

НОВИ ЗАКОН О ЗАШТИТИ ПОТРОШАЧА

-кратак преглед нових решења-

Народна скупштина Републике Србије на седници Другог ванредног заседања у 2014. години, 13. јуна 2014. године, донела је Закон о заштити потрошача („Сл. гласник РС“, бр. 64/2014, даље: “Закон”). Закон је ступио на снагу 8 дана од дана обављивања у Службеном гласнику, односно 21 јуна 2014. године, а почео је да се примењује три месеца након његовог ступања на снагу, односно 22 септембра 2014. године.

Нови Закон донет је превасходно у циљу веће заштите потрошача, а посебно у ситуацијама у којима су постојале бројне злоупотребе права купаца од стране продаваца. Међу њима су права потрошача у случају несаобраности робе уговору као и права купаца на рекламацију робе, те је законодавац наведеним правима посветио посебну пажњу.

У циљу веће заштите на прецизан начин су дефинисани појмови продавца, организатора туристичког путовања, као и посредника у продаји туристичког путовања.

Несаобразност

Новим законом прецизирани су услови у којима купац може да захтева умањење цене или раскид уговора, те је предвиђено да потрошач има право да захтева одговарајуће умањење цене или раскид уговора ако:

1. несаобразност не може да се отклони оправком или заменом уопште нити у примереном року;
2. не може да оствари право на оправку или замену, односно ако продавац није извршио оправку или замену у примереном року;
3. оправка или замена не може да се спроведе без значајнијих непогодности за потрошача због природе робе и њене намене;
4. отклањање несаобразности оправком или заменом представља несразмерно оптерећење за продавца.

Потрошач сада стоји на располагању право да захтева замену, одговарајуће умањење цене или да раскине уговор због истог или другог недостатка саобразности који се појави после прве оправке, а поновна поправка је могућа само уз изричиту сагласност потрошача.

Уколико се несаобразност појави у року од шест месеци од дана преласка ризика на потрошача, потрошач има право да бира између захтева да се несаобразност отклони заменом, одговарајућим умањењем цене или да изјави

да раскида уговор. У наведеном случају је такође предвиђено да је отклањање несаобразности поправком могуће само уз изричиту сагласност потрошача.

Поред заштите купаца, предвиђена је и заштита продавца у случају несаобразности. Продавац је овлашћен да захтева од произвођача у ланцу набавке робе (која није саобразна уговору) да му накнади оно што је испунио по основу обавезе према потрошачу а које су настале услед несаобразности робе.

Рекламације

Право купца да изјави рекламацију (поред ситуације када роба није саобразна уговору и ради остваривања права из гаранције), проширено је и на ситуације када *услуга* није саобразна уговору, *због погрешно обрачунате цене и у другим ситуацијама.*

Проширене су обавезе продавца у случају рекламације, па је тако продавац дужан да на продајном месту видно истакне обавештење о начину и месту пријема рекламација, као и да обезбеди присуство лица овлашћеног за пријем рекламација у току радног времена.

Потрошач сада може да изјави рекламацију усмено на продајном месту где је роба купљена, на другом месту које је одређено за пријем рекламација, телефоном, писаним путем, електронским путем, односно на трајном носачу записа. Купац је и даље у обавези да приликом рекламације достави рачун на увид или други доказ о куповини (копија рачуна, слип и сл.)

Како би се што више заштитила права купаца, уведена је и обавеза продавца да води евиденцију примљених рекламација. Евиденција о примљеним рекламацијама води се у облику укоричене књиге или у електронском облику и садржи нарочито податке о подносиоцу и датуму пријема рекламације, податке о роби, кратком опису несаобразности и захтеву из рекламације, датуму издавања потврде о пријему рекламације, одлуци о одговору потрошачу, датуму достављања те одлуке, уговореном примереном року за решавање на који се сагласио потрошач, начину и датуму решавања рекламације, као и информације о продужавању рока за решавање рекламације. Продавац је дужан да чува рекламације најмање две године од дана подношења рекламација потрошача.

Поред наведеног продавац је дужан да потрошачу изда писану потврду или електронским путем потврди пријем рекламације, односно саопшти број под којим је заведена његова рекламација у евиденцији примљених рекламација.

Рок за одговор на рекламацију купцу скраћен је са 15 дана на 8 дана од дана пријема рекламације. Рок не може да буде дужи од 15 дана, односно 30 дана за техничку робу и намештај, од дана подношења рекламације.

У наведеном року продавац је у обавези да писаним или електронским путем одговори потрошачу на изјављену рекламацију. Одговор продавца на рекламацију потрошача мора да садржи одлуку да ли прихвата рекламацију, изјашњење о захтеву потрошача и конкретан предлог и рок за решавање рекламације. Продавац је дужан да поступи у складу са одлуком, предлогом и роком за решавање рекламације, али само уколико је добио претходну сагласност потрошача.

Уколико продавац из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву потрошача у року који је договорен, дужан је да о продужавању рока за решавање рекламације обавести потрошача и наведе рок у коме ће је решити, као и да добије сагласност потрошача. Продужавање рока за решавање рекламација могуће је само једном. Све наведено продавац је у обавези да евидентира у евиденцији примљених рекламација.

Новим законом изричито је прописано да услов за решавање рекламације нити разлог за одбијање отклањања несаобразности, не може бити немогућност потрошача да достави продавцу амбалажу робе, а како су то продавци пре измена често чинили и на тај начин злоупотребљавали права потрошача.

Уговор на даљину и изван пословних просторија послодавца

Нови Закон уводи новине које се односе и на уговоре закључене ван пословних просторија послодавца, као и уговоре на даљину, а за које је због посебне природе закључења ових уговора потребно пружити додатну заштиту купцима. Рок у ком купац има право да једнострано одустане од закљученог уговора, а без навођења посебног разлога није мењан и даље износи 14 дана. Тако изјава о одустанку од уговора производи правно дејство од дана када је послата трговцу. Међутим, законодавац прави разлику код уговора о осигурању живота на даљину, где потрошач има право да без навођења разлога, а у року од 30 дана од дана закључења једнострано одустане од уговора.

Трговац је такође дужан да у тренутку закључења уговора изван пословних просторија односно уговора на даљину, а најкасније приликом испоруке робе преда потрошачу у писаној форми: образац за одустанак, примерак потписаног уговора и читко и разумљиво обавештење о правима и обавезама који произлазе из тог уговора а предвиђени су законом.

Услуге од општег економског интереса

Услугу од општег економског интереса примера ради представља испорука ел. енергије, гаса, централно грејање исл.

Након измена уведена је обавеза за трговце који пружају услугу од општег економског интереса, као и друга тела која одлучују о правима и обавезама потрошача услуга од општег економског интереса, да оснују саветодавна тела у која ће бити укључени представници евидентираних удружења односно савеза у смислу овог закона. Све одлуке наведена тела ће бити у обавези да доносе, тек по добијању мишљења саветодавног тела, и то на транспарентан, објективан и недискриминирајући начин.

Како старим тако и новим законом било је предвођена могућност да трговац обустави пружање услуга од општег економског интереса ако потрошач не измири своје текуће обавезе за пружене услуге у року од два месеца од дана доспелости обавезе. Пре обуставе пружања услуга трговац је дужан да потрошача у писаном или електронском облику упозори на обавезу по основу уговора и позове да измири заостале обавезе у року који не може бити краћи од 30 дана од дана достављања упозорења.

Новину представља одредба по којој је уведена обавеза трговца да у случају обуставе пружања услуга, настави са пружањем услуга потрошачу најкасније у року од два дана од дана пријема уплате за заостали дуг.

Поред наведеног забрањено је да трговац обустави пружање услуге снабдевања топлотном енергијом, односно снабдевања електричном енергијом или гасом којима се потрошач снабдева ради грејања током трајања грејне сезоне, ако у домаћинству живи угрожени потрошач због узраста, посебних потреба или болести.

Изменама је забрањено и да трговац овласти друго правно или физичко лице да се обраћа потрошачу, без претходно добијене изричите сагласности потрошача, лично, путем телефона, факса, поште, електронске поште или другог средства комуникације на даљину, ради остваривања потраживања из уговора. Забрана се сходно се примењује и на уговоре о продаји и уговоре о пружању услуга.

Забрањено је и да трговац у случају искључења потрошача са дистрибутивне мреже, односно обуставе пружања услуга од општег економског интереса, условљава поновно укључење, односно наставак пружања услуге плаћањем застарелих дугова потрошача.

Поред наведеног, трговци који пружају услуге од општег економског интереса дужни су да обезбеде постојање и несметано функционисање бесплатних телефонских линија ради омогућавања потрошачима да лако контактирају трговца у вези са питањима и проблемима прикључивања на дистрибутивну мрежу, као и квалитетом и коришћењем услуга од општег

економског интереса. Такође су дужни и да образују комисије за решавање рекламација потрошача у чијем саставу морају да буду и представници евидентираних удружења и савеза.