

30/06/2014

Srbija: Jačanje zaštite potrošača u Srbiji

—
Opšta regulativa

Publisher: Bojovic &
Partners

U skladu sa značajnim iskustvom ali i detaljnim direktivama Evropske Unije koje regulišu ovu oblast, dana 21. juna 2014. godine stupio je na snagu novi Zakon o zaštiti potrošača („Zakon“). Ideja novog Zakona se poklapa sa idejom projekta EU „Jačanje zaštite potrošača u Srbiji“, sa ciljem jačanja prava potrošača i obezbeđivanjem bolje organizacije potrošača u komunikaciji sa državnim organima, u poređenju sa ranijim zakonom. Takođe je naglašena potreba bolje saradnje državnih organa prilikom zaštite tih prava, a приметно je i povećanje obima nadležnosti tržišnih inspektora i drugih organa koji su odgovorni za sprovođenje ovog Zakona.

Prva značajna promena tiče se odredbi koje se odnose na isticanje i oglašavanje cene i izdavanje računa. Naime, za razliku od ranijeg zakona kojim je bilo predviđeno da cena mora biti istaknuta isključivo u valuti koja je zakonito sredstvo plaćanja u Republici Srbiji, novi Zakon upućuje na norme Zakona o trgovini koji propisuje izuzetak kada se cena može istaći u stranoj valuti, ali sa naznakom obračunskog kursa, i to samo u trgovini uslugama u turizmu koje su u neposrednoj vezi sa inostranstvom, vozilima, itd. – drugim rečima, u slučajevima propisanim posebnim propisima. Račun, pored obaveznih elemenata koji su se tražili i do sada, mora da sadrži i specifikaciju prodajne cene kada su u pitanju specifične usluge koje se posebno naplaćuju.

Prethodnim zakonom nisu bile dovoljno jasno regulisane obaveze trgovaca u vezi sa upotrebom srpskog jezika, što je napravilo mesta trgovcima da se ponašaju na način koji im u datoj situaciji najviše odgovara. Prema Zakonu sada postoji jasna obaveza da se upotrebljava srpski jezik, kako bi se osiguralo da potrošači budu obavešteni na jasan i razumljiv način. Tako sada novi Zakon propisuje obavezu trgovaca da pre zaključivanja ugovora o prodaji robe ili pružanju usluga obaveste potrošače na srpskom jeziku (doduše, i jeziku i pismu nacionalne manjine) o osnovnim uslovima, obeležjima i podacima robe ili usluga. Dalje, prateća dokumentacija, kao što su uputstvo za upotrebu i montažu, odnosno druga dokumentacija bitna za upoznavanje potrošača o svojstvima tehničke robe mora biti na srpskom jeziku. Prilikom oglašavanja putem sredstava komunikacije na daljinu, trgovac je sada dužan da, pre nego što učini oglašavanje određene robe ili usluge, na jasan i nedvosmislen način, na srpskom jeziku, obavesti potrošača o komercijalnoj svrsi aktivnosti. Još jedna novina je da ugovor o turističkom putovanju, kao i ugovori o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovor o trajnim olakšicama za odmor, ugovor o pomoći prilikom preprodaje i ugovor o omogućavanju razmene moraju biti obavezno na srpskom jeziku, a po želji mogu biti sačinjeni i u dvojezičnoj formi.

U ranijem zakonu, bilo je dovoljno da trgovac samo obavesti potrošača o bilo kakvim dodatnim troškovima (troškovi transporta i isporuke i poštanski troškovi) da bi se stvorila obaveza za potrošača da ih plati pored ugovorene naknade za glavnu ugovornu obavezu trgovca. Da bi se takva obaveza stvorila prema Zakonu, potrebno je da trgovac pribavi prethodnu saglasnost potrošača za prihvatanje dodatnih troškova, a ukoliko ipak, samo obavesti potrošača i bez njegove saglasnosti ipak učini dodatne troškove, potrošač nije dužan da plati, a sve što je platio na ime dodatnih troškova ima pravo da za taj iznos traži povraćaj novca.

Dalje, Zakon predviđa da se novčane obaveze, osim putem banke i pošte (kako je bilo ograničeno u ranijem zakonu), mogu plaćati i „putem drugog lica, koji u skladu sa zakonom pruža platne usluge“, što otvara mogućnost plaćanja putem usluga elektronskog plaćanja, kao što je pay pal usluga koja je nedavno uvedena u Srbiji.

Među značajnim novinama je takođe i obaveza saradnje Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija i udruženja i saveza udruženja za zaštitu potrošača sa osnovnim i srednjim školama u cilju uključivanja edukacije o osnovnim principima zaštite potrošača u nastavni program u osnovnim i srednjim školama.

Dok je u ranijem zakonu potrošač imao pravo na jednostrani raskid kod ugovora zaključenih na daljinu i ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija prodavca, ovo pravo se u Zakonu transformisalo u pravo potrošača na odustanak od ugovora. Potrošač ovo svoje pravo može ostvariti u roku od 14 dana, bez navođenja bilo kojih razloga i bez plaćanja dodatnih troškova, davanjem izjave o odustanku koju može dati na posebnom obrascu za odustanak ili na drugi nedvosmislen način. Izjava proizvodi pravno dejstvo od trenutka kada je poslata trgovcu, a ukoliko potrošač ostvari svoje pravo na odustanak, smatraće se da ugovor nije ni bio zaključen, a za obe strane tada nastaju određene obaveze koje propisuje Zakon. Zakon iscrpno navodi i izuzetke od prava potrošača na odustanak od ugovora, odnosno slučajeve u kojima potrošač nema pravo da odustane od ugovora, kao što je npr. u slučaju ugovora zaključenih na javnoj aukciji, ili isporuke robe koja je proizvedena prema posebnim zahtevima

potrošača ili jasno personalizovana, i sl.

Uvedena je jedna važna novina koja se tiče mesne nadležnosti suda u potrošačkim sporovima. Naime, prema Zakonu, ugovorna odredba kojom se određuje mesna nadležnost suda van prebivališta odnosno boravišta, potrošača, smatra se nepravičnom, bez obzira na okolnosti pojedinačnog slučaja, i kao takva smatra se ništavom. Ovo je važno zbog toga što su prodavci ranije često ugovarali mesnu nadležnost suda van prebivališta/boravišta potrošača (a često u inostranstvu) što bi značajno obeshrabrilo potrošače u zaštiti svojih prava sudskim putem.

Kada je u pitanju isporuka iz ugovora o prodaji na adresu koju odredi potrošač, Zakon propisuje obavezu prodavca da robu isporuči u ugovorenom roku i ugovorenom stanju uz obaveznu pisanu potvrdu o izdavanju robe. Posebno je naglašeno da se neće smatrati da je izvršena uredna isporuka robe na adresu koju odredi potrošač ostavljanjem robe ispred vrata kuće ili stana potrošača ili nekog drugog mesta, što se ranije u praksi često dešavalo.

Potrošačeva prava u slučaju nesaobraznosti su proširena, tako da prema Zakonu, potrošač ima pravo na umanjenje cene ili raskid ugovora sa prodavcem, ukoliko prodavac nije u mogućnosti ili propusti da popravi ili zameni robu u razumnom roku. Ista prava ima potrošač u slučajevima u kojima, usled prirode i svrhe robe, popravka/zamena ne može biti sprovedena od strane prodavca bez značajnijih nepogodnosti za potrošača. Takođe, potrošač sada ima pravo da zahteva zamenu, odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor zbog istog ili drugog nedostatka saobraznosti koji se posle prve opravke pojavi, a ponovna opravka je moguća samo uz izričitu saglasnost potrošača.

Odnos prodavca i proizvođača u slučaju nesaobraznosti robe precizno je određen propisivanjem da za obaveze prodavca prema potrošaču, koje nastanu usled nesaobraznosti robe, prodavac ima pravo da zahteva od proizvođača u lancu nabavke te robe, da mu naknadi ono što je ispunio po osnovu te obaveze.

Postupak reklamacije potrošača jasno je i precizno određen Zakonom tako da ne ostavlja mesta zabuni. Nemogućnost potrošača da dostavi prodavcu ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije povodom te robe, niti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti, što je efikasno otklonilo mogućnost prodavca da neopravdano odbije reklamaciju iz tog razloga. Rok isporuke mora biti jasno naznačen na računu ili drugoj ispravi koja prati robu, što nije bio slučaj prema prethodnom zakonu. Takođe, rok za odgovor na reklamaciju se skraćuje sa 15 na 8 dana. Uvedene su posebne kaznene odredbe za trgovca koji reklamaciju potrošača ne reši u roku i na način sa kojima se potrošač saglasio. Ustanovljena je i obaveza prodavaca da vode posebnu evidenciju o primljenim reklamacijama, a koja će sadržati kompletnu hronologiju i podatke, neophodne za rešavanje zahteva potrošača.

Kada su u pitanju usluge od opšteg ekonomskog interesa (snabdevanje električnom energijom, toplotnom energijom, vodom za piće i dr.) gde je istorijski evidentiran najveći broj problema, preduzet je nov pristup - naime, trgovci koji se bave pružanjem ovih usluga su u obavezi da formiraju posebne komisije za rešavanje reklamacija potrošača, a u kojima svoje mesto imaju predstavnici potrošačkih organizacija koje se nalaze na evidenciji ministarstva. Oni su prema Zakonu dužni da formiraju savetodavna tela u koja će biti uključeni predstavnici evidentiranih udruženja i saveza udruženja potrošača.

Dalje, sada je zabranjeno da trgovac obustavi pružanje usluge grejanja, snabdevanja električnom energijom ili gasom u toku grejne sezone, ako u relevantnom domaćinstvu živi tzv. „ugroženi potrošač“, tj. potrošač koji, zbog svog ekonomskog ili društvenog položaja, uslova života, posebnih potreba ili drugih teških ličnih prilika pribavlja robu ili koristi uslugu pod naročito otežanim uslovima ili je u tome onemogućen (bliže kriterijume za definisanje ugroženih potrošača uređuje Vlada).

Trgovac može obustaviti pružanje usluge od opšteg ekonomskog interesa ako potrošač ne izmiri potraživanja u roku od dva meseca od dana dospelosti te obaveze. Međutim, ako potrošač ospori postojanje ili visinu obaveze i nastavi da uplaćuje račune za tekuće obaveze, ne može biti isključen sa mreže do okončanja sudskog postupka koji je pokrenuo trgovac i koji za predmet ima obavezu koju je potrošač osporio po osnovu ili visini.

Takođe, usluge koje su besplatne za korisnika treba da budu označene na računu kako bi potrošači bili upoznati sa njihovim postojanjem.

Povećan je broj nosioca zaštite potrošača, tako da su to sad: Narodna skupština, Vlada, Ministarstvo trgovine, telekomunikacija i turizma, Nacionalni savet za zaštitu potrošača, druga ministarstva i regulatorna tela koja imaju zakonom utvrđene nadležnosti u oblasti zaštite potrošača, organi autonomne pokrajine i lokalne samouprave, kao i udruženja i savezi. Propisana je obaveza njihove međusobne saradnje i povećanja su njihova ovlašćenja i nadležnosti u cilju unapređenja oblasti zaštite potrošača uopšte i u cilju sprovođenja Strategije Nacionalnog Saveta i relevantnog akcionog plana. Tržišnoj inspekciji su vraćena ovlašćenja koja su prethodnim zakonom bila prenetna na organizacije potrošača, a čiji su kapaciteti u datom trenutku bili nedovoljni za efikasno rešavanje svih potrošačkih prigovora.

Zakonom se ustanovljava Nacionalni registar potrošačkih prigovora koji vodi Ministarstvo trgovine, telekomunikacija i turizma, a koji ima za cilj da se uspostavi transparentan sistem povreda prava potrošača od strane trgovaca, tako što će se jednom godišnje izveštaj o radu ovog registra javno objavljivati.

Donete su i brojne novine na temu rešavanja potrošačkih sporova. Tako su ukinute sudske takse za potrošačke sporove do vrednosti od RSD 500.000, kako bi se motivisali potrošači da ne odustaju od sudskih postupaka koji su u nekim slučajevima jedni adekvatan način zaštite njihovih prava.

Zakon bliže i sveobuhvatnije određuje oblast vansudskog rešavanja sporova s ciljem da se potrošački sporovi rešavaju brže, ekonomičnije i efikasnije i da se u što većoj meri izbegne vođenje dugotrajnih i skupih sudskih postupaka.

I za kraj, uvedeni su mehanizmi zaštite kolektivnog interesa potrošača. Tako povreda kolektivnog interesa potrošača postoji kada se ukupnom broju od najmanje deset potrošača, istovetnom radnjom, odnosno na istovetan način, od strane istog lica, povređuje pravo koje im je zagantovano ovim zakonom ili se nad njima sprovodi nepoštena poslovna praksa definisana zakonom ili ugovaraju

nepravične ugovorne odredbe.

Po svemu sudeći, jasno je da je projekat Evropske Unije doveo do donošenja Zakona koji bi trebalo da značajno ojača oblast zaštite potrošača u Srbiji. Primena ovog Zakona odložena je za septembar 2014. godine, a do tada očekujemo sijaset podzakonskih akata koji će ovom Zakonu udahnuti život.