Izvod iz Zakona o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 88/2021) – odredbe sa kojim je potrebno da kupac bude upoznat pre zaključenja Ugovora o kupoprodaji na daljinu

IV ZAŠTITA POTROŠAČA U OSTVARIVANJU PRAVA IZ UGOVORA NA DALJINU I UGOVORA KOJI SE ZAKLJUČUJU IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA

***1. Obaveštavanje potrošača i pravo na odustanak***

**Dužnosti obaveštavanja za ugovore na daljinu i ugovore koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija**

**Član 26**

Trgovac je dužan da pre zaključenja ugovora na daljinu ili izvan poslovnih prostorija, pored podataka iz člana 12. ovog zakona, na jasan i razumljiv način potrošača obavesti o:

1) adresi na kojoj posluje, ako ne posluje na adresi na kojoj mu je sedište ili prebivalište i adresi, broju faksa i adresi elektronske pošte trgovca u čije ime postupa, na koju potrošač može da izjavi reklamaciju;

2) prodajnoj ceni koja obuhvata ukupne troškove za obračunski period u slučaju ugovora sa neodređenim trajanjem ili ugovora koji sadrži pretplatu; kada se ovakvim ugovorima predviđa plaćanje fiksne sume, prodajna cena obuhvata ukupne mesečne troškove; kada se ukupni troškovi ne mogu pouzdano unapred obračunati, saopštava se način na koji će se prodajna cena obračunavati;

3) trošku korišćenja sredstava komunikacije na daljinu za zaključivanje ugovora, kada se taj trošak obračunava na osnovi različitoj od osnovne tarife;

4) uslovima, roku i postupku za ostvarivanje prava na odustanak od ugovora u skladu sa članom 27. ovog zakona;

5) obavezi da plati trgovcu razumne troškove u skladu sa članom 34. stav 3. ovog zakona, ako potrošač ostvaruje pravo na odustanak od ugovora nakon što je podneo izjavu u skladu sa članom 27. stav 2. ovog zakona, odnosno obrazac u skladu sa članom 27. ovog zakona;

6) podatku da potrošač ne može da koristi pravo na odustanak ili o okolnostima pod kojima potrošač gubi pravo na odustanak od ugovora, ako potrošač nema pravo da odustane od ugovora u skladu sa članom 36. ovog zakona;

7) postojanju njegovog ugovornog odnosa sa poštanskim operatorom preko koga potrošač može, u slučaju reklamacije zbog nesaobraznosti, da pošalje robu o trošku trgovca.

U zavisnosti od okolnosti konkretnog slučaja i vrste robe, trgovac je dužan da potrošača obavesti i o:

1) dužnosti potrošača da snosi troškove povraćaja robe u slučaju odustanka od ugovora i, za ugovore na daljinu, ako se roba zbog svojih karakteristika ne može vratiti poštom, troškove vraćanja robe;

2) postojanju primenjivih kodeksa dobre poslovne prakse i načinu na koji se može steći uvid u sadržaj kodeksa, gde je primenjivo;

3) minimalnom trajanju ugovornih obaveza potrošača u skladu sa ugovorom;

4) postojanju i uslovima za polaganje depozita ili drugih finansijskih garancija koje potrošač na zahtev trgovca treba da plati ili dostavi;

5) mogućnosti vansudskog rešavanja sporova.

Odredbe st. 1. i 2. ovog člana primenjuju se i na ugovore o snabdevanju vodom, gasom ili električnom energijom kada oni nisu ponuđeni za prodaju u ograničenoj ili unapred određenoj količini, ili na ugovore o snabdevanju toplotnom energijom ili o isporuci digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na trajnom nosaču zapisa.

U slučaju javne aukcije podaci o trgovcu iz člana 12. stav 1. tačka 2) ovog zakona i stava 1. tačka 1) ovog člana mogu biti zamenjeni istovrsnim podacima o aukcionaru.

Podaci iz stava 1. tač. 4) i 5) i stava 2. tačka 1) ovog člana mogu biti dostavljeni putem obrasca iz člana 27. ovog zakona.

Ukoliko trgovac ne ispuni obavezu obaveštavanja o dodatnim troškovima iz člana 12. stav 1. tačka 3) ovog zakona i stava 2. tačka 1) ovog člana, potrošač nije dužan da snosi te troškove.

Trgovac je dužan da podatke iz st. 1. i 2. ovog člana pruži potrošaču na srpskom jeziku.

Podaci iz st. 1. i 2. ovog člana predstavljaju sastavni deo ugovora na daljinu ili ugovora koji se zaključuje izvan poslovnih prostorija.

Teret dokazivanja izvršenja obaveza u skladu sa st. 1. i 2. ovog člana i čl. 29. i 30. ovog zakona je na trgovcu.

**Pravo potrošača na odustanak od ugovora**

**Član 27**

Potrošač ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu ili izvan poslovnih prostorija u roku od 14 dana, bez navođenja razloga i bez dodatnih troškova, osim troškova iz čl. 33. i 34. ovog zakona (u daljem tekstu: odustanak od ugovora).

Potrošač ostvaruje pravo na odustanak od ugovora izjavom koju može dati na propisanom obrascu za odustanak od ugovora zaključenog na daljinu ili izvan poslovnih prostorija ili na drugi nedvosmislen način (u daljem tekstu: izjava o odustanku).

Izjava o odustanku od ugovora kod ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija smatra se blagovremenom ukoliko je poslata trgovcu u roku iz stava 1. ovog člana.

Izjava o odustanku od ugovora proizvodi pravno dejstvo od dana kada je poslata trgovcu.

Ako trgovac omogući potrošaču da elektronski popuni i pošalje obrazac za odustanak, dužan je da ga o prijemu obrasca bez odlaganja obavesti u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču zapisa.

Protekom rokova iz člana 28. ovog zakona prestaje pravo potrošača na odustanak od ugovora.

Teret dokazivanja da je postupio u skladu sa odredbama st. 1-5. ovog člana, radi ostvarivanja prava na odustanak od ugovora, je na potrošaču.

Oblik i sadržinu obrasca za odustanak propisuje ministar nadležan za poslove zaštite potrošača (u daljem tekstu: Ministar).

**Računanje rokova za odustanak potrošača od ugovora**

**Član 28**

Kod ugovora o pružanju usluga, rok od 14 dana za odustanak od ugovora računa se od dana zaključenja ugovora između potrošača i trgovca.

Kod ugovora o prodaji robe, rok od 14 dana za odustanak od ugovora računa se od dana kada roba dospe u državinu potrošača ili trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik.

Kada potrošač jednom porudžbenicom naruči više vrsta roba koje se isporučuju zasebno, rok od 14 dana za odustanak od ugovora počinje da teče od dana kada poslednja vrsta naručene robe dospe u državinu potrošača ili trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik.

Kada se isporuka robe sastoji iz više pošiljki i delova, rok od 14 dana za odustanak od ugovora počinje da teče od dana kada je poslednja pošiljka ili deo, dospeo u državinu potrošača ili trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik.

Kada je zaključen ugovor na neodređeno vreme sa periodičnim isporukama robe, rok od 14 dana za odustanak od ugovora počinje da teče od dana kada prva pošiljka robe dospe u državinu potrošača ili trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik.

Ako trgovac ne preda potrošaču obaveštenje iz člana 26. stav 1. tačka 4) ovog zakona, na način iz člana 29. stav 1. ovog zakona i člana 30. stav 2. ovog zakona, potrošač može odustati od ugovora u roku od 12 meseci od dana isteka roka za odustanak od ugovora.

Ako trgovac nije predao potrošaču obaveštenje iz člana 26. stav 1. tačka 4) ovog zakona, na način iz člana 29. stav 1. ovog zakona i člana 30. stav 2. ovog zakona, pa to učini u roku od 12 meseci od dana zaključenja ugovora, rok od 14 dana za odustanak od ugovora počinje da teče od dana kada potrošač dobije obrazac za odustanak.

Rok iz st. 1-7. ovog člana ističe protekom poslednjeg časa poslednjeg dana roka.

**Formalni uslovi za zaključenje ugovora izvan poslovnih prostorija**

**Član 29**

Trgovac je dužan da u trenutku zaključenja ugovora, a najkasnije prilikom isporuke robe preda potrošaču u pisanoj formi:

1) propisani obrazac za odustanak;

2) čitko i razumljivo obaveštenje iz člana 26. st. 1. i 2. ovog zakona na srpskom jeziku;

3) primerak potpisanog ugovora.

Trgovac je dužan da pribavi prethodnu saglasnost potrošača ako se isporuka digitalnog sadržaja ne vrši na trajnom nosaču zapisa, kao i potvrdu potrošača da zna da takvom isporukom gubi pravo na odustanak od ugovora.

Trgovac može ispuniti obavezu iz stava 1. ovog člana na trajnom nosaču zapisa, ukoliko je potrošač sa tim saglasan.

Kada potrošač zahteva da pružanje usluga ili snabdevanje vodom, gasom ili električnom energijom kada oni nisu ponuđeni za prodaju u ograničenoj ili unapred određenoj količini, ili isporuka toplotne energije započne u toku roka za odustanak od ugovora iz člana 28. ovog zakona, trgovac će zahtevati da potrošač podnese takav izričit zahtev na trajnom nosaču zapisa.

**Formalni uslovi za zaključenje ugovora na daljinu**

**Član 30**

Ako trgovac telefonom pozove potrošača u nameri da zaključi ugovor na daljinu, dužan je da, odmah nakon početka razgovora, predoči svoj identitet, kao i da je poziv učinjen u komercijalne svrhe.

Trgovac je dužan da u razumnom roku po zaključenju ugovora, a najkasnije u vreme isporuke robe ili početka pružanja usluge, na trajnom nosaču zapisa, preda potrošaču:

1) obrazac za odustanak;

2) čitko i razumljivo obaveštenje iz člana 26. st. 1. i 2. ovog zakona, na srpskom jeziku;

3) ugovor ili ispravu o ugovoru.

Trgovac je dužan da pribavi prethodnu izričitu saglasnost potrošača ako se isporuka digitalnog sadržaja ne vrši na trajnom nosaču zapisa i potvrdu potrošača da zna da takvom isporukom gubi pravo na odustanak od ugovora.

Ako ugovor na daljinu, koji treba da se zaključi elektronskim putem, predviđa obavezu potrošača za plaćanje, trgovac saopštava potrošaču na jasan i čitak način obaveštenja iz člana 12. stav 1. tačka 1) i stav 2. tačka 1) ovog zakona i člana 26. stav 1. tačka 1) i stav 2. tačka 3) ovog zakona i neposredno pre nego što potrošač dostavi svoju porudžbenicu.

Ako se slanjem porudžbenice istovremeno prihvata i obaveza plaćanja, o tome mora da postoji jasno obaveštenje na porudžbenici ili na tasteru ili nekoj drugoj sličnoj funkciji, ako se slanje porudžbenice vrši njihovim aktiviranjem.

Ukoliko trgovac ne postupi u skladu sa obavezom iz stava 5. ovog člana, ugovor ili porudžbenica ne obavezuju potrošača.

Na prodajnim internet stranicama, najkasnije na početku postupka naručivanja, moraju da budu jasno i čitko navedeni podaci o postojanju ograničenja u pogledu isporuke i koja sredstva plaćanja se prihvataju.

Kada potrošač zahteva da pružanje usluga ili snabdevanje vodom, gasom ili električnom energijom kada oni nisu ponuđeni za prodaju u ograničenoj ili unapred određenoj količini, ili isporuku toplotne energije, započne u toku rokova iz člana 28. ovog zakona, trgovac će zahtevati da potrošač podnese izričit zahtev za zaključenje ugovora.

**Isporuka**

**Član 31**

Trgovac je dužan da u roku od 30 dana od dana zaključenja ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuje izvan poslovnih prostorija izvrši isporuku robe ili pruži uslugu, osim ako nije nešto drugo ugovoreno.

Trgovac je dužan da bez odlaganja obavesti potrošača da isporuka ugovorene robe ili pružanje ugovorene usluge nije moguće.

Na obaveze trgovca i prava potrošača u vezi sa isporukom u skladu sa ugovorom o prodaji robe ili pružanju usluge, koji je zaključen na daljinu ili izvan poslovnih prostorija shodno se primenjuju odredbe ovog zakona kojima se obezbeđuje zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o prodaji.

**Pravne posledice odustanka od ugovora**

**Član 32**

Ako potrošač ostvari pravo na odustanak od ugovora u skladu sa članom 27. ovog zakona, smatra se da ugovor nije ni zaključen i nastaju obaveze propisane čl. 33. i 34. ovog zakona.

**Obaveze trgovca u slučaju odustanka od ugovora**

**Član 33**

Trgovac je dužan da bez odlaganja izvrši povraćaj uplata koje je primio od potrošača, uključujući i troškove isporuke, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je primio obrazac za odustanak.

Trgovac vrši povraćaj koristeći ista sredstva plaćanja koja je potrošač koristio u prvobitnoj transakciji, osim ako se potrošač nije izričito saglasio sa korišćenjem drugog sredstva plaćanja i pod uslovom da potrošač zbog takvog povraćaja ne snosi nikakve troškove.

Izuzetno od stava 1. ovog člana, trgovac nije dužan da izvrši povraćaj dodatnih troškova koji su posledica izričitog zahteva potrošača za dostavu koja odstupa od najjeftinije uobičajene dostave koju je ponudio trgovac.

Trgovac može da odloži povraćaj sredstava dok ne dobije robu koja se vraća, ili dok potrošač ne dostavi dokaz da je poslao robu trgovcu u zavisnosti od toga šta nastupa prvo, osim u slučaju kada je trgovac ponudio da sam preuzme robu.

Trgovac o sopstvenom trošku preuzima robu koja je bila isporučena potrošaču u njegovom domu u momentu zaključenja ugovora izvan poslovnih prostorija ako roba po svojoj prirodi ne može da se vrati na uobičajen način preko poštanskog operatora.

**Obaveze potrošača u slučaju odustanka od ugovora**

**Član 34**

Potrošač je dužan da vrati robu trgovcu ili licu ovlašćenom od strane trgovca, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao obrazac za odustanak.

Smatraće se da je roba vraćena u roku ako je potrošač poslao robu pre isteka roka od 14 dana iz stava 1. ovog člana.

Potrošač snosi isključivo direktne troškove vraćanja robe, osim ako se trgovac saglasio sa tim da ih on snosi ili ako nije prethodno obavestio potrošača da je potrošač u obavezi da ih plati.

Potrošač je isključivo odgovoran za umanjenu vrednost robe koja nastane kao posledica rukovanja robom na način koji nije adekvatan, odnosno prevazilazi ono što je neophodno da bi se ustanovili priroda, karakteristike i funkcionalnost robe.

Potrošač neće biti odgovoran za umanjenu vrednost robe u slučaju kada mu trgovac nije dostavio obaveštenje o pravu na odustanak od ugovora u skladu sa članom 26. stav 1. tačka 4) ovog zakona.

Kada potrošač ostvaruje pravo na odustanak od ugovora nakon što je dostavio zahtev u skladu sa članom 29. stav 4. ili članom 30. stav 8. ovog zakona, dužan je da plati trgovcu iznos koji je srazmeran sa izvršenim uslugama do momenta kada je potrošač obavestio trgovca o ostvarivanju prava na odustanak od ugovora.

Srazmerni iznos koji potrošač treba da plati trgovcu obračunava se na osnovu prodajne cene dogovorene ugovorom, koja ne može biti viša od tržišne vrednosti onoga što je bilo isporučeno.

Potrošač ne snosi troškove za:

1) pruženu uslugu ili snabdevanje vodom, gasom ili električnom energijom kada oni nisu ponuđeni na prodaju u ograničenoj ili unapred određenoj količini, ili potpuno ili delimično snabdevanje toplotnom energijom tokom roka za odustanak od ugovora kada:

(1) trgovac nije dostavio obaveštenje u skladu sa članom 26. stav 1. tač. 4) i 5) ovog zakona; ili

(2) potrošač nije izričito zahtevao da se sa izvršenjem počne u toku roka za odustanak od ugovora u skladu sa članom 29. stav 4. ili članom 30. stav 8. ovog zakona;

2) isporuku digitalnog sadržaja, u potpunosti ili delimično, koji nije dostavljen na trajnom nosaču zapisa kada:

(1) potrošač nije dao prethodnu izričitu saglasnost za početak izvršenja pre isteka roka od 14 dana za odustanak od ugovora;

(2) potrošač nije potvrdio da zna da dajući saglasnost gubi pravo na odustanak od ugovora; ili

(3) trgovac nije dostavio potvrdu u skladu sa članom 29. stav 2. ili članom 30. stav 3. ovog zakona.

Osim u slučajevima predviđenim ovim članom, potrošač ne snosi posledice zbog ostvarivanja prava na odustanak od ugovora.

**Posledice korišćenja prava na odustanak od ugovora na povezane ugovore**

**Član 35**

U slučaju da potrošač ostvari pravo na odustanak od ugovora, prestaje pravno dejstvo povezanih ugovora bez troškova za potrošača, uključujući troškove iz čl. 33. i 34. ovog zakona.

Odredba stava 1. ovog člana odnosi se i na ugovor o kreditu koji je povezan s potrošačkim ugovorom, nezavisno od toga da li je potrošaču kredit odobrio trgovac ili treće lice.

Ako je treće lice odobrilo kredit potrošaču za potrebe finansiranja obaveza iz određenog ugovora sa trgovcem:

1) trgovac je dužan da o odustanku od ugovora obavesti davaoca kredita;

2) davalac kredita je dužan da potrošaču bez odlaganja vrati iznos koji je potrošač platio do odustanka od ugovora sa kamatom, a najkasnije u roku od 30 dana od dana kada je obavešten o odustanku od ugovora.

**Izuzeci od prava na odustanak od ugovora**

**Član 36**

Potrošač nema pravo da odustane od ugovora u slučaju:

1) pružanja usluga, nakon što je usluga u potpunosti izvršena, ako je pružanje usluge počelo nakon izričite prethodne saglasnosti potrošača i uz njegovu potvrdu da zna da gubi pravo na odustanak od ugovora kada trgovac u potpunosti izvrši ugovor;

2) isporuke robe ili pružanja usluga čija cena zavisi od promena na finansijskom tržištu na koje trgovac ne može da utiče i koje mogu nastati u toku roka za odustanak;

3) isporuke robe proizvedene prema posebnim zahtevima potrošača ili jasno personalizovane;

4) isporuke robe koja je podložna pogoršanju kvaliteta ili ima kratak rok trajanja;

5) isporuke zapečaćene robe koja se ne može vratiti zbog zaštite zdravlja ili higijenskih razloga i koja je otpečaćena nakon isporuke;

6) isporuke robe koja se, nakon isporuke, zbog svoje prirode neodvojivo meša sa drugom robom;

7) isporuke alkoholnih pića čija je cena dogovorena u vreme zaključivanja ugovora o prodaji i čija se isporuka može izvršiti tek nakon 30 dana od dana zaključenja ugovora, a čija stvarna cena zavisi od promena cena na tržištu na koje trgovac ne može da utiče;

8) ugovora kojima potrošač izričito zahteva posetu od strane trgovca u cilju sprovođenja hitnih popravki ili održavanja; ukoliko prilikom ove posete trgovac pruži i druge usluge osim onih koje je potrošač konkretno zahtevao ili dostavi drugu robu osim delova za zamenu koji su neophodni za održavanje ili izvršenje popravke, pravo na odustanak od ugovora se odnosi na ove dopunske usluge ili robu;

9) isporuke zapečaćenih audio, video zapisa ili računarskog softvera, koji su otpečaćeni nakon isporuke;

10) isporuke novina, periodičnih izdanja ili časopisa osim pretplatničkih ugovora za isporuku ovih izdanja;

11) ugovora zaključenih na javnoj aukciji;

12) pružanja smeštaja koji nije u stambene svrhe, transporta robe, usluga iznajmljivanja automobila, usluga pripreme i dostavljanja hrane ili usluga povezanih sa slobodnim aktivnostima ukoliko ugovor predviđa konkretni rok ili period izvršenja;

13) isporuke digitalnog sadržaja koji nije isporučen na trajnom nosaču zapisa ako je izvršenje započelo posle prethodne izričite saglasnosti potrošača i njegove potvrde da zna da na taj način gubi pravo na odustanak od ugovora.

Zakon o zaštiti potrošača