109**

(1) Odredbe čl. 110 do 117 ovog zakona primjenjuju se na poslovnu praksu trgovca u odnosu prema potrošaču prije, za vrijeme i nakon zaključenja pravnog posla u vezi s određenim proizvodom.

(2) Odredbe čl. 110 do 117 ovog zakona ne utiču na primjenu pravila i propisa:

1) ugovornog prava, naročito pravila o punovažnosti, sačinjavanju ili pravnim posljedicama ugovora;

2) kojima se uređuju zdravstveni i zahtjevi bezbjednosti za proizvode;

3) kojima se određuje nadležnost sudova;

4) kojima se određuju uslovi zasnivanja ili sistem odobravanja uređenih profesija, kao i primjena deontoloških kodeksa ponašanja ili druga posebna pravila, a čija je svrha da održe visok stepen profesionalnog integriteta tih profesija.

(3) Odredbe čl. 110 do 117 ovog zakona ne primjenjuju se na izdavanje sertifikata i utvrđivanje stepena finoće predmeta od dragocjenih metala.

(4) Ako su pojedini aspekti nepoštene poslovne prakse uređeni posebnim propisima, odredbe čl. 109 do 117 ovog zakona ne primjenjuju se na te aspekte.

### **Pojam nepoštene poslovne prakse**

#### **Član 110**

(1) Nepoštenom poslovnom praksom, u smislu ovog zakona, smatra se praksa koja:

1) je 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.

(2) Nepoštenom poslovnom praksom iz stava 1 ovog člana naročito se smatra: obmanjujuća poslovna praksa iz čl. 112, 113 i 114 ovog zakona; agresivna poslovna praksa iz čl. 115, 116 i 117 ovog zakona.

(3) Poslovna praksa koja će vjerovatno bitno uticati na ekonomsko ponašanje jasno odredive grupe potrošača koji su zbog tjelesnih ili duševnih mana, starosne dobi ili lakomislenosti posebno osjetljivi na određenu poslovnu praksu ili određeni proizvod, na način koji je trgovac mogao razumno predvidjeti, procjenjivaće se prema prosječnom članu te grupe potrošača.

(4) Odredba stava 3 ovog člana ne primjenjuje se na slučajeve uobičajenog i dopuštenog oglašavanja koje podrazumijeva i davanje pretjeranih izjava ili izjava koje ne treba uzimati doslovno.

### **Zabrana nepoštene poslovne prakse**

#### **Član 111**

Nepoštena poslovna praksa zabranjena je.

### **Pojam obmanjujuće poslovne prakse**

#### **Član 112**

(1) Poslovna praksa smatra se obmanjujućom ako sadrži informacije koje je čine neistinitom, ili na drugi način obmanjuje ili je vjerovatno da će obmanuti prosječnog potrošača u pogledu neke od okolnosti iz stava 2 ovog člana, čime ga navodi ili je vjerovatno da će da ga navede da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio.

(2) Postojanje obmanjujuće poslovne prakse može da se odnosi na sljedeće okolnosti:

1) postojanje ili prirodu proizvoda;

2) 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;

3) 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;

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

5) potrebu servisiranja, rezervnih dijelova, zamjenu ili popravku;

6) 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;

7) 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.

(3) Poslovna praksa smatra se obmanjujućom i ako, u određenom slučaju, uzimajući u obzir sva obilježja i okolnosti slučaja, prosječnog potrošača navede ili je vjerovatno da će da ga navede da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio, a obuhvata:

1) bilo koji oblik stavljanja proizvoda na tržište, uključujući i komparativno oglašavanje koje otežava razlikovanje tog proizvoda od drugih proizvoda, žigova, trgovačkih naziva ili drugih znakova raspoznavanja konkurenata na tržištu;

2) nepoštovanje obaveza od strane trgovca, koje proizilaze iz kodeksa koji ga obavezuje, pod uslovom da ta obaveza ne predstavlja samo namjeru već utvrđenu obavezu koju je moguće provjeriti, a pod uslovom da je trgovac u okviru poslovne prakse naznačio da je vezan tim kodeksom.

## **Obmanjujuća propuštanja**

### **Član 113**

(1) Poslovna praksa smatra se obmanjujućom ako u određenom slučaju, uzimajući u obzir sva obilježja i okolnosti slučaja, kao i ograničenja sredstva komunikacije, ne sadrži važna obavještenja koja su potrebna prosječnom potrošaču za donošenje odluke o pravnom poslu zasnovane na potpunoj informisanosti i time ga navede ili je vjerovatno da će da ga navede da donese odluku o pravnom poslu koju inače ne bi donio, kao i:

1) skrivanje važnih obavještenja ili pružanje nejasnih, nerazumljivih, dvosmislenih ili nepravovremenih obavještenja;

2) nenavođenje svrhe poslovne prakse koja nije očigledna iz okolnosti slučaja.

(2) Kada trgovac koristi sredstvo komunikacije koje je prostorno ili vremenski ograničeno, a prilikom ocjene da li je određeno važno obavještenje izostavljeno uzimaju se u obzir ta ograničenja i druge mjere koje je trgovac preduzeo radi dostavljanja tih obavještenja potrošaču na neki drugi način.

(3) U slučaju poziva na kupovinu, ako nije očigledno iz okolnosti slučaja, bitnim će se smatrati informacije o:

1) osnovnim obilježjima proizvoda u mjeri koja je prikladna proizvodu i sredstvu komunikacije koje se koristi;

2) sjedištu i identitetu trgovca, kao što su naziv ili ime i, ako je to potrebno, adresa i identitet lica u čije ime nastupa;

3) cijeni proizvoda ili, kad priroda proizvoda ne omogućava da cijena bude izračunata unaprijed, načinu na koji će cijena biti izračunata, kao i o, kad je vjerovatno da će

iziskivati dodatne troškove, poštanskim troškovima i troškovima prevoza i dostave, a ako ti troškovi ne mogu biti izračunati unaprijed, naznaku da se plaćaju i ti dodatni troškovi;

4) uslovima plaćanja, dostave, drugim elementima ispunjenja ugovora, kao i sistemu rješavanja prigovora potrošača, ako ti elementi odstupaju od zahtjeva profesionalne pažnje, i

5) postojanju prava na raskid ili otkaz ugovora, ako je riječ o proizvodima ili pravnim poslovima za koje su predviđena i ta prava.

(4) Bitnim informacijama iz st. 1, 2 i 3 ovog člana smatraju se i informacije koje je trgovac dužan da pruži potrošaču prilikom poslovne komunikacije, uključujući oglašavanje i stavljanje proizvoda na tržište, u skladu sa ovim ili drugim zakonom.

## **Obmanjujuća poslovna praksa**

### **Član 114**

Obmanjujućom poslovnom praksom smatraju se:

1) neistinita tvrdnja trgovca da je potpisnik određenog kodeksa;

2) isticanje zaštitnih znakova, znakova kvaliteta ili sličnih znakova bez propisanog odobrenja;

3) neistinita tvrdnja da je kodeks koji trgovac primjenjuje odobrila ovlašćena organizacija;

4) neistinita tvrdnja trgovca da je njegovu djelatnost, poslovnu praksu ili proizvod odobrio, preporučio ili dopustio nadležni organ ili imenovana, odnosno ovlašćena organizacija, odnosno da njegova poslovna praksa ili proizvod ispunjava zahtjeve za izdavanje tog odobrenja, preporuke ili dozvole;

5) pozivanje na kupovinu proizvoda po određenoj cijeni, bez obavještenja o razumnim osnovima zbog kojih bi trgovac mogao očekivati da neće biti u mogućnosti da isporuči, odnosno osigura da drugi trgovac isporuči taj ili sličan proizvod po cijeni, u roku i u količini koji su razumni s obzirom na taj proizvod, obim oglašavanja proizvoda i ponuđenu cijenu;

6) pozivanje na kupovinu proizvoda po određenoj cijeni, uz odbijanje trgovca da potrošaču pokaže oglašeni proizvod ili da prihvati narudžbinu potrošača ili odbijanje da dostavi proizvod u razumnom roku, kao i pokazivanje neispravnog primjerka proizvoda, sa namjerom promovisanja nekog drugog proizvoda;

7) neistinita tvrdnja da će proizvod biti dostupan samo u kratkom roku, odnosno da će biti dostupan samo pod posebnim uslovima u kratkom roku, da bi se potrošač naveo da odmah donese odluku o kupovini, čime mu se uskraćuje mogućnost ili vrijeme potrebno da donese odluku zasnovanu na saznanju o svim relevantnim okolnostima;

8) nuđenje postprodajnih usluga potrošaču na jeziku koji nije službeni jezik države u kojoj se trgovac nalazi, a zatim pružanje te usluge na drugom jeziku, bez upozorenja potrošača prije zaključenja ugovora;

9) neistinita tvrdnja ili stvaranje utiska na drugi način da se proizvod može legalno prodati;

10) isticanje kao prednosti ponude prava potrošača koja mu po zakonu pripadaju;

11) korišćenje uredničkih sadržaja u medijima radi promocije proizvoda, bez jasne i nedvosmislene informacije izražene riječima, znakovima ili zvucima, na osnovu kojih potrošač može jasno prepoznati da se radi o plaćenoj promociji;

12) neistinita tvrdnja o prirodi i obimu rizika za ličnu bezbjednost potrošača ili članova njegove porodice, ako potrošač ne kupi proizvod;



13) oglašavanje proizvoda koji je sličan proizvodu koji je proizveo neki drugi proizvođač, na način da se potrošač namjerno navodi na pogrešan zaključak da je oglašavani proizvod proizveo taj drugi proizvođač;

14) uspostavljanje, vođenje ili promocija piramidalnih promotivnih programa, u kojima potrošač određenim činjenjem stiče mogućnost da dobije naknadu koja prvenstveno potiče od uvođenja drugih potrošača u piramidalni program, a ne od kupovine ili korišćenja proizvoda;

15) neistinita tvrdnja da će trgovac uskoro prestati sa svojom djelatnošću ili da će se preseliti u drugi poslovni prostor;

16) tvrdnja da proizvod povećava šansu za dobitak u igrama na sreću;

17) neistinita tvrdnja da proizvod može da izliječi bolest, disfunkcionalnost ili malformaciju;

18) prenošenje netačnih obavještenja u odnosu na stanja na tržištu ili dostupnost proizvoda, s namjerom da se potrošač navede da kupi proizvod pod uslovima koji su nepovoljniji od uobičajenih tržišnih uslova;

19) tvrdnja trgovca da u okviru poslovne prakse nudi učešće u promotivnoj nagradnoj igri ili nagradu, bez dodjeljivanja tih nagrada ili odgovarajuće zamjene;

20) opisivanje proizvoda oznakama "gratis", "besplatno", "bez naknade" ili sličnim oznakama ako je potrošač dužan da za taj proizvod plati iznos različit od nužnih troškova odgovora na ponudu, troškova dostave ili primanje proizvoda;

21) uvrščivanje u promotivne materijale računa ili drugog zahtjeva za plaćanje da bi potrošač stekao utisak da je već naručio oglašavani proizvod koji se nudi;

22) lažna tvrdnja ili stvaranje utiska da trgovac ne djeluje u okviru svoje poslovne djelatnosti, odnosno djelatnosti slobodnog zanimanja ili lažno predstavljanje trgovca kao potrošača;

23) stvaranje pogrešnog utiska kod potrošača da su usluge koje se nude poslije prodaje određenog proizvoda dostupne i na teritoriji druge države.

## **Agresivna poslovna praksa**

### **Član 115**

Poslovna praksa smatra se agresivnom, u smislu ovog zakona, ako se u određenom slučaju, uzimajući u obzir sva obilježja i okolnosti slučaja, 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.

### **Uznemiravanje, prinuda i nedopušteni uticaj**

### **Član 116**

Prilikom odlučivanja da li je u poslovnoj praksi korišćeno uznemiravanje, prinuda, uključujući fizičku silu ili prijetnju ili nedopušteni uticaj, cijeni se:

1) vrijeme, mjesto odnosno priroda i trajanje poslovne prakse i upornosti koju je trgovac pokazao;

2) da li je trgovac koristio prijeteći ili uvredljiv govor ili ponašanje;

3) da li je trgovac iskorištavao nesrećne ili druge okolnosti u kojima se potrošač nalazio, a koje su umanjile sposobnost potrošača da razumno rasuđuje, a trgovac je bio svjestan da će te okolnosti uticati na odluku potrošača u pogledu proizvoda;

4) otežavajuća ili nesrazmjerna vanugovorna prepreka koju trgovac postavlja potrošaču koji želi da ostvari svoje ugovorno pravo, uključujući pravo da raskine ili otkaže ugovor ili izabere drugi proizvod ili drugog trgovca;

5) korišćenje prijetnje o preduzimanju radnje koja se po zakonu ne može preduzeti.

### **Agresivna poslovna praksa u svim okolnostima**

#### **Član 117**

Agresivnom poslovnom praksom smatra se:

1) stvaranje utiska da potrošač ne može da napusti poslovni prostor trgovca prije zaključenja ugovora;

2) posjećivanje potrošača u njegovom domu, suprotno zahtjevu potrošača da se napusti njegov dom ili da se više ne čine posjete, osim u slučaju i u mjeri u kojoj je to potrebno radi prinudnog ispunjenja u skladu sa propisima;

3) uporno i protiv volje potrošača obraćanje preko telefona, telefaks-uređaja, elektronske pošte ili drugog sredstva komunikacije na daljinu, osim u slučajevima i u mjeri u kojoj je to opravdano zbog prinudnog ispunjenja ugovorne obaveze u skladu sa zakonom;

4) zahtijevanje od potrošača koji želi da podnese odštetni zahtjev na osnovu polise osiguranja da dostavi određene dokumente koji, po razumnoj ocjeni, nijesu od značaja za ocjenu opravdanosti tog zahtjeva ili izbjegavanje odgovora na dopise potrošača, sa namjerom da se odvrati od ostvarivanja prava koja mu pripadaju na osnovu ugovora;

5) oglašavanje kojim se direktno obraća djeci da kupuju ili da nagovore svoje roditelje ili druga punoljetna lica da im kupe oglašavani proizvod;

6) zahtijevanje plaćanja proizvoda odmah, plaćanja na rate, vraćanja ili čuvanja proizvoda koji potrošač nije naručio;

7) direktno obavješćivanje potrošača da će posao ili opstanak trgovca biti ugroženi ako potrošač ne kupi proizvod;

8) lažno predstavljanje da je potrošač osvojio ili da će osvojiti, bezuslovno ili uz ispunjenje određenog uslova, određenu nagradu ili neku drugu korist, ako ta nagrada ili druga korist nije predviđena, odnosno kada je u stvarnosti preduzimanje bilo kakve radnje usmjerene na ostvarivanje te nagrade ili druge koristi uslovljeno određenim plaćanjem od strane potrošača ili potrošaču prouzrokuje troškove.

### **DIO ČETVRTI ZAŠTITA PRAVA POTROŠAČA**

#### **Glava I ZAŠTITA KOLEKTIVNIH INTERESA POTROŠAČA**

##### **Tužba za zaštitu kolektivnih interesa potrošača**

#### **Član 118**

(1) Protiv trgovca koji upotrebom nepoštenih ugovornih odredbi, poslovne prakse ili na bilo koji drugi način krši prava potrošača utvrđena ovim ili drugim zakonom, čime

narušava kolektivne interese potrošača, može se podnijeti tužba za prestanak tih radnji (u daljem tekstu: kolektivna tužba).

(2) Kolektivna tužba može se podnijeti protiv pojedinog trgovca ili grupe trgovaca iz istog privrednog sektora koji svojim postupanjem krši prava potrošača utvrđena ovim ili drugim zakonom, 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 prakse.

(3) Odredbe st. 1 i 2 ovog člana i čl. 119 do 130 ovog zakona ne utiču na primjenu opštih pravila za određivanje mjerodavnog prava u sporovima sa međunarodnim elementom.

### **Lica ovlašćena za pokretanje postupka (ovlašćena lica)**

#### **Član 119**

(1) Kolektivnu tužbu mogu da podnesu:

1) Ministarstvo, druga ministarstva i organi državne uprave nadležni za sprovođenje zakona kojima se štite prava potrošača;

2) organizacija potrošača iz člana 169 stav 1 ovog zakona.

(2) Kolektivnu tužbu mogu da podnesu komorska i interesna udruženja trgovaca (privredna, zanatska, i dr.).

(3) Organizacije potrošača iz člana 169 stav 1 ovog zakona ovlašćene su i za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača pred nadležnim tijelom neke od drugih država članica Evropske unije.

### **Postupci koji prethode pokretanju sudskog postupka**

#### **Član 120**

(1) Prije podnošenja tužbe za zaštitu kolektivnih interesa potrošača ovlašćeno lice dužno je da lice koje namjerava da tuži prethodno pisano upozori da će u slučaju da ne prekine s postupanjem kojim narušava kolektivne interese potrošača, protiv njega podnijeti kolektivnu tužbu.

(2) Ovlašćeno lice ne može podnijeti kolektivnu tužbu prije isteka roka od 14 dana od dana dostavljanja upozorenja iz stava 1 ovog člana.

(3) Predlog za izdavanje privremene mjere može se podnijeti i prije isteka roka iz stava 2 ovoga člana.

### **Posebna pravila postupka**

#### **Član 121**

(1) Za suđenje u postupku po kolektivnoj tužbi stvarno je nadležan sud opšte nadležnosti.

(2) Za suđenje u postupku po kolektivnoj tužbi mjesno je nadležan sud prema mjestu sjedišta tuženog, odnosno njegovog dijela ili poslovne jedinice, ako spor proizlazi iz poslovanja tog dijela ili poslovne jedinice.

(3) Ako tuženi nema sjedište, ni svoj dio ili poslovnu jedinicu u Crnoj Gori, mjesno je nadležan sud na čijem je području došlo do postupanja kojim se narušavaju kolektivni interesi potrošača ili do štetnih posljedica.

(4) U postupku po kolektivnoj tužbi vrijednost predmeta spora utvrđuje sud.

(5) Sud će vrijednost predmeta spora utvrditi u iznosu najviše do 5.000 eura, bez obzira na stvarni ekonomski značaj spora.

(6) Kod smanjenja vrijednosti predmeta spora posebno će se voditi računa o složenosti i obimu spora, broju lica protiv kojih se vodi postupak i značaju tužbenog zahtjeva sa stanovišta javnog interesa.

### **Postojeća parnica i srodne parnice**

#### **Član 122**

(1) Dok teče postupak po kolektivnoj tužbi ne može se pokretati drugi postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača u pogledu istog zahtjeva protiv istog tuženog.

(2) Drugo ovlašteno lice može se pridružiti tužiocu u postupku koji je u toku kao umješlač, bez prava na naknadu troškova.

(3) Pokretanje ili vođenje postupka po kolektivnoj tužbi ne sprječava potrošača koji protivpravnim postupanjem trgovca trpi štetne posljedice da pred nadležnim sudom pokrene postupak za naknadu štete, za poništenje ili utvrđivanje ništavosti ugovora koji je zaključen pod uticajem postupanja kojim se narušavaju kolektivni interesi potrošača, odnosno bilo koji drugi postupak za ostvarenje prava koja mu pripadaju na osnovu ovog ili drugih zakona.

### **Odluka suda**

#### **Član 123**

(1) Ako je kolektivna tužba osnovana, sud će odlukom kojom usvaja tužbu utvrditi povredu ovog ili drugih zakona u skladu sa članom 118 st. 1 i 2 ovog zakona, precizno je opisati i tuženom:

1) narediti da prekine s postupanjem iz člana 118 st. 1 i 2 ovog zakona 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 iz člana 118 stav 1 ovog zakona;

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

(2) Odlukom kojom se usvaja tužbeni zahtjev sud određuje rok za njeno izvršenje.

### **Dejstvo sudske odluke**

#### **Član 124**

(1) Izvršenje pravosnažne sudske odluke iz člana 123 ovog zakona, osim tužioca i drugih ovlašćenih lica iz člana 119 ovog zakona, može tražiti i svaki potrošač koji ima pravni interes.

(2) Ako sud zabrani korišćenje određenih nepoštenih odredbi u ugovoru, trgovac koji je bio stranka u postupku po kolektivnoj tužbi ne može se pozivati na takve odredbe iz već ranije zaključenih ugovora.

## **Posebne odredbe za postupke u vezi sa nepoštenim poslovnim praksama**

### **Član 125**

(1) Ako je postupak kolektivne tužbe pokrenut zbog nepoštene poslovne prakse iz čl.109 do 117 ovog zakona, prilikom odlučivanja o tome da li je poslovna praksa nepoštena neće se uzimati u obzir da li je tom praksom nekom prouzrokovana šteta, odnosno da li je vjerovatno da će nekome biti prouzrokovana šteta, kao ni da li je lice protiv kojeg se vodi postupak krivo za nepoštenu poslovnu praksu.

(2) Ako je postupak kolektivne tužbe pokrenut zbog obmanjujuće poslovne prakse iz čl. 112, 113 i 114 ovog zakona, sud će zahtijevati od tuženog, ako je to primjereno s obzirom na okolnosti slučaja i uzimajući u obzir opravdane interese tuženog i druge strane u postupku, da u roku od sedam dana dostavi dokaze koji potvrđuju istinitost iznesenih činjeničnih navoda u okviru poslovne prakse.

(3) Ako dokazi ne budu dostavljeni u roku iz stava 2 ovog člana ili ako sud utvrdi da su dostavljeni dokazi nepotpuni ili nedovoljni, smatra se da su činjenični navodi izneseni u okviru poslovne prakse neistiniti.

### **Obavezujuća snaga sudske odluke**

### **Član 126**

U postupku po pojedinačnoj tužbi, podnijetoj u smislu člana 122 stav 3 ovog zakona, protiv istog tuženog koji je bio tuženi i u postupku po kolektivnoj tužbi, koja je usvojena, sud će odlučivati u skladu sa pravosnažnom odlukom iz postupka po kolektivnoj tužbi.

### **Registar presuda**

### **Član 127**

(1) Ministarstvo vodi elektronski registar podnesenih kolektivnih tužbi i donesenih odluka.

(2) Sud će kolektivnu tužbu dostaviti Ministarstvu odmah nakon prijema, odnosno odluku odmah nakon donošenja.

(3) Registar odluka je javan i uvid je dostupan bez naknade.

(4) Bliži sadržaj i način vođenja registra podnesenih tužbi i donesenih odluka utvrđuje se propisom Ministarstva.

### **Privremene mjere**

### **Član 128**

(1) Sud može, do donošenja konačne odluke, pod uslovima propisanim zakonom kojim se uređuju mjere obezbeđenja, odrediti privremenu mjeru kojom će narediti prekid postupanja kojima se narušavaju kolektivni interesi potrošača.

(2) Sud može privremenu mjeru odrediti i u slučaju da trgovac još nije počeo sa postupanjem kojim se narušavaju kolektivni interesi potrošača, ali je početak tog postupanja izvjestan.

## **Shodna primjena**

### **Član 129**

Ako ovim zakonom nije drukčije određeno, u postupku povodom tužbe iz člana 118 ovog zakona nadležni sud će shodno primjenjivati odredbe zakona kojim se uređuje parnični postupak i zakona kojim se uređuje izvršenje i obezbjeđenje.

## **Aktivna legitimacija tijela iz drugih država članica EU**

### **Član 130**

(1) Ako je postupanje određenog trgovca, njegovog dijela ili poslovne jedinice ili grupe trgovaca sa sjedištem u Crnoj Gori u suprotnosti s odredbama ovog zakona i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača ili to postupanje potiče iz Crne Gore i utiče ili može uticati na položaj potrošača u drugoj državi članici Evropske unije, postupak kolektivne tužbe može pokrenuti ovlašćeno lice te države.

(2) Lica iz stava 1 ovog člana ovlašćena su da pokrenu postupak kolektivne tužbe, ako su uvrštena na listu lica ovlašćenih za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa objavljenu u Službenom listu Evropske unije.

(3) Listu iz stava 2 ovog člana ovlašćeno lice dostaviće sudu istovremeno sa tužbom za zaštitu kolektivnih interesa potrošača u obliku kopije Službenog lista Evropske unije u kojem je ta lista objavljena.

(4) Ovlašćena lica iz ovog člana mogu da podnesu tužbu u skladu sa članom 120 ovog zakona poslije savjetovanja sa Ministarstvom, kao i u slučaju da Ministarstvo u roku od 15 dana ne odgovori na zahtjev za savjetovanje.

## **Glava II IMOVINSKO PRAVNA ZAŠTITA**

### **ODJELJAK A PRAVO NA NAKNADU ŠTETE**

#### **Naknada štete prouzrokovane na proizvodu koji je dat na popravku**

### **Član 131**

(1) U slučaju uništenja, gubitka ili oštećenja proizvoda datog na popravku potrošač ima pravo, po svom izboru, da traži naknadu štete u visini stvarne vrijednosti proizvoda na dan predaje proizvoda na popravku ili popravku oštećenog proizvoda.

(2) U slučaju uništenja, gubitka ili oštećenja proizvoda datog na popravku po osnovu nesaobraznosti ugovoru, kao i po osnovu garancije, potrošač ima pravo, po svom izboru, da traži da mu se isporuči novi proizvod ili da mu se na ime naknade štete isplati novčana vrijednost u visini plaćene cijene tog proizvoda ili popravku oštećenog proizvoda.

(3) Pravo iz st. 1 i 2 ovog člana potrošač ostvaruje podnošenjem zahtjeva licu koje je dovelo do uništenja, gubitka ili oštećenja proizvoda, koje je dužno da postupi po zahtjevu u roku od osam dana od dana podnošenja zahtjeva.

(4) Odredbe st. 1 i 3 ovoga člana primjenjuju se i pri pružanju drugih usluga u vezi sa proizvodom (usluge hemijskog čišćenja, pranja i sl.)

## **Naknada štete prouzrokovane upotrebom neispravnog proizvoda**

### **Član 132**

(1) Proizvođač koji stavi u promet proizvod odgovara, u skladu sa ovim članom, za štetu prouzrokovanu neispravnošću tog proizvoda.

(2) Proizvođačem iz stava 1 ovog člana smatra se svako lice utvrđeno odredbama o odgovornosti proizvođača stvari sa nedostatkom, zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi.

(3) Proizvod iz stava 1 ovog člana je svaka pokretna stvar, samostalna ili ugrađena u drugu pokretnu ili nepokretnu stvar, uključujući električnu energiju i druge oblike energije.

(4) Štetom u smislu stava 1 ovog člana smatra se šteta prouzrokovana:

1) smrću ili tjelesnom povredom, i

2) oštećenjem ili uništenjem dijela imovine, koja nije neispravan proizvod i koja je uobičajeno namijenjena za ličnu upotrebu i koju je oštećeni pretežno koristio za te svrhe.

(5) Oštećeno lice ima pravo na naknadu materijalne štete u slučaju iz stava 4 tačka 2 ovog člana ako je iznos štete veći od 500 eura.

(6) Odredbe st. 1 do 5 ovog člana ne isključuju ostvarivanje prava na naknadu nematerijalne štete po osnovu opštih pravila o odgovornosti za štetu.

(7) Odredbe ovog člana ne primjenjuju se na štetu prouzrokovanu nuklearnom nesrećom, utvrđenu međunarodnim ugovorima koji obavezuju Crnu Goru.

## **ODJELJAK B VANSUDSKA ZAŠTITA**

### **Odbor za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova**

#### **Opšte odredbe**

### **Član 133**

(1) Vansudsko rješavanje potrošačkih sporova u cilju zaključenja poravnjanja ili donošenja odluke, u skladu sa zakonom, sprovodi odbor za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova (u daljem tekstu: Odbor) pri Privrednoj komori Crne Gore (u daljem tekstu: Komora) koji je funkcionalno nezavisan organ.

(2) Potrošački spor, u smislu ovog zakona, je spor koji proističe iz pravnog odnosa potrošača i trgovca.

(3) Komora vrši stručne i administrativno-tehničke poslove za potrebe Odbora i obezbjeđuje prostorije i druge tehničke uslove za njegov rad.

(4) Lokalna samouprava može, na osnovu sporazuma sa Komorom, da pomaže rad Odbora, obezbjeđivanjem prostornih, tehničkih i drugih uslova.

### **Članovi Odbora**

### **Član 134**

(1) Odbor ima 10 članova od kojih se bira predsjednik i zamjenik predsjednika.

(2) Članove Odbora bira Komora i organizacije potrošača, u jednakom odnosu, na osnovu javnog oglasa.

(3) Spisak članova Odbora, Komora objavljuje u "Službenom listu Crne Gore" i na svojoj internet stranici.

(4) Predsjednika Odbora iz reda članova Odbora na njihov predlog, imenuje starješina Ministarstva, a zamjenika predsjednika imenuje predsjednik Odbora iz reda članova Odbora.

(5) Predsjednik Odbora, a u njegovoj odsutnosti, zamjenik predsjednika predstavlja i organizuje rad Odbora.

(6) Članovi Odbora biraju se na period od tri godine, uz mogućnost ponovnog izbora.

(7) Za člana Odbora bira se lice koje ima visoku školsku spremu i najmanje dvije godine radnog iskustva u struci, pod uslovom da je poslovno sposobno i da nije osuđivano za krivično djelo koje ga čini nedostojnim za vršenje poslova arbitraže.

(8) Bliže kriterijume za izbor članova Odbora, način pokretanja postupka i postupak pred vijećem propisuje Ministarstvo.

### **Nezavisnost, nepristrasnost i povjerljivost**

#### **Član 135**

(1) Članovi Odbora dužni su da sprovode 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.

(2) Članovi Odbora dužni su da čuvaju kao tajnu podatke dobijene tokom rada u Odboru i po okončanju postupka, u skladu sa zakonom.

(3) Članovi Odbora ne mogu svjedočiti u građanskom sudskom postupku o informacijama ili ispravama do kojih su došli u postupcima pred Odborom.

(4) Članovi Odbora dužni su da u trenutku imenovanja potpišu izjavu o prihvatanju obaveza iz st. 1 do 3 ovog člana.

(5) Članovi Odbora su odgovorni za štetu prouzrokovanu povredom iz stava 2 ovog člana.

### **Prestanak mandata**

#### **Član 136**

(1) Mandat članu Odbora prestaje:

1) istekom mandata;

2) ako je donijeta pravosnažna presuda za krivično djelo za koje se goni po službenoj dužnosti, izuzev za krivična djela protiv bezbjednosti javnog saobraćaja;

3) na zahtjev člana;

4) nakon iskazane nestručnosti ili neaktivnosti pri obavljanju svojih dužnosti;

5) zloupotrebom položaja;

6) gubitkom radne sposobnosti za obavljanje poslova u odboru;

7) smrću.

(2) U slučajevima iz stava 1 tač. 2 do 6 ovog člana predsjednik Odbora obavještava Komoru, odnosno organizaciju potrošača da su se stekli uslovi za prestanak mandata.

(3) U slučaju prestanka mandata članu Odbora, novi član se imenuje u roku od 60 dana od dana prestanka mandata, u skladu sa ovim zakonom.



## **Pokretanje postupka i izuzeci**

### **Član 137**

- (1) Postupak pred Odborom može da pokrene samo potrošač.
- (2) Odbor ne rješava spor ako je zahtjev u vezi sa:
  - 1) smrću, tjelesnom povredom ili narušavanjem zdravlja;
  - 2) pružanjem zdravstvenih ili pravnih usluga;
  - 3) prenosom prava na nepokretnostima;
  - 4) vrijednošću spora koja prelazi 10.000 eura;
  - 5) slučajem za koji je drugim zakonom uređen postupak vansudskog rješavanja.

## **Odbijanje odlučivanja zbog postojanja posebnih organa**

### **Član 138**

- (1) Odbor će se oglasiti nenadležnim za odlučivanje po tužbi ako spor proizilazi iz potrošačkog ugovora za koji je osnovan poseban organ za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova i ustupiti je tom organu.
- (2) Informacije o vrstama potrošačkih sporova o kojima rješavaju organi iz stava 1 ovog člana Odbor objavljuje na svojoj internet stranici.

## **Sporazum o rješavanju spora**

### **Član 139**

- (1) Prethodni sporazum potrošača i trgovca o prihvatanju vansudske zaštite ne obavezuje potrošača na pokretanje postupka pred Odborom.
- (2) Ako potrošač pokrene spor, a nije očigledno da je upoznat da postupak može rezultirati donošenjem obavezujuće odluke, Odbor će potrošača o tome obavijestiti i omogućiti mu da, ako se sa tim ne slaže, povuče tužbu.
- (3) Trgovac se može ugovorom obavezati da će, ako potrošač započne postupak pred Odborom, prihvatiti odluku Odbora kao obavezujuću.

## **Pokušaj rješenja spora neposredno sa trgovcem**

### **Član 140**

- (1) Potrošač je dužan da, prije podnešenja tužbe Odboru, pokuša da riješi spor neposredno sa trgovcem.
- (2) Ako potrošač nije pokušao da riješi spor u skladu sa stavom 1 ovog člana, predsjednik Odbora će odbaciti tužbu potrošača.
- (3) Uslov iz stava 1 ovog člana smatra se ispunjenim i ako je potrošač u istom predmetu već podnio prigovor u skladu sa članom 25 ovog zakona.

## **Tužba i preispitivanje njene dopuštenosti**

### **Član 141**

- (1) Postupak pred Odborom pokreće se podnošenjem tužbe.
- (2) Ako je zahtjev neosnovan ili tužba nedopuštena, odnosno tužilac propusti da je dopuni ili ispravi u određenom roku, tužba se odbija.

(3) Tužba se odbija i ako se utvrdi da predmet nije podoban za odlučivanje u postupku pred Odborom.

(4) Zahtjev se može smatrati nepodobnim za rješavanje u postupku pred Odborom, ako:

- 1) se radi o izrazito pravno ili činjenično složenom sporu;
- 2) se zahtijeva detaljno ispitivanje svjedoka;
- 3) je naknada za mišljenje vještaka koje je neophodno za donošenje odluke znatno nesrazmjerna vrijednosti zahtjeva.

## **Odgovor na tužbu**

### **Član 142**

Odbor dostavlja trgovcu primjerak tužbe u roku od pet dana od prijema tužbe i poziva ga da, u roku od 15 dana od dana dostavljanja tužbe, dostavi odgovor na tužbu u koje treba da se izjasni o tužbenom zahtjevu i činjenicama i dokazima navedenim u tužbi.

## **Imenovanje vijeća**

### **Član 143**

(1) U sporu odlučuje vijeće, sastavljeno od tri člana.

(2) Predsjednik Odbora imenuje dva člana vijeća, po jednog sa liste članova koje je izabrala Komora, odnosno organizacija potrošača, u roku od pet dana od dana prijema odgovora na tužbu.

(3) Imenovani članovi vijeća sporazumno imenuju trećeg člana koji će obavljati funkciju predsjednika vijeća.

(4) Ako članovi vijeća u roku od pet dana od dana imenovanja ne imenuju predsjednika vijeća, predsjednika vijeća će imenovati predsjednik Odbora.

(5) Izuzetno od stava 1 ovog člana, stranke se mogu sporazumjeti da spor rješava jedan član Odbora koji ima ulogu vijeća, a imenuje ga predsjednik Odbora.

## **Izuzeće člana vijeća**

### **Član 144**

(1) Izuzeće člana vijeća može se zatražiti ako postoje okolnosti koje mogu izazvati opravdanu sumnju u njegovu nepristrasnost ili nezavisnost, osim ako je član vijeća obavijestio strane u postupku o tim okolnostima, a nijedna strana po obavještenju nije istakla prigovor na njegov izbor.

(2) Član vijeća dužan je da, bez odlaganja, obavijesti predsjednika Odbora o svim okolnostima koje mogu izazvati osnovanu sumnju u njegovu nezavisnost ili nepristrasnost.

(3) Predlog za izuzeće imenovanog člana vijeća može podnijeti svaka stranka.

(4) Predsjednik Odbora dužan je da, nakon saslušanja člana vijeća čije se izuzeće traži, bez odlaganja, donese odluku po predlogu za izuzeće.

(5) Vijeće, uključujući člana zbog kog je pokrenut postupak izuzeća, može da nastavi sa postupkom do trenutka donošenja odluke o izuzeću, ali ne može da donese konačnu odluku o predmetu spora.

(6) Ako se traži izuzeće člana vijeća koji je predsjednik Odbora, odluku o izuzeću donosi Odbor.

## **Obavezujuća odluka**

### **Član 145**

(1) Odluka vijeća ima snagu pravosnažne sudske presude i izvršna je, ako je trgovac prije ili poslije početka postupka izjavio da prihvata odluku Odbora kao obavezujuću.

(2) Odbor po službenoj dužnosti ili na zahtjev stranke u postupku stavlja na odluku klauzulu pravosnažnosti i izvršnosti.

## **Neobavezujuća odluka**

### **Član 146**

(1) Ako je trgovac, po pokretanju postupka, izjavio da ne prihvata obaveznost odluke Odbora, vijeće donosi preporuku.

(2) Preporuka ne utiče na pravo potrošača da traži zaštitu svojih prava u sudskom postupku.

(3) Protiv neobavezujuće odluke vijeća ne može se izjaviti žalba ni tužba za poništaj ili drugi pravni lijek.

(4) Ako u roku od 60 dana od dana dostavljanja neobavezujuće odluke potrošač podnese tužbu redovnom sudu po istom osnovu, smatraće se da je tužba podnijeta u trenutku kada je pokrenut postupak pred Odborom.

## **Obustavljanje postupka**

### **Član 147**

(1) Vijeće obustavlja postupak bez donošenja odluke o predmetu spora kada:

1) utvrdi da je tužba nedopuštena;

2) odlučivanje o zahtjevu nije moguće na osnovu pruženih dokaza;

3) smatra da nastavak postupka nije potreban jer je spor razriješen na drugi način;

4) je potrošač povukao tužbu.

(2) Odluku o obustavljanju postupka po tužbi donosi vijeće, koje pisanim putem, bez odlaganja, obavještava stranke u postupku o obustavljanju i razlozima za obustavljanje postupka.

## **Objavljivanje odluka**

### **Član 148**

(1) Trgovac je dužan da, u roku od 30 dana od dana prijema odluke, obavijesti Odbor da li je izvršio obavezu utvrđenu odlukom Odbora.

(2) Ako trgovac u roku iz stava 1 ovog člana ne dostavi obavještenje ili dostavi negativan odgovor, Odbor je dužan da, u obimu koji je odredilo vijeće, objavi sažetak odluke na internet stranici Odbora, kojim se otkriva samo identitet trgovca, ne i potrošača.

(3) Ako trgovac naknadno obezbijedi dokaz da se presuda suda o istoj stvari znatno razlikuje od odluke Odbora, sažetak odluke Odbora briše se sa internet stranice.

(4) Odbor objavljuje i sažetke svojih najvažnijih odluka, bez otkrivanja identiteta strana, kako bi prezentiranjem svojih aktivnosti omogućio pristup svojoj praksi i uticao na podizanje svijesti javnosti o pravima potrošača.

## **Tužba za poništaj odluke**

### **Član 149**

(1) Tužba za poništaj dozvoljena je samo protiv obavezujuće odluke, u skladu sa ovim zakonom.

(2) Stranke se ne mogu unaprijed odreći prava da zahtijevaju poništenje odluke vijeća.

(3) Ako utvrdi da je tužbeni zahtjev osnovan, sud će poništiti odluku vijeća i, u zavisnosti od razloga za poništaj, predmet može vratiti vijeću na ponovni postupak.

(4) Odluka se može poništiti ako tužilac dokaže da:

1) sastav vijeća ili postupak nije bio u skladu sa ovim zakonom, a postoji pretpostavka da je bio od uticaja na odluku;

2) stranka u postupku nije imala stranačku ili procesnu sposobnost u skladu sa propisima;

3) stranka nije bila u mogućnosti da izloži slučaj;

4) su prinudne norme prava zaštite potrošača na koje se strana izričito pozvala bile očigledno prekršene.

(5) Odluka se može poništiti i ako sud po službenoj dužnosti utvrdi da: predmet spora nije podoban za vansudsko rješavanje sporova iz ovog zakona; je odluka suprotna javnom poretku.

(6) Tužba za poništaj podnosi se Osnovnom sudu u Podgorici.

(7) Protiv odluke suda po tužbi za poništaj odluke Odbora vanredni pravni lijekovi nijesu dozvoljeni.

## **Poravnanje**

### **Član 150**

(1) Ako tokom postupka strane sporazumno riješe spor, vijeće je dužno da sporazum o poravnanju unese u zapisnik.

(2) Poravnanje zaključeno u skladu sa stavom 1 ovog člana ima dejstvo sudskog poravnanja.

(3) Vijeće ne smije da odobri poravnanje koje je suprotno zakonu ili javnom moralu.

## **Troškovi**

### **Član 151**

(1) Svaka stranka u postupku plaća svoje troškove (troškovi zastupanja, putni troškovi i sl.).

(2) Izuzetno od stava 1 ovog člana, ukoliko se radi o obavezujućoj odluci po kojoj je trgovac izgubio spor, trgovac je dužan da potrošaču naknadi troškove koje je imao u vezi sa vođenjem postupka.

(3) Ako se ustanovi da tužba predstavlja zloupotrebu prava, Odbor će narediti tužiocu da plati naknadu u iznosu od 20 eura.

(4) Predsjednik Odbora, na predlog vijeća, može da odluči da potrošač bude oslobođen troškova izvođenja dokaza vještačenjem koji će biti obezbijeđeni iz sredstava Odbora u granicama raspoloživih finansijskih mogućnosti.

## **Naknada za rad**

### **Član 152**

(1) Članovi Odbora imaju pravo na nagradu i naknadu troškova za rad u vijeću, a predsjednik i zamjenik predsjednika Odbora imaju i pravo na nagradu za vođenje Odbora.

(2) Sredstva iz stava 1 ovog člana obezbjeđuju se iz sredstava ostvarenih po osnovu člana 151 stav 3 ovog zakona.

(3) Kriterijume za utvrđivanje naknade i nagrade iz stava 1 ovog člana utvrđuje Odbor.

## **Izveštaj o radu Odbora**

### **Član 153**

(1) Odbor je dužan da godišnji izveštaj o radu dostavi Ministarstvu, najkasnije do 31. marta tekuće za prethodnu godinu.

(2) Izveštaj iz stava 1 ovog člana objavljuje se na internet stranici Ministarstva.

## **DIO PETI SPROVOĐENJE ZAŠTITE POTROŠAČA**

### **Glava I NACIONALNI PROGRAM ZAŠTITE POTROŠAČA**

#### **Sadržina Nacionalnog programa**

### **Član 154**

(1) Nacionalnim programom zaštite potrošača (u daljem tekstu: Nacionalni program) određuje se politika zaštite potrošača, prioritetne aktivnosti i uslovi za njeno sprovođenje.

(2) Nacionalni program donosi Vlada, na period od tri godine.

(3) Radi sprovođenja Nacionalnog programa Vlada donosi Akcioni plan, na period od godinu dana.

(4) Akcioni plan za prvu godinu realizacije Nacionalnog programa donosi se istovremeno sa donošenjem Nacionalnog programa, a za narednu godinu, istovremeno sa usvajanjem godišnjeg izveštaja o realizaciji Nacionalnog programa za prethodnu godinu.

#### **Sprovođenje Nacionalnog programa**

### **Član 155**

(1) Akcionim planom utvrđuju se poslovi, zadaci, obim, nosioci i dinamika sprovođenja, potrebna finansijska sredstva, kao i drugi uslovi za realizaciju Nacionalnog programa.

(2) Ministarstvo podnosi Vladi godišnji izveštaj o sprovođenju politike zaštite potrošača iz Nacionalnog programa, najkasnije u roku od 30 dana od dana isteka perioda za koji je donošen.

(3) Izveštaj iz stava 2 ovog člana dostavlja se Skupštini Crne Gore na razmatranje.

## **Realizacija pojedinih poslova iz Nacionalnog programa**

### **Član 156**

(1) Obavljanje pojedinih poslova utvrđenih Nacionalnim programom može se ustupiti organizacijama potrošača ili drugim pravnim i fizičkim licima, na osnovu javnog oglasa.

(2) Javni oglas za vršenje poslova iz stava 1 ovog člana raspisuje Ministarstvo, odnosno drugi organi državne uprave nosioci zaštite potrošača.

(3) Bliže uslove za ustupanje i vršenje poslova iz st. 1 i 2 ovog člana utvrđuje Vlada.

## **Glava II SISTEM ZAŠTITE POTROŠAČA**

### **ODJELJAK A NOSIOCI ZAŠTITE POTROŠAČA**

#### **Saradnja nosilaca zaštite potrošača**

### **Član 157**

(1) Nosioci zaštite potrošača su: Vlada, Ministarstvo, drugi organi državne uprave nadležni za sprovođenje politike zaštite potrošača, Savjet za zaštitu potrošača (u daljem tekstu: Savjet), jedinice lokalne samouprave, Komora i druga udruženja učesnika na tržištu i organizacije potrošača.

(2) Nosioci zaštite potrošača iz stava 1 ovog člana dužni su da međusobno sarađuju u cilju razvoja sistema i ostvarivanja politike zaštite potrošača.

### **ODJELJAK B ZAŠTITA POTROŠAČA NA DRŽAVNOM NIVOU**

#### **Nadležnost Ministarstva**

### **Član 158**

(1) Ministarstvo je dužno da, u saradnji sa drugim nosiocima zaštite potrošača, štiti prava i interese potrošača.

(2) Ministarstvo je nadležno da:

- 1) prati sprovođenje ovog i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača;
- 2) daje predloge za unaprjeđenje i razvoj politike zaštite potrošača;
- 3) predlaže Nacionalni program, prati njegovu realizaciju i dostavlja Vladi i Skupštini Crne Gore godišnji izvještaj o realizaciji Nacionalnog programa;
- 4) sarađuje sa drugim nosiocima zaštite potrošača;
- 5) sarađuje sa organima drugih država nadležnim za zaštitu potrošača i međunarodnim organizacijama za zaštitu potrošača;
- 6) vrši i druge poslove, u skladu sa zakonom.

#### **Nadležnost drugih organa državne uprave**

### **Član 159**

Drugi organi državne uprave koji u skladu sa zakonom vrše poslove zaštite potrošača u okviru nadležnosti utvrđenih zakonom:

- 1) prate sprovođenje ovog i drugih zakona kojima se uređuju odnosi od značaja za zaštitu potrošača;
- 2) učestvuju u pripremi Nacionalnog programa i Akcionog plana, realizuju planirane aktivnosti i, u roku od 15 dana od isteka roka na koji je donesen Akcioni plan dostavljaju Ministarstvu izvještaj o realizaciji aktivnosti na području zaštite potrošača;
- 3) vrše i druge poslove, u skladu sa zakonom.

### **Praćenje podataka o primjeni zakona**

#### **Član 160**

- (1) Ministarstvo, drugi organi državne uprave i organi lokalne uprave, kao i drugi organi nadležni za sprovođenje ovog i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača dužni su da vode evidenciju o podacima iz nadzora, uključujući i evidenciju o primljenim žalbama potrošača i njihovom rješavanju.
- (2) Sudovi nadležni za rješavanje potrošačkih sporova dužni su da vode evidenciju potrošačkih sporova.
- (3) Organi i sudovi iz st. 1 i 2 ovog člana dužni su da podatke iz evidencije o nadzoru, primljenim žalbama potrošača, njihovom rješavanju i podatke o potrošačkim sporovima dostavljaju Ministarstvu na propisanom obrascu.
- (4) Bliži sadržaj i način vođenja evidencije i obrasca za dostavljanje podataka iz stava 1 ovoga člana propisuje Ministarstvo.
- (5) Bliži sadržaj i način vođenja evidencije i obrasca za dostavljanje podataka iz stava 2 ovoga člana propisuje ministarstvo nadležno za poslove pravosuđa.

### **Savjet za zaštitu potrošača**

#### **Član 161**

- (1) Radi davanja predloga za odlučivanje o stručnim pitanjima i za stručnu pomoć u postupku donošenja odluka i pripreme propisa iz oblasti zaštite potrošača Ministarstvo osniva Savjet.
- (2) Članovi Savjeta se imenuju iz reda predstavnika nosioca zaštite potrošača iz člana 157 stav 1 ovog zakona i nezavisnih stručnjaka iz oblasti zaštite potrošača.
- (3) Predsjednika i ostale članove Savjeta imenuje Ministarstvo, na period od četiri godine.
- (4) Stručne i administrativne poslove za Savjet obavlja Ministarstvo.
- (5) Rad Savjeta je javan.
- (6) Bliži sastav, uslovi za imenovanje i razrješenje članova Savjeta, kao i druga pitanja od značaja za rad Savjeta uređuju se aktom o osnivanju, koji donosi Ministarstvo.
- (7) Akt iz stava 6 ovog člana objavljuje se u "Službenom listu Crne Gore".

### **Nadležnost Savjeta**

#### **Član 162**

U vršenju poslova iz člana 161 stav 1 ovog zakona Savjet:

- 1) prati stanje zaštite potrošača na tržištu i predlaže odgovarajuće mjere i aktivnosti;
- 2) daje mišljenja o potrebi izmjena i dopuna postojećih i donošenje novih propisa u oblasti zaštite potrošača i razmatra nacрте propisa koji se donose u ovoj oblasti;

3) učestvuje u izradi Nacionalnog programa i sarađuje u pripremi Akcionog plana, prati realizaciju i učestvuje u pripremi godišnjeg izvještaja o realizaciji Nacionalnog programa i predlaže određene mjere za: zaštitu zdravlja, bezbjednosti i ekonomskih interesa potrošača, unaprjeđenje pravne zaštite, unaprjeđenje informisanja i obrazovanja, kao i za podizanje svijesti o značaju zaštite potrošača;

4) donosi poslovnik o radu, na koji saglasnost daje Ministarstvo.

## **ODJELJAK C ZAŠTITA POTROŠAČA NA LOKALNOM NIVOU**

### **Nadležnost jedinica lokalne samouprave**

#### **Član 163**

(1) Jedinice lokalne samouprave dužne su da učestvuju u zaštiti potrošača na svom području preduzimanjem mjera i aktivnosti iz svoje nadležnosti, a naročito da:

1) podstiču djelovanje organizacija potrošača, posebno organizovanje savjetovaništa za potrošače, radi boljeg informisanja, savjetovanja i edukacije potrošača u cilju ostvarivanja njihovih prava i interesa;

2) planiraju aktivnosti u oblasti zaštite potrošača na svom području u skladu sa politikom zaštite potrošača;

3) učestvuju u realizaciji Nacionalnog programa i Akcionog plana i dostavljaju Ministarstvu izvještaj o realizaciji Akcionog plana, u roku od 15 dana od isteka roka na koji je Akcioni plan donesen;

4) dostavljaju Ministarstvu godišnji izvještaj o sprovođenju politike zaštite potrošača na svom području, najkasnije do 31. januara tekuće za prethodnu godinu;

5) vrše i druge poslove utvrđene zakonom.

(2) Jedinice lokalne samouprave pomažu rad organizacija potrošača naročito obezbjeđivanjem prostora i drugih uslova za njihov rad.

## **ODJELJAK D ORGANIZACIJE POTROŠAČA**

### **Oblici udruživanja potrošača**

#### **Član 164**

(1) Radi zaštite svojih prava i interesa potrošači mogu osnivati organizacije potrošača, u skladu sa zakonom.

(2) Organizacije potrošača štite interese potrošača u svim ili u određenim oblastima i mogu djelovati na državnom i/ili lokalnom nivou.

(3) Organizacije potrošača mogu da se udružuju u saveze radi boljeg uticaja na politiku zaštite potrošača, kao i radi predstavljanja i učešća u organima i organizacijama na državnom i/ili lokalnom nivou i međunarodnim organizacijama potrošača.

### **Evidencija organizacija potrošača**

#### **Član 165**

(1) Evidenciju organizacija potrošača i saveza organizacija potrošača vodi Ministarstvo.



(2) Organizacija potrošača upisuje se u evidenciju iz stava 1 ovog člana, pod uslovom da je:

1) osnovana u skladu sa zakonom kojim se uređuje rad i djelovanje nevladinih organizacija;

2) osnovana radi zaštite prava i interesa potrošača;

3) nezavisna u skladu sa članom 167 ovog zakona.

(3) Upis u evidenciju iz stava 2 ovog člana vrši se na osnovu zahtjeva koji sadrži:

1) broj rješenja o upisu u Registar nevladinih organizacija koji se vodi kod nadležnog organa;

2) ime i prezime lica ovlašćenog za zastupanje organizacije.

(4) Uz zahtjev za upis organizacija potrošača podnosi:

1) kopiju akta o osnivanju;

2) kopiju statuta;

3) izjavu da je organizacija potrošača nezavisna u skladu sa ovim zakonom, potpisanu od ovlašćenog lica.

(5) Ministarstvo cijeni ispunjenost uslova iz stava 2 ovog člana i o upisu u evidenciju iz stava 1 ovog člana, u roku od 15 dana od dana prijema zahtjeva iz stava 3 ovog člana podnosiocu zahtjeva izdaje potvrdu.

(6) Evidencija iz stava 1 ovog člana vodi se u obliku knjige tvrdog poveza čije su stranice numerisane ili u elektronskom obliku i, osim podataka iz stava 3 ovog člana, sadrži i podatke o ovlašćenju iz člana 169 ovog zakona.

(7) Organizacija potrošača koja prestane da ispunjava uslove iz stava 2 ovog člana ili koja ne dostavi godišnji izvještaj iz člana 166 stav 3 ovog zakona brisaće se iz evidencije organizacija potrošača.

(8) Odredbe st.2 do 7 ovog člana primjenjuju se i na saveze organizacija potrošača.

(9) Bliži postupak upisa i brisanja, kao i sadržaj i način vođenja evidencije organizacija potrošača propisuje Ministarstvo.

## **Aktivnosti organizacija potrošača**

### **Član 166**

(1) Organizacija potrošača:

1) obaveštava i savjetuje potrošače sa ciljem informisanja i edukacije o njihovim pravima i obavezama, pomaže potrošačima u rješavanju sporova sa trgovcima i štiti kolektivne interese potrošača, u skladu sa ovim zakonom;

2) vodi evidencije o primljenim prijavama potrošača i postupcima preduzetim za njihovo rješavanje;

3) daje primjedbe i predloge u postupku donošenja propisa koji se odnose na oblast zaštite potrošača učešćem u javnoj raspravi;

4) učestvuje u pripremi Nacionalnog programa i njegovoj realizaciji;

5) ispituje i vrši uporedne analize proizvoda preko imenovanih, odnosno ovlašćenih organizacija, odnosno imenovanih organizacija za ocjenjivanje usaglašenosti, u skladu sa zakonom, uz obavezno saopštavanje rezultata javnosti;

6) sarađuje sa odgovarajućim domaćim i međunarodnim organima i organizacijama koje se bave zaštitom potrošača;

7) vrši i druge poslove u oblasti zaštite potrošača, u skladu sa zakonom.

(2) Za sprovođenje poslova iz stava 1 tačka 1 ovog člana organizacije potrošača mogu organizovati savjetovališta.

(3) Organizacije potrošača dužne su da učine dostupnim javnosti godišnji izvještaj o radu i dostave ga Ministarstvu, najkasnije do 31. marta tekuće za prethodnu godinu .

(4) Godišnji izvještaj iz stava 3 ovog člana sadrži i podatke o finansiranju i to: pregled svih prihoda, izvora prihoda i troškova organizacija potrošača.

### **Nezavisnost organizacija potrošača**

#### **Član 167**

(1) U ostvarivanju zaštite prava i interesa potrošača organizacije potrošača i njihovi savezi nezavisni su od organa vlasti na državnom i lokalnom nivou, interesa trgovaca, političkih stranaka i sindikata.

(2) Lica koja imaju status državnih službenika, kao i službenika jedinice lokalne samouprave, lica na rukovodećim položajima kod trgovaca, kao i lica na rukovodećim položajima u političkoj stranci i sindikalnoj organizaciji ne smiju imati rukovodeći položaj u organima upravljanja organizacije potrošača i njihovim savezima.

(3) Organizacije potrošača ne mogu koristiti bespovratna finansijska sredstva od trgovca i drugih učesnika na tržištu, osim kotizaciju za organizovanje seminara ili sličnih aktivnosti u skladu sa članom 168 ovog zakona.

(4) Svoju nezavisnost organizacija potrošača uređuje statutom.

### **Finansiranje organizacija potrošača**

#### **Član 168**

(1) Organizacije potrošača mogu da se finansiraju iz:

1) članarina;

2) kotizacije za organizovanje seminara, konferencija, okruglih stolova i drugih aktivnosti u oblasti zaštite potrošača;

3) sredstava budžeta Crne Gore za poslove zaštite potrošača, na osnovu javnog oglasa;

4) donacija;

5) i drugih izvora, u skladu sa zakonom.

(2) Pravo učešća na javnom oglasu iz stava 1 tačka 3 ovog člana imaju organizacije potrošača koje su upisane u evidenciju iz člana 165 ovog zakona i koje stvarno djeluju i imaju ostvarene rezultate u oblasti zaštite interesa potrošača.

(3) Bliže kriterijume, način i postupak finansiranja iz stava 1 tačka 3 ovog člana propisuje Vlada.

(4) Organizacije potrošača dužne su da sredstva iz stava 1 tač. 2, 3 i 4 ovog člana koriste za namjene za koje su data i transparentno, u skladu sa zakonom.

### **Ovlašćenje za podnošenje kolektivne tužbe**

#### **Član 169**

(1) Kolektivnu tužbu iz člana 118 ovog zakona može podnijeti organizacija potrošača koja:

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

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

3) stvarno djeluje i ima ostvarene rezultate u oblasti zaštite interesa potrošača.

(2) Ispunjenost uslova iz stava 1 tač. 2 i 3 ovog člana utvrđuje Ministarstvo.

(3) Stvarno djelovanje i ostvareni rezultati organizacije potrošača dokazuje se naročito godišnjim izvještajem iz člana 166 stav 3 ovog zakona.

(4) Ministarstvo do 30. aprila tekuće godine utvrđuje listu organizacija potrošača koje su ovlaštene za podnošenje tužbe iz člana 118 ovog zakona.

(5) Lista iz stava 3 ovog člana i lista organizacija potrošača kojima su oduzeta ovlaštenja objavljuje se na internet stranici Ministarstva.

(6) Listu iz stava 3 ovog člana Ministarstvo dostavlja Evropskoj komisiji, u roku od 15 dana od dana njenog utvrđivanja.

### **Oduzimanje ovlaštenja**

#### **Član 170**

(1) Ovlaštene organizacije potrošača dužne su da, bez odlaganja, obavijeste Ministarstvo o svim promjenama koje mogu biti od uticaja na ovlaštenje iz člana 169 ovog zakona.

(2) Ministarstvo će brisati sa liste iz člana 169 stav 4 ovog zakona organizaciju potrošača u slučaju:

- 1) davanja netačnih podataka od važnosti za ovlašćivanje;
- 2) prestanka ispunjavanja uslova utvrđenih ovim zakonom;
- 3) zahtjeva organizacije;
- 4) prestanka rada organizacije.

### **Glava III**

## **INFORMISANJE I OBRAZOVANJE POTROŠAČA**

### **Informisanje i obrazovanje o osnovnim pravima**

#### **Član 171**

(1) Potrošači imaju pravo na informisanje i obrazovanje o osnovnim pravima potrošača.

(2) Pravo na obrazovanje potrošača u cilju sticanja znanja o pravima, obavezama i načinu ostvarivanja prava neophodnih za pravilan i pouzdan izbor i korišćenje proizvoda, upoznavanje sa odgovornostima učesnika na tržištu i o načinu ostvarivanja prava i pružanje pravne pomoći za zaštitu potrošača ostvaruje se u obrazovnim ustanovama (predškolskim ustanovama, osnovnim i srednjim školama, fakultetima), organizacijama potrošača, kao i putem sredstava javnog informisanja.

### **Nastavni planovi i program**

#### **Član 172**

(1) Ministarstvo, zajedno sa organom državne uprave nadležnim za poslove obrazovanja, učestvuje u pripremanju vaspitnih i obrazovnih programa zaštite potrošača u okviru nastavnih planova i programa.

(2) Organi iz stava 1 ovog člana i organizacije potrošača sarađuju sa vaspitno-obrazovnim institucijama i sprovode druge aktivnosti informisanja i edukacije iz oblasti zaštite potrošača.

## **DIO ŠESTI UPRAVNO-PРАВNA ZAŠTITA POTROŠAČA**

### **Zahtjev za zaštitu prava**

#### **Član 173**

(1) Ako trgovac ne odgovori na prigovor potrošača u roku iz člana 27 stav 1 ovog zakona, potrošač može podnijeti zahtjev za zaštitu prava iz ovog zakona organu uprave nadležnom za inspekcijski nadzor nad sprovođenjem ovog zakona, koji će preduzeti mjere u skladu sa ovim zakonom.

(2) Ako trgovac odbije prigovor, potrošač može podnijeti zahtjev za zaštitu prava nadležnom inspekcijskom organu ili zaštitu svojih prava tražiti u vansudskom ili sudskom postupku.

(3) U slučaju iz stava 2 ovog člana, ako je zahtjev za zaštitu prava podniet nadležnom inspekcijskom organu koji neposrednim opažanjem i/ili sprovođenjem drugih propisanih radnji, bez uključivanja stručnih lica i organizacija, može da utvrdi da se radi o povredi prava potrošača iz ovog zakona, a naročito prava koja se odnose na cijene, garanciju, saobraznost proizvoda, štetu na proizvodu datom na popravku, nepoštene ugovorne odredbe i nepoštene poslovne prakse, nadležni inspekcijski organ će preduzeti mjere i narediti trgovcu da postupi po prigovoru potrošača u skladu sa ovim zakonom.

(4) Ako nadležni inspekcijski organ, na osnovu sprovedenih radnji iz stava 3 ovog člana, nije u mogućnosti da utvrdi da se radi o povredi prava potrošača iz ovog zakona, pisano će obavijestiti potrošača da zaštitu svojih prava može tražiti u vansudskom ili sudskom postupku.

### **DIO SEDMI**

#### **NADZOR**

#### **Član 174**

(1) Nadzor nad sprovođenjem ovog zakona i propisa koji su donijeti na osnovu ovog zakona vrši Ministarstvo i organ državne uprave nadležan za poslove turizma.

(2) Inspekcijski nadzor nad sprovođenjem ovog zakona vrši organ uprave nadležan za poslove inspekcijskog nadzora, organi državne uprave preko nadležnih inspekcija, nezavisna pravna lica koja su ovlašćena za vršenje inspekcijskog nadzora, kao i nadležni organi lokalne uprave preko lokalnih inspektora, u okviru nadležnosti lokalne samouprave.

(3) Listu organa iz stava 2 ovog člana nadležnih za inspekcijski nadzor nad sprovođenjem ovog zakona i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača Vlada utvrđuje posebnim aktom, na predlog Ministarstva, u skladu sa zakonom kojim se uređuje inspekcijski nadzor i posebnim zakonima.

(4) Ministarstvo sačinjava Izveštaj o saradnji i postupanju nadležnih organa po žalbama potrošača i dostavlja ga Evropskoj komisiji, svake godine.

#### **Član 175**

(1) Pored upravnih mjera utvrđenih zakonom kojim se uređuje inspekcijski nadzor, nadležni inspektor će rješenjem narediti trgovcu otklanjanje utvrđene nepravilnosti i odrediti rok u kojem se nepravilnost mora otkloniti, ako u toku inspekcijskog nadzora utvrdi da:

1) roba koja je izložena u prodajnom objektu, a nije namijenjena prodaji ili je prodana nije označena na način propisan ovim zakonom (član 10);

2) je cijena na robi istaknuta na način da oštećuje robu (član 12 stav 2 tačka 2);

3) cijena po jedinici mjere za gorivo ili cijena usluge parkiranja, odnosno zakupa parking mjesta nije istaknuta ili nije dostupna na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 16);

4) nije potrošaču predao proizvod na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 17);

5) nije postupio na zahtjev potrošača na način propisan ovim zakonom (član 18);

6) za kupljeni proizvod potrošaču nije izdao račun ili nije izdao račun na propisan način i propisane sadržine ili nije omogućio besplatnu kontrolu računa u skladu sa ovim zakonom (članom 19 i članom 35 stav 1 tač. 3 i 4);

7) kod usluge popravke ili održavanja nije postupio na način propisan ovim zakonom (član 20);

8) nije obavijestio potrošača o dostupnosti rezervnih djelova, priključnih aparata i sličnih djelova i tehničkog servisa, odnosno održavanja i popravke, na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 21);

9) nije obezbijedio odgovarajući materijal za pakovanje ili ako je uračunao težinu materijala u neto masu robe ili nije ispoštovao obaveze koje se odnose na posebno pakovanje (član 22);

10) ako potrošaču nije predao dokumentaciju koja prati robu i druga dokumenta koja je obezbijedio proizvođač na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 23);

11) pri isporuci proizvoda potrošaču nije postupio na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 24);

12) u prodajnom objektu nije istakao obavještenje ili na drugi način nije obavijestio potrošača o načinu i mjestu podnošenja prigovora u skladu sa ovim zakonom (član 25 stav 4);

13) ne vodi i ne čuva evidenciju prigovora potrošača u skladu sa ovim zakonom (član 25 st. 6 i 7);

14) nije prisutno lice ovlašćeno za primanje prigovora u skladu sa ovim zakonom (član 25 stav 8);

15) nije odgovorio u propisanom roku i na propisani način na prigovor potrošača ili nije izdao pisanu potvrdu o prijemu prigovora propisane sadržine (član 27);

16) na mjestu prodaje, odnosno ponude jasno i vidljivo nije istakao posebne uslove prodaje (član 32);

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

18) potrošaču nije omogućio pristup i korišćenje usluge od javnog interesa, odnosno promjenu pružaoca javne usluge pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 35 stav 2 tač. 1, 2 i 5);

19) prije pružanja usluge od javnog interesa nije upoznao potrošača sa uslovima korišćenja ili ove uslove i promjene uslova nije objavio na propisani način ili za cijenu usluge od javnog interesa nije tražio mišljenje organizacije potrošača ili potrošača nije obavijestio o promjeni cijena i drugih uslova u propisanom roku ili cijenu usluge od javnog interesa nije obračunao prema stvarnoj potrošnji ako je to moguće, odnosno prema potrošnji, po utvrđenoj tarifi ili cijenovniku (član 36 st. 1, 2, 3, 5 i 6);

20) ugovor o korišćenju usluge od javnog interesa putem distributivne mreže nije zaključio u pisanoj formi ili nije omogućio potrošaču priključak na distributivnu mrežu, upotrebu priključka i mreže pod propisanim uslovima (član 37);

21) kvalitet usluge od javnog interesa koja se pruža nije u skladu sa zakonom i ugovorom (član 38);

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

23) u ponudi ili oglasu nije jasno istakao cijenu po jedinici mjere, cijene drugih pratećih elemenata u skladu sa posebnim pravilima, a koje se ne računaju prema potrošenoj količini, kao i cijenu za priključenje na distributivnu mrežu (član 40);

24) je potrošaču obustavio pružanje javne usluge ili ga je isključio sa distributivne mreže u toku postupka u kome se račun osporava ili nije, bez odlaganja, nastavio sa pružanjem usluge potrošaču, odnosno priključio potrošača bez naknade na distributivnu mrežu do okončanja postupka, a potrošač uredno plaća nesporne iznose računa (član 41);

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

26) nije omogućio potrošaču ostvarivanje prava po osnovu saobraznosti, u skladu sa ovim zakonom (član 46 st. 2, 4, 5 i 6, član 47 stav 1 i član 54);

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

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

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

30) prilikom prvog kontakta sa potrošačem radi zaključivanja ugovora iz člana 55 potrošaču nije pružio dokaz da se može baviti trgovinom izvan poslovnih prostorija (član 56);

31) nije dao pisano obavještenje o pravu na raskid ugovora iz člana 59 ovog zakona na način, sadržinu i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 58);

32) u slučaju jednostranog raskida ugovora nije vratio potrošaču cjelokupan iznos koji je potrošač platio na osnovu ugovora, u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (član 60 stav 3);

33) je za zaključenje ugovora na daljinu upotrijebio telefon bez ljudskog posredovanja (pozivni automat), elektronsku poštu ili telefaks bez prethodne saglasnosti potrošača ili druga sredstva daljinske komunikacije na daljinu ako se potrošač tome izričito protivi (čl. 61 i 89);

34) prije zaključenja ugovora na daljinu potrošaču nije pružio prethodno obavještenje propisane sadržine, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (član 64);

35) potrošaču nije blagovremeno, a najkasnije u trenutku isporuke robe, odnosno na dan početka pružanja usluge, izdao potvrdu prethodnog obavještenja pod uslovima, na način i sadržine propisane ovim zakonom ili u slučaju zaključenja ugovora o pružanju usluge jednokratnom upotrebom sredstava komunikacije na daljinu koju naplaćuje njen operater nije na primjeren način obavjestio potrošača o adresi sjedišta trgovca (član 65);

36) u slučaju jednostranog raskida ugovora nije vratio potrošaču cjelokupan iznos koji je potrošač platio na osnovu ugovora, u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (član 68 stav 3);

37) u slučaju jednostranog raskida ugovora o kreditu nije vratio potrošaču plaćeni iznos po osnovu ugovora o kreditu, u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (član 70 stav 3);

38) u slučaju jednostranog raskida ugovora zaključenog na daljinu nije vratio plaćeni iznos u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (član 71 stav 3);

39) nije ispunio zahtjev potrošača u slučaju zloupotrebe platne kartice, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (član 72 i 89);

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

41) potrošaču nije dostavio ugovorne odredbe i uslove, kao i prethodno obavještenje u primjerenom roku, prije zaključenja ugovora ili predugovora, odnosno odmah nakon zaključenja ugovora pod uslovima i na način propisan ovim zakonom ili na zahtjev potrošača, u toku trajanja ugovornog odnosa, nije dostavio primjerak zaključenog ugovora ili potrošaču nije omogućio promjenu sredstva komunikacije na daljinu u skladu sa ovim zakonom (član 81);

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

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

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

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

46) u pogledu sadržine ugovora, izmjene ugovora i obavještenja, obaveznog upozorenja potrošača, odredbi o jednostranom raskidu ugovora i predaji primjerka ugovora potrošaču postupa suprotno ovom zakonu (član 95);

47) zahtijeva od potrošača da izvrši plaćanje unaprijed, davanje jemstva, rezervaciju novčanih sredstava na računu, izričito priznanje duga ili bilo koju drugu finansijsku transakciju u svoju korist ili nekog trećeg lica, prije isteka roka za jednostrani raskid, a u pogledu ugovora o preprodaji, prije nego preprodaja prava bude izvršena, odnosno ugovor o preprodaji prestane na neki drugi način (član 99);

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

49) u slučaju jednostranog raskida ugovora o vremenski podijeljenom korišćenju i ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu nije vratio potrošaču sredstva primljena po osnovu sporednog ugovora, u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (član 101 stav 7);

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

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

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

1) na robu u prometu nije istaknuto obavještenje o robu ili istaknuto obavještenje o robu nije propisane sadržine ili nije napisano čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo (član 7 st. 1, 2 i 3);

2) je izvršeno uklanjanje ili mijenjanje podataka iz obavještenja o robu, kao i isticanje neistinitih podataka (član 7 stav 4);

3) obavještenje o uslugama nije istaknuto ili istaknuto obavještenje nije propisane sadržine ili ne sadrži istinite podatke ili nije napisano čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo ili je izvršeno uklanjanje ili mijenjanje podataka iz obavještenja o usluzi (član 7 stav 5);

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

5) obavještenje o robi, odnosno uslugama, isprave o usaglašenosti, ostala dokumentacija (uputstva za upotrebu, uputstvo za montažu, garantni list i dr.) koja prati robu, odnosno usluge i druge informacije nijesu na crnogorskom jeziku (član 8 stav 3);

6) roba koja je upotrebljavana, popravljana ili je sa nedostatkom, odnosno roba čija su svojstva i karakteristike na drugi način ograničeni nije fizički odvojena od druge robe ili na mjestu ponude nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istaknuta oznaka da se radi o takvoj robi ili nije istaknuta oznaka o prodaji na prostoru isključivo namijenjenom za prodaju takve robe ili potrošač nije informisan o prirodi nedostatka, odnosno o ograničenju upotrebnih svojstava i karakteristika robe (član 9);

7) prodajna cijena i cijena po jedinici mjere nije istaknuta u skladu sa ovim zakonom i propisom donesenim na osnovu ovog zakona (član 11);

8) cijena robe ili usluge nije istaknuta na način propisan ovim zakonom ili je cijena na robi istaknuta na način da potrošača može dovesti u zabludu (član 12 st. 1 i 2 tačka 1 i st. 3 i 4);

9) se ne pridržava utvrđenih i istaknutih cijena (član 13);

10) nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo za potrošača istaknuo cijenu koja je važila prije umanjavanja i umanjenu cijenu ili kod cijene koja se promijenila više puta, umanjenu cijenu nije iskazao u odnosu na najnižu cijenu koja je važila u poslednjih 30 dana (član 14);

11) cijena prilikom oglašavanja nije istaknuta na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom i zakonom kojim se uređuje oglašavanje (član 15);

12) se ne pridržava utvrđenih i istaknutih uslova prodajnih pogodnosti (član 28 stav 2);

13) se sniženje i rasprodaja i akcijska i promotivna prodaja ne vrše u skladu sa ovim zakonom (čl. 30 i 31);

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

15) vrši promet robe čija su upotrebna svojstva i karakteristike ograničeni suprotno ovom zakonu (član 33 stav 4);

16) na robi koja je na sniženju, rasprodaji ili akcijskog prodaji zbog isticanja roka upotrebe, nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istaknut krajnji rok upotrebe (član 33 stav 5);

17) oglašavanje prodajne pogodnosti ili sredstvo za ostvarivanja prava na prodajnu pogodnost ne sadrži propisane podatke, ili se podaci ne pruže ili obezbijede potrošaču na drugi način (član 34 st. 1 do 4).

(3) Nadležni inspektor će rješenjem privremeno zabraniti promet robe ili pružanje usluga trgovcu do otklanjanja nepravilnosti, ako trgovac nije postupio po rješenju iz stava 1 ovog člana.

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

(5) Nadležni inspektor će rješenjem trgovcu zabraniti poslovnu praksu prema potrošaču koja se smatra nepoštenom iz čl. 109 do 117 ovog zakona

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



- 1) više naplaćeni iznos ako je u cijenu usluge od opšteg interesa uračunao troškove modernizacije distributivne mreže (stav 1 tačka 22);
  - 2) cjelokupan iznos koji je potrošač platio na osnovu ugovora, u slučaju jednostranog raskida ugovora, u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (stav 1 tačka 32);
  - 3) cjelokupan iznos koji je potrošač platio na osnovu ugovora, u slučaju jednostranog raskida ugovora, u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (stav 1 tačka 36);
  - 4) plaćeni iznos po osnovu ugovora o kreditu, u slučaju jednostranog raskida ugovora o kreditu, u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (stav 1 tačka 37);
  - 5) plaćeni iznos u slučaju jednostranog raskida ugovora zaključenog na daljinu, u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (stav 1 tačka 38);
  - 6) ili nadoknadi iznos plaćen zloupotrebnom platne kartice, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (stav 1 tačka 39);
  - 7) sve što je na osnovu ugovora o finansijskim uslugama zaključenim na daljinu od njega primio, u slučaju jednostranog raskida ugovora, u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (stav 1 tačka 43);
  - 8) sve što je na osnovu sporednog ugovora od njega primio, u slučaju jednostranog raskida ugovora o vremenski podijeljenom korišćenju i ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (stav 1 tačka 49);
  - 9) više naplaćeni iznos ako se nije pridržavao utvrđenih i istaknutih cijena (stav 2 tačka 9);
  - 10) više naplaćeni iznos ako se nije pridržavao utvrđenih i istaknutih uslova prodajnih pogodnosti (stav 2 tačka 12).
- (7) Ako je postupanjem suprotno odredbama ovog zakona trgovac ostvario imovinsku korist, inspektor će rješenjem privremeno oduzeti stečenu imovinsku korist.
- (8) Žalba izjavljena protiv rješenja iz st. 1 do 7 ovog člana ne odlaže izvršenje rješenja.

## **DIO OSMI**

### **KAZNENE ODREDBE**

#### **Član 176**

- (1) Novčanom kaznom od 3.000 eura do 40.000 eura kazniće se za prekršaj pravno lice - trgovac, ako:
- 1) uklanja ili mijenja podatke iz obavještenja o robi, odnosno usluzi ili ističe neistinite podatke u obavještenju o robi, odnosno usluzi (član 7 stav 4);
  - 2) cijena na robi je istaknuta na način da potrošača može dovesti u zabludu (član 12 stav 2 tačka 1);
  - 3) se ne pridržava utvrđenih i istaknutih uslova prodajnih pogodnosti (član 28 stav 2);
  - 4) potrošaču nije omogućio pristup i korišćenje usluge od javnog interesa pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 34 stav 2 tač. 1, 2 i 5);
  - 5) u ponudi ili oglasu nije jasno istakao cijenu po jedinici mjere, cijene drugih pratećih elemenata u skladu sa posebnim pravilima, a koje se ne računaju prema potrošenoj količini, kao i cijenu za priključenje na distributivnu mrežu (član 40);
  - 6) nije ispunio garanciju pod uslovima sadržanim u garantnoj izjavi i u oglasu koji se na tu robu odnosio (član 501 st. 1 i 5 i član 54);
  - 7) koristi nepoštene ugovorne odredbe (član 104 u vezi sa članom 102);
  - 8) neistinito tvrdi da je potpisnik određenog kodeksa (član 114 stav 1 tačka 1);

9) ističe zaštitne znakove, znakove kvaliteta ili slične znakove bez potrebnog odobrenja (član 114 stav 1 tačka 2);

10) neistinito tvrdi da je kodeks koji taj trgovac primjenjuje odobrilo neko javno ili drugo tijelo (član 114 stav 1 tačka 3);

11) neistinito tvrdi da je njegovu djelatnost, poslovnu praksu ili proizvod odobrio, preporučio ili dopustio nadležni organ ili imenovana, odnosno ovlaštena organizacija, odnosno da njegova poslovna praksa ili proizvod ispunjava zahtjeve za izdavanje tog odobrenja, preporuke ili dozvole (član 114 stav 1 tačka 4);

12) poziva na kupovinu proizvoda po određenoj cijeni, bez obavještanja o razumnim osnovama zbog kojih bi trgovac mogao očekivati da neće biti u mogućnosti da isporuči, odnosno da osigura da drugi trgovac isporuči taj ili sličan proizvod po cijeni, u roku i u količini koji su razumni s obzirom na taj proizvod, obim oglašavanja proizvoda i ponuđenu cijenu (član 114 stav 1 tačka 5);

13) poziva na kupovinu proizvoda po određenoj cijeni, a zatim odbija da kupcu pokaže oglašavani proizvod ili da prihvati narudžbinu potrošača, odnosno dostave proizvoda u razumnom roku ili pokazivanje neispravnog primjerka proizvoda, a sve s namjerom promovisanja nekog drugog proizvoda (član 114 stav 1 tačka 6);

14) je lažno tvrdio da će proizvod biti dostupan samo u kratkom roku, odnosno da će biti dostupan jedino pod posebnim uslovima u vrlo kratkom roku, kako bi se naveo potrošač da odmah donese odluku o kupovini, čime mu se uskraćuje mogućnost ili vrijeme potrebno da donese odluku zasnovanu na saznanju o svim relevantnim okolnostima (član 114 stav 1 tačka 7);

15) se obavezao na pružanje nekih postprodajnih usluga potrošaču na jeziku koji nije službeni jezik države u kojoj se trgovac nalazi, a zatim omogućiti pružanje tih usluga samo na nekom drugom jeziku, a da potrošač na to nije bio jasno upozoren prije zaključenja ugovora (član 114 stav 1 tačka 8);

16) neistinito tvrdio ili na drugi način stvarao utisak da se proizvod može legalno prodati (član 114 stav 1 tačka 9);

17) ističe potrošaču prava koja mu po zakonu inače pripadaju kao posebnost ponude trgovca (član 114 stav 1 tačka 10);

18) je koristio uredničke sadržaje u medijima radi promocije proizvoda, bez jasne i nedvosmislene informacije, izražene riječima, znakovima ili zvucima koje potrošač može jasno prepoznati da je trgovac platio tu promociju (član 114 stav 1 tačka 11);

19) je iznosio netačne tvrdnje u pogledu prirode i obima rizika kojim bi mogla biti izložena lična sigurnost potrošača ili članova njegove porodice u slučaju da potrošač ne kupi proizvod (član 114 stav 1 tačka 12);

20) je oglašavao proizvod koji je sličan proizvodu koji je proizveo neki drugi proizvođač na način da se namjerno navodi potrošač na pogrešan zaključak da je oglašavani proizvod proizveo taj drugi proizvođač (član 114 stav 1 tačka 13);

21) je uspostavljao, vodio ili promovisao piramidalne promotivne programe, pri čemu potrošač određenim činjenjem stiče mogućnost da dobije naknadu koja prvenstveno potiče od uvođenja drugih potrošača u piramidalni program, a ne od kupovine ili korišćenja proizvoda (114 stav 1 tačka 14);

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

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

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

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

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

27) je opisivao proizvod oznakama "gratis", "besplatno", "bez naknade" ili sličnim oznakama, a potrošač mora za taj proizvod da plati bilo koji iznos različit od nužnih troškova odgovora na ponudu, troškova dostave ili primanja proizvoda (član 114 stav 1 tačka 20);

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

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

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

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

32) je posjećivao potrošača u njegovom domu, suprotno zahtjevu potrošača da se napusti njegov dom ili da se više ne čine posjete, osim u slučaju i u mjeri u kojoj je to potrebno radi prinudnog ispunjenja u skladu sa propisima (član 117 stav 1 tačka 2);

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

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

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

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

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

38) je lažno predstavljao da je potrošač osvojio ili da će osvojiti, bezuslovno ili uz ispunjenje određenog uslova, određenu nagradu ili neku drugu korist, kada u stvarnosti nikakva nagrada ili druga korist nije predviđena ili kada je u stvarnosti preduzimanje bilo kakve radnje usmjerene na ostvarivanje te nagrade ili druge koristi uslovljeno određenim plaćanjem od strane potrošača ili kod potrošača uzrokuje troškove (član 117 stav 1 tačka 8).

(2) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i fizičko lice i odgovorno lice u pravnom lice novčanom kaznom od 400 eura do 4.000 eura.

(3) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se preduzetnik novčanom kaznom od 900 eura do 12.000 eura.

(4) Za najteže prekršaje iz stava 1 tačka 1 ovog člana može se izreći i novčana kazna pravnom licu i preduzetniku u procentu od 5% do 10% povrijeđene zaštićene vrijednosti.

(5) Ako je prekršajem iz stava 1 ovog člana trgovac ostvario imovinsku korist, uz novčanu kaznu izreći će se i mjera oduzimanja imovinske koristi pribavljene izvršenjem prekršaja.

(6) Uz novčanu kaznu iz stava 1 ovog člana može se izreći zaštitna mjera zabrane vršenja djelatnosti u trajanju od dva mjeseca do šest mjeseci.

### **Član 177**

(1) Novčanom kaznom od 1.500 eura do 20.000 eura kazniće se za prekršaj pravno lice - trgovac, ako:

1) na robu, odnosno usluzi u prometu nije istaknuto obavještenje o robu ili istaknuto obavještenje o robu nije propisane sadržine ili nije napisano čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo (član 7 st. 1, 2 i 3);

2) obavještenje o robu, odnosno uslugama, isprave o usaglašenosti, ostala dokumentacija (uputstva za upotrebu, uputstvo za montažu, garantni list i dr.) koja prati robu, odnosno usluge i druge informacije nijesu napisane na crnogorskom jeziku (član 8 stav 3);

3) se ne pridržava utvrđenih i istaknutih cijena (član 13);

4) nije potrošaču predao proizvod na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 17);

5) za kupljeni proizvod potrošaču ne izda račun ili ne izda račun na način i sadržine propisanim ovim zakonom (član 19);

6) za uslugu popravke ili održavanja proizvoda ne postupi na način propisan ovim zakonom (član 20);

7) potrošaču nije predao dokumentaciju koja prati robu i druga dokumenta koja je obezbijedio proizvođač na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 23);

8) prije pružanja usluge od javnog interesa nije upoznao potrošača sa uslovima korišćenja ili ove uslove i promjene uslova nije objavio na propisani način ili za cijenu usluge od javnog interesa nije tražio mišljenje organizacije potrošača ili potrošača nije obavijestio o promjeni cijena i drugih uslova u propisanom roku ili cijenu usluge od javnog interesa nije obračunao prema stvarnim isporukama, odnosno prema stvarnoj potrošnji, ako je to tehnički moguće, po utvrđenoj tarifi ili cijenovniku (član 36 st.1, 2, 3, 5 i 6);

9) ugovor o korišćenju usluge od javnog interesa putem distributivne mreže nije zaključio u pisanoj formi ili nije omogućio potrošaču priključak na distributivnu mrežu, upotrebu priključka i mreže pod propisanim uslovima (član 37);

10) kvalitet usluge od javnog interesa koju pruža nije u skladu sa zakonom i ugovorom (član 38);

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

12) potrošaču obustavi pružanje javne usluge ili ga isključi sa distributivne mreže u toku postupka u kome se račun osporava ili nije, bez odlaganja, nastavio sa pružanjem

usluge potrošaču, odnosno priključio potrošača bez naknade na distributivnu mrežu do okončanja postupka, a potrošač redovno plaća nesporne iznose računa (član 41);

13) onemogući potrošača u ostvarivanju prava po osnovu nesaobraznosti, u skladu sa ovim zakonom (član 46 st. 2, 4, 5 i 6, član 47 stav 1 i član 54);

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

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

(2) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i fizičko lice i odgovorno lice u pravnom lice novčanom kaznom od 200 eura do 2.000 eura.

(3) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se preduzetnik novčanom kaznom od 450 eura do 6.000 eura.

(4) Ako je prekršajem iz stava 1 ovog člana trgovac ostvario imovinsku korist, uz novčanu kaznu izreći će se i mjera oduzimanja imovinske koristi pribavljene izvršenjem prekršaja.

(5) Uz novčanu kaznu iz stava 1 ovog člana može se izreći zaštitna mjera zabrane vršenja djelatnosti u trajanju od dva mjeseca do godinu dana.

### **Član 178**

(1) Novčanom kaznom od 1.000 eura do 15.000 eura kazniće se za prekršaj pravno lice, ako:

1) obavještenje o robi nije istakao na propisan način (član 8 st. 1 i 2);

2) nije fizički od druge robe odvojio robu koja je upotrebljavana, popravljana ili je sa nedostatkom, odnosno robu čija su svojstva i karakteristike na drugi način ograničeni, ili na mjestu ponude nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istakao oznaku da se radi o takvoj robi ili nije istakao oznaku o prodaji na prostoru isključivo namijenjenom za prodaju takve robe ili potrošača nije informisao o prirodi nedostatka, odnosno o ograničenju upotrebnih svojstava i karakteristika robe (član 9);

3) prodajna cijena i cijena po jedinici mjere nije istaknuta u skladu sa ovim zakonom i propisom donesenim na osnovu ovog zakona (član 11);

4) utvrđena cijena robe ili usluge nije istaknuta na način propisan ovim zakonom (član 12 st. 1, 3 i 4);

5) nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo za potrošača istaknuo cijenu koja je važila prije umanjjenja i umanjenu cijenu ili kod cijene koja se promijenila više puta, umanjenu cijenu nije iskazao u odnosu na najnižu cijenu koja je važila u poslednjih 30 dana (član 14);

6) cijena prilikom oglašavanja nije istaknuta na način i pod uslovom propisanim ovim zakonom i zakonom kojim se uređuje oglašavanje (član 15);

7) cijena po jedinici mjere za gorivo ili cijena usluge parkiranja, odnosno zakupa parking mjesta nije istaknuta ili nije dostupna na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 16);

8) za uslugu popravke ili održavanja proizvoda ne postupi na način propisan ovim zakonom (član 20);

9) prilikom ponude i prodaje tehničke robe nije obavijestio potrošače u pisanoj formi o dostupnosti rezervnih djelova, priključnih aparata i sličnih djelova i tehničkog servisa, odnosno održavanja i popravke na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 21);

10) pri isporuci proizvoda potrošaču ne postupi na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 24);

11) na vidnom mjestu nije istakao obavještenje o načinu i mjestu podnošenja prigovora, odnosno pri zaključenju ugovora na drugi odgovarajući način o tome nije obavijestio potrošača ili na mjestima u kojima se prima prigovor u toku radnog vremena nije prisutno lice ovlašteno za primanje prigovora (član 25 st. 4 i 8);

12) ne odgovori u propisanom roku i na propisani način na prigovor potrošača ili ne izda pisanu potvrdu o prijemu prigovora propisane sadržine (član 27);

13) sniženje i rasprodaja i akcijska i promotivna prodaja se ne vrše u skladu sa ovim zakonom (čl. 30 i 31);

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

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

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

17) vrši promet robe čija su upotrebna svojstva i karakteristike ograničeni suprotno ovom zakonu (član 33 stav 4);

18) na robu koja je na sniženju, rasprodaji ili akcijskog prodaji zbog isticanja roka upotrebe, nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istaknut krajnji rok upotrebe (član 33 stav 5);

19) oglašavanje prodajne pogodnosti ili sredstvo za ostvarivanja prava na prodajnu pogodnost ne sadrži propisane podatke ili se podaci ne pruže ili obezbijede potrošaču na drugi način (član 34 st. 1 do 3);

20) potrošaču nije izdao račun koji sadrži sve potrebne podatke koji potrošaču omogućavaju provjeru obračuna pruženih usluga ili besplatnu kontrolu računa (član 35 stav 2 tač. 3 i 4 );

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

22) nije izdao u pisanoj formi, na papiru ili nekom drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju garantni list pri zaključenju ugovora ili predaje robe, odnosno drugog proizvoda potrošaču ili garantni list ne sadrži sve propisane podatke iz garancije ili podaci nisu navedeni na jasan i čitljiv način, lako razumljivim jezikom (član 51 st. 2 i 3 i član 54);

23) nije dao pisano obavještenje o pravu na raskid ugovora iz člana 58 ovog zakona na način, sadržine i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 58);

24) u slučaju jednostranog raskida ugovora ne vrati potrošaču cjelokupan iznos koji je potrošač platio na osnovu ugovora, u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (član 60 stav 3);

25) za zaključenje ugovora na daljinu upotrijebi telefon bez ljudskog posredovanja (pozivni automat), elektronsku poštu ili telefaks bez prethodne saglasnosti potrošača ili druga sredstva daljinske komunikacije na daljinu ako se potrošač tome izričito protivi (član 61 i 89);

26) prije zaključenja ugovora na daljinu u primjerenom roku potrošaču nije pružio prethodno obavještenje propisane sadržine, pod uslovima i na način propisano ovim zakonom (član 64);

27) potrošaču nije blagovremeno, a najkasnije u trenutku isporuke robe, odnosno na dan početka pružanja usluge, izdao potvrdu prethodnog obavještenja pod uslovima, na način i sadržine propisane ovim zakonom ili u slučaju zaključenja ugovora o pružanju usluge jednokratnom upotrebom sredstava komunikacije na daljinu koju naplaćuje njen

operater nije na primjeren način obavjestio potrošača o adresi sjedišta trgovca na koju može da uputi prigovor (član 65);

28) u slučaju jednostranog raskida ugovora ne vrati potrošaču cjelokupan iznos koji je potrošač platio na osnovu ugovora, u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (član 68 stav 3);

29) u slučaju jednostranog raskida ugovora zaključenog na daljinu ne vrati potrošaču plaćeni iznos po osnovu ugovora o kreditu, u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (član 70 stav 3);

30) u slučaju jednostranog raskida ugovora zaključenog na daljinu ne vrati plaćeni iznos u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (član 71 stav 3);

31) u slučaju zloupotrebe platne kartice ne ispunji zahtjev potrošača pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (čl. 72 i 89);

32) u primjerenom roku prije zaključivanja ugovora ne obavijesti potrošača pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (čl. 76 do 80);

33) potrošaču nije dostavio ugovorne odredbe i uslove, kao i prethodno obavještenje u primjerenom roku, prije zaključenja ugovora ili predugovora, odnosno odmah nakon zaključenja ugovora pod uslovima i na način propisan ovim zakonom ili na zahtjev potrošača, u toku trajanja ugovornog odnosa, nije dostavio primjerak zaključenog ugovora ili potrošaču nije omogućio promjenu sredstva komunikacije na daljinu u skladu sa ovim zakonom (član 81);

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

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

36) oglašava ugovore iz člana 89 ovog zakona i obavještava potrošača, u roku, pod uslovima i na način suprotan ovom zakonu (čl. 91 i 92);

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

38) u pogledu sadržine ugovora, izmjene ugovora i obavještenja, obavezu upozorenja potrošača, odredbi o jednostranom raskidu ugovora i predaji primjerka ugovora potrošaču postupa suprotno ovom zakonu (član 95);

39) zahtjeva od potrošača da izvrši plaćanje unaprijed, davanje jemstva, rezervaciju novčanih sredstava na računu, izričito priznanje duga ili bilo koju drugu finansijsku transakciju u svoju korist ili nekog trećeg lica, prije isteka roka za jednostrani raskid, a u pogledu ugovora o preprodaji, prije nego preprodaja prava bude izvršena, odnosno ugovor o preprodaji prestane na neki drugi način (član 99);

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

41) u slučaju jednostranog raskida ugovora o vremenski podijeljenom korišćenju i ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu ne vrati potrošaču sredstva primljena po osnovu sporednog ugovora, u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (član 101 stav 7);

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

(2) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i fizičko lice i odgovorno lice u pravnom lice novčanom kaznom od 150 eura do 1.500 eura.

(3) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se preduzetnik novčanom kaznom od 300 eura do 5.000 eura.

### **Član 179**

(1) Novčanom kaznom od 500 eura do 5.000 eura kazniće se za prekršaj pravno lice-trgovac, ako:

1) nije vidno označio robu koja je izložena u prodajnom objektu, a nije namijenjena prodaji oznakom "nije za prodaju", "uzorak", "ekspонат" ili prodatu robu koja se nalazi u prodajnom objektu nije vidno označio oznakom "prodato" (član 10);

2) je cijena na robu istaknuta na način da oštećuje robu (član 12 stav 2 tačka 2);

3) potrošača na njegov zahtjev nije upoznao sa svojstvima i karakteristikama ponuđenog proizvoda ili na zahtjev potrošača nije pokazao proizvod i/ili način njegove upotrebe ako to priroda proizvoda dozvoljava (član 18);

4) ne obezbijedi odgovarajući materijal za pakovanje ili uračuna težinu materijala u neto masu robe ili ne ispoštuje obaveze koje se odnose na posebno pakovanje (član 22);

5) ne vodi i ne čuva evidenciju prigovora potrošača na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 25 st. 6 i 7);

6) prilikom prvog kontakta sa potrošačem radi zaključivanja ugovora iz člana 55 potrošaču ne pruži dokaz da se može baviti trgovinom izvan poslovnih prostorij (član 56).

(2) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se preduzetnik novčanom kaznom od 200 eura do 4.000 eura.

(3) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i fizičko lice i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 100 eura do 1.000 eura.

## **DIO DEVETI PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

### **Rok za osnivanje savjeta**

### **Član 180**

Ministarstvo će osnovati Savjet za zaštitu potrošača u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovog zakona.

### **Nastavak rada Arbitražnog odbora**

### **Član 181**

(1) Organizacija Arbitražnog odbora za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova uskladiće se u roku od devet mjeseci od dana stupanja na snagu ovog zakona.

(2) Arbitražni odbor za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova do usklađivanja organizacije iz stava 1 ovog člana nastavlja sa radom u skladu sa zakonom.

(3) Arbitražni odbor za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova dužan je da uskladi svoje poslovanje sa ovim zakonom, u roku od devet mjeseci od dana stupanja na snagu ovog zakona.

(4) Članovi Arbitražnog odbora za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova imenovani u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača ("Službeni list RCG", broj 26/07) nastavlja sa radom do isteka mandata.



## **Usklađivanje organizacije**

### **Član 182**

Postojeće organizacije potrošača dužne su da usklade organizaciju sa članom 165 ovog zakona u roku od šest mjeseci od dana početka primjene ovog zakona.

## **Započeti postupci**

### **Član 183**

Postupci započeti do stupanja na snagu ovog zakona okončaće se po zakonu po kojem su započeti.

## **Rok za donošenje podzakonskih akata**

### **Član 184**

(1) Podzakonski akti za sprovođenje ovog zakona donijeće se u roku od devet mjeseci od dana stupanja na snagu ovog zakona.

(2) Do stupanja na snagu podzakonskih akata iz stava 1 ovog člana primjenjivaće se podzakonski akti donijeti na osnovu Zakona o zaštiti potrošača ("Službeni list RCG", broj 26/07).

## **Odložena primjena**

### **Član 185**

Odredbe člana 119 stav 3, člana 130, člana 132 stav 5, člana 169 stav 6 i člana 174 stav 4 ovog zakona primjenjivaće se od dana pristupanja Crne Gore Evropskoj Uniji.

## **Prestanak važenja**

### **Član 186**

Danom početka primjene ovog zakona prestaje da važi Zakon o zaštiti potrošača ("Službeni list RCG", broj 26/07) i član 48 Zakona o izmjenama i dopunama zakona kojima su propisane novčane kazne za prekršaje ("Službeni list CG" broj 40/11).

## **Stupanje na snagu**

### **Član 187**

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

Broj 28-1/13-1/15

EPA 232 XXV

Podgorica, 23.decembar 2013.godine

**Skupština Crne Gore 25.saziva**

Predsjednik,

**Ranko Krivokapić, s.r.**