

**OBLIGACIONO PRAVO**  
– dodatak za studente Pravnog fakulteta u Nišu<sup>1</sup>

1. Načela evropskog ugovornog prava

I. Uvod

Evropska unija je regionalna organizacija evropskih država u kojoj članice ostvaruju zajedničke ciljeve, kao što su ujednačen državni i društveni razvoj, slobodan protok ljudi i kapitala, visok nivo zaposlenosti, zaštita prava građana i dr. Pravo Evropske Unije – komunitarni pravni sistem (*Acquis Communautaire*)<sup>2</sup> jeste skup pravnih normi kojima se regulišu međusobni odnosi u koje stupaju subjekti komunitarnog prava (državljeni i pravna lica koja imaju sedište u nekoj od država članica, same članice i njihovi organi i organi i institucije Evropskih zajednica).

Ciljevi formiranja EU usloveli su neophodnost harmonizacije privatnog i građanskog prava nacionalnih država i stvaranja komunitarnog prava, koji proces se odvija permanentno kako u okviru EU, tako i u državama koje teže učlanjivanju i približavanju ovoj organizaciji. Harmonizacija prava predstavlja postupak usklađivanja nacionalnih pravnih sistema postavljanjem zajedničkih principa i pravila. Harmonizacija, odn. približavanje, ne teži identičnosti, već konvergentnosti različitih pravnih sistema.

Država koja želi da postane član EU, kao što je Republika Srbija, obavezna je da prilagodi svoj pravni sistem komunitarnom.<sup>3</sup> Ovo se, prema iskustvu pridruženih članica, pokazalo kao vrlo složen zadatak, jer je reč o pravu koje pokazuje, donekle, precedentnu prirodu i stvara se prevashodno donošenjem Uredbi i Direktiva, pri čemu značajan uticaj ima tumačenje odredbi Ugovora sadržano u praksi Evropskog suda.

---

<sup>1</sup> S obzirom da u udžbeniku za Obligaciono pravo prof. Jakova Radišića nisu obrađena pitanja: Načela evropskog ugovornog prava (Ole Lando načela) i Zaštita prava potrošača, za studente Pravnog fakulteta u Nišu je pripremljen ovaj interni prilog koji sadrži osnovna znanja o ovim novim institutima pretežno obligacionog prava. Studenti mogu koristiti i druge izvore. Potpunija naučna obrada ovih pitanja očekuje se od autora budućeg novog udžbenika Obligacionog prava koji studentima na univerzitetima Republike Srbije, itekako, nedostaje.

<sup>2</sup> Pravo koje se stvara u okvirima Evropskih zajednica je dugo vremena nazivano “pravo Evropskih zajednica”. Od stupanja na snagu Ugovora iz Matrihta, 1992. god., naziva se “pravo Evropske unije” tj. “pravne tekovine Evropske unije” (fr. *acquis communautaire* – komunitarno pravo).

<sup>3</sup> Zbog složenosti postupka harmonizacije prava, EU je, 1995. godine, donela Belu knjigu za pripremu pridruženih država Centralne i Istocne Evrope za integraciju na unutrašnje tržište. U ovom dokumentu predviđen je mogući model harmonizacije propisa, tako što su navedene oblasti u kojima je poželjna harmonizacija domaćih propisa, redosled i dinamika njihovog usklađivanja. Bela knjiga je model u pravno tehničkom smislu, ali se za svaku državu kandidata formira “zajednička konsultativna radna grupa” sastavljena od domaćih i stručnjaka EU, koja prilikom pripremanja Sporazuma o stabilnosti i pridruživanju, određuje, na osnovu specifičnosti svake pojedine države, oblasti prava koje su nužne za harmonizaciju.

Evropsko privatno pravo čine pravne norme koje fizičkim i pravnim licima obezbeđuju „slobodu delovanja, autonomiju u odnosu na kolektivitete kojima pripadaju i na društvo kao celinu, kao i na javnu vlast“<sup>4</sup>. Ono je nadnacionalno pravo koje nastaje usklađivanjem i prožimanjem nacionalnih pravnih poredaka država članica EU. Čine ga sve norme koje su obavezne za države članice, a odnose se na njihove građane. U užem smislu, tu spadaju norme trgovinskog evropskog prava usmerene na stvaranje jedinstvenog evropskog tržišta, evropsko građansko pravo, pravo intelektualne svojine i dr. U širem smislu, u evropsko privatno pravo spadaju i norme radnog prava, ali i norme kojima se štite lična prava, kao pravo na život, zdravlje, telesni integritet, pravo na privatnost i druga.

Veliku ulogu u razvoju Evropskog privatnog prava i harmonizaciji nacionalnih prava ima Evropski sud za ljudska prava u Strazburu i Sud pravde Evropskih zajednica u Luksemburgu. Iako Sud ne može neposredno primeniti neku odredbu zakona ili ukinuti nacionalnu sudsku odluku, u praksi su njegove odluke obavezne, jer je država koja prekrši Konvenciju ili ratifikovani Protokol, dužna obezbediti preduzimanje korektivnih mera. To ukazuje na početke prožimanja i približavanja dva velika pravna sistema – evropsko-kontinentalnog i anglo-američkog (anglosaksonskog). To je omogućeno zajedničkim principima po kojima ovi pravni sistemi štite iste društvene vrednosti (privatna svojina, ljudska prava, protok ljudi i kapitala itd.).

## II. Načela evropskog ugovornog prava (Ole Lando načela)

Komisija za evropsko ugovorno pravo je izradila „*Načela evropskog ugovornog prava*“, poznata i kao „*Ole Landova načela*“<sup>5</sup>, koja mnogi pravници smatraju uvodom u evropsko ugovorno pravo, a u budućnosti i u *Evropski građanski zakonik*.<sup>6</sup> „Ole Landova komisija“ je pošla od činjenice da je radi stvaranja jedinstvenog evropskog tržišta i omogućavanja uspešnog međunarodnog poslovanja, neophodno usaglasiti privatna prava članica EU. Zato se najpre krenulo od načela kao najopštijih pravila na kojima se temelje i ostala rešenja. Na načelima je bilo i najjednostavnije približiti dva velika pravna sistema.

Pored klasičnih načela, Komisija je regulisala pitanja primene načela, slobode ugovaranja, računanje roka, zaključenje ugovora, ovlašćenja zastupnika, punovažnost ugovora, promenjene okolnosti, ispunjenje ugovora, pravna sredstva u slučaju

---

<sup>4</sup> Vid. M, Herdegan, *Europarecht*, München, 2001, str. 11, cit po N. Gavella i dr. *Evropsko privatno pravo*, Zagreb, 2002, str. 2, 24.

<sup>5</sup> Načela evropskog ugovornog prava (*Principles of European Contract Law – PECL*) izradila je posebna komisija formirana 1970. od strane Komisije za evropsko ugovorno pravo (CECL) na čijem čelu je bio danski prof. Ole Lando, po kome je dobila naziv. Ova komisija je 1998.g. objavila prvi i drugi deo načela, a 2002.g. treći deo načela.

<sup>6</sup> *Ova načela treba posmatrati zajedno sa Načelima međunarodnih trgovinskih ugovora (UNIDROIT) iz 1994, kao i Konvencijom Ujedinjenih nacija o ugovorima o međunarodnoj prodaji robe iz 1980.* Pokušaj ujednačavanja i harmonizacije ugovornog prava ostvaruje se i na području elektronske trgovine, tako što je 1999.g. doneta Smernica o elektronskom potpisu.

neispunjenja ugovorne obaveze, obaveze više stranaka, ustupanje potraživanja, ustupanje duga - promena dužnika, prebijanje, zastarelost, ništavost i dr.

S obzirom na postojeće razlike u nacionalnim zakonodavstvima, ova načela nisu obavezna i imaju karakter *preporuke poslovnim ljudima*. Ipak, načela imaju veliki autoritet u svim evropskim državama, jer su uspela da otklone brojne razlike koje, u materiji ugovornog prava, postoje između država članica i ponude rešenja prihvatljiva i za sistem kontinentalnog prava - civil law i za anglosaksonsko (precedentno) pravo - common law sistem. Načela predstavljaju principe čije prihvatanje zavisi od autonomije volje poslovnih ljudi koji mogu da izaberu njihovu primenu. Ukoliko izaberu primenu ovih pravila na ugovorne strane se ne odnose pravila domaćeg prava. U pogledu primene Ole Landovih principa, predviđeno je (čl. 1.101 ) da će se ova pravila primenjivati kao opšta pravila ugovornog prava u Evropskim zajednicama, i to:

- kada se strane sporazumeju da ih učine sastavnim delom ugovora, odnosno kada se o njihovoj primeni izričito dogovore, ili

- ukoliko nisu izabrale neki pravni sistem, odnosno pravila koja se primenjuju na njihov ugovor.

Postavlja se pitanje, da li ugovorne strane mogu da derogiraju imperativne norme nacionalnog prava koje se odnose na ugovorne obaveze. Članom 1.103 je predviđeno da je to moguće samo ukoliko takvu mogućnost dopušta merodavno nacionalno pravo. U svakom slučaju, na snazi ostaju prinudna pravila domaćeg, nadnacionalnog i pravila međunarodnog privatnog prava. Njihova hijerarhija, tj. prvenstvo u primeni, utvrđeno je obavezom države da usaglasi nacionalno pravo sa ratifikovanim međunarodnim ugovorom ili konvencijom ili ga neposredno primeni.

Od načela Ole-Landove komisije izdvajamo nekoliko osnovnih:<sup>7</sup>

a) *Načelo savesnosti i poštenja u postupanju ugovornih strana*. Strane ne mogu da isključe ili ograniče ovaj princip (čl.1.201). Načelo savesnosti i poštenja ima karakter apstraktnog pravnog pravila (pravni standard) koji se odlukom suda, na osnovu uobičajenih pravila ponašanja, ispunjava sudom vrednosti. U našem pravu, ovo načelo je predviđeno u čl. 12 ZOO. Štaviše, ZOO je i u drugim pravnim pravilima predvideo primenu načela savesnosti i poštenja - kod dopuštenosti odricanja od promenjenih okolnosti (čl. 136 ZOO), kod sprečavanja nastupanja ugovorenog uslova (čl. 74 ZOO), kod odlučivanja o posledicama ništavosti (čl. 104. ZOO)<sup>8</sup> itd. Naši sudovi bi prilikom primene ovog načela trebalo da vode računa i o praksi Evropskog suda.

b) *Sloboda ugovaranja* je predviđena čl. 1.102 Načela, kao pravo ugovornih strana da mogu slobodno da zaključe ugovor i da utvrde njegov sadržaj u skladu sa načelom savesnosti i poštenja i prinudnim pravilima. U našem pravu je sloboda ugovaranja predviđena kao pravo na slobodno uređenje obligacionih odnosa, u granicama postavljenim prinudnim propisima, javnim poretkom i dobrim običajima (čl. 28 ZOO). Sloboda ugovaranja je konkretizacija pravnofilozofskog načela autonomije volje u ugovornom pravu i obuhvata pravo da subjekt odluči o tome da li će zaključiti ugovor, kada, sa kime, da odredi sadržinu u granicama imperativnih normi itd. Ona je ograničena u javnom interesu (npr. obavezom zaključenja određenih ugovora itd.).

---

<sup>7</sup> Detaljnije poređenje ovih načela i načela iz našeg ZOO videti u zborniku radova: Načela evropskog ugovornog prava i jugoslovensko pravo, Kragujevac, 2001.

<sup>8</sup> U čl. 104. treba ukinuti tač. 2 (oduzimanje predmeta prestacije u korist države), jer ne odgovara evropskim standardima sankcionisanja ništavosti ugovora

c) *Izvršenje obaveza na način kako je ugovoreno.* Ovim načelom je potvrđeno važenje opšteg principa *pacta sunt servanda*, tj. da je ugovor zakon za ugovorne strane. Proizilazi iz realizovane slobode ugovaranja. U našem pravu je čl. 17 ZOO predviđena obaveza izvršenja ugovora, a odredbama o prihvatanju ponude (čl. 39. ZOO) regulisano je od kog momenta se ugovor smatra zaključenim, što je i vreme od kada obavezuje ugovorne strane.

Načela su istakla obavezu izvršenja ugovora u naturi uključujući i „popravku ispunjenja sa nedostatkom“, ali je zbog nepostojanja ove obaveze u Common law sistemu predviđeno da „sud nije dužan da donese presudu o izvršenju u naturi, osim ako bi to učinio prema pravilima svog sopstvenog prava za slične ugovore o prodaji na koja se ova konvencija odnosi“<sup>9</sup>. U čl. 9.102 navedeni su slučajevi kada se ne može prihvatiti izvršenje obaveze u naturi, i to:

- ukoliko bi ispunjenje bilo nezakonito ili nemoguće;
- ukoliko bi ispunjenje dužniku predstavljalo nerazumni napor ili izdatak;
- ukoliko se ispunjenje sastoji od pružanja usluga ili rada lične prirode ili zavisi od ličnog odnosa ili
- ukoliko oštećena strana može razumno da očekuje ispunjenje iz drugog izvora.

U našem pravu, kod uzajamnih ugovora, obe strane su, po pravilu, dužne da istovremeno ispune svoje obaveze. U slučaju nemogućnosti ispunjenja ugovora, gašenje obaveza zavisi od odgovornosti jedne ili druge strane (čl. 137 i 138 ZOO). Samo ako ni jedna ni druga ugovorna strana nije odgovorna za nemogućnost ispunjenja, obaveza se gasi. Ako je dužnik odgovoran za nemogućnost ispunjenja, obaveza se preinačuje u novčanu vrednost, koja se naziva „šteta zbog neispunjenja“ ili „pozitivni ugovorni interes“. Ako je za nemogućnost ispunjenja odgovoran poverilac, obaveza dužnika se gasi, ali on zadržava svoje potraživanje prema poveriocu.

Načela evropskog ugovornog prava predstavljaju najsloženiji i međunarodno najzapaženiji projekat usmeren ka harmonizaciji evropskog ugovornog prava. Smatraju se kao moguća osnova za novo evropsko privatno pravo. Dug period u kome su načela stvarana, doveo je do konceptijskih promena i nedostatka koordinacije između pojedinih delova, kao i zanemarivanju nekih značajnih instituta ugovornog prava.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Videti, J. Vilus, Uvodne napomene uz Načela evropskog ugovornog prava, redaktori S. Vilus i S. Arandelović, Beograd, 2003.

<sup>10</sup> Zimmerman, R. (2004). Načela evropskog ugovornog prava - moderna manifestacija stare i moguća osnova za novu osnovu evropske pravne doktrine privatnog prava. *Pravo i privreda*, 41(9-12), 35-74. Preuzeto 3. oktobra 2006. iz SocioFakt *open access* baze podataka.

## 2. Pravo potrošača

### I. Pojam i ciljevi zaštite prava potrošača

U svim državama članicama EZ-a postoji pravo zaštite potrošača kao jedna nova grana prava koja se počela razvijati tek nakon Drugog svjetskog rata. U većini tih država potrošači se, prvenstveno, štite na osnovu jednog opšteg pravnog načela, koje je dalje razrađeno bilo zakonskim normama, bilo zaštitom kroz sudsku praksu. Tako, u pojedinim državama članicama zaštita potrošača se temelji na opštoj zabrani ponašanja *contra bonos mores*; u drugima na načelu poštene komercijalne prakse; u trećima pak na načelima dobrih trgovačkih običaja. Pravo zaštite potrošača na evropskom nivou razvijalo se, najpre, kao niz odvojenih propisa koji su bili reakcija na pojedine probleme ograničavanja unutrašnjeg tržišta.

Pravo zaštite potrošača u Evropskoj zajednici razvilo se kao nusprodukt formiranja jedinstvenog evropskog tržišta. Najpre je Evropski sud zauzeo stav da, ako neka nacionalna mera otežava trgovinu proizvodom (ili uslugom) poreklom iz druge države članice, u nameri da se zaštite potrošači na svom tržištu, ona će biti dopuštena pod uslovom proporcionalnosti (*tj.* da ne ograničava promet stranim proizvodom u većoj mjeri nego što je to nužno da se postigne zaštita potrošača). Jedini način da se u takvoj situaciji osigura slobodno kretanje roba i usluga na celom području tržišta EU, jeste da se nacionalne mere ograničavanja zamene zajedničkim pravilima koja će štititi potrošače na jednak način u svim članicama EZ.

Ugovorom iz Maastrichta (1993.) u Ugovor o EZ-u uvedena je nova glava XI o zaštiti potrošača, što je stvorilo uslove da se zaštita potrošača počne razvijati kao zasebna politika EZ-a. Međutim, tek Ugovorom iz Amsterdama (1997), omogućeno je donošenje mera i bez izričite veze s unutrašnjim tržištem. Zajednica, naime, može od tada usvajati mere koje podržavaju, dopunjavaju i nadgledaju politike koje sprovode države članice (na osnovu čl. 153. usvojena je direktiva o označavanju cena na proizvodima, br. 98/6). Iako su, dakle, vrata za "evropsku" politiku zaštite potrošača otvorena u Maastrichtu, jasno je da se radi o području podeljene nadležnosti između EZ-a i država članica i da nije prihvaćeno da politika EZ, zameni u potpunosti nacionalne politike.

*Cilj zaštite potrošača* u EU je promovisati interese potrošača i osiguravati visok nivo zaštite kako bi se zaštitilo *zdravlje, sigurnost i ekonomski interesi* potrošača. Pri tome, obaveza EU je da postigne *visok nivo* zaštite potrošača. Visok nivo zaštite, svakako nije najniži, ali ni najviši standard zaštite koji postoji u državama članicama. Većina mera usvojenih u EZ (uglavnom u formi direktiva<sup>11</sup>), jesu tzv. mere minimalne harmonizacije, jer Zajednica usvaja samo minimalne standarde nužne da se osigura zaštita zdravlja, sigurnosti i ekonomskih interesa potrošača. Države članice i dalje mogu zadržati i usvojiti više standarde, ako time ne onemogućavaju slobodno kretanje roba i usluga na tržištu EU. Prema tome, Evropsko pravo zaštite potrošača ne predstavlja zaokruženu celinu, već funkcioniše samo u zajedništvu s nacionalnim pravima zaštite potrošača.

Većina pitanja u području zaštite potrošača je uređena direktivama. Također je izuzetno važno u pravu Zajednice to da presude Evropskog suda takođe predstavljaju

---

<sup>11</sup> Direktive su instrumenti koje zadaju cilj regulacije, a ostavljaju državama da same izaberu formu i metodu postizanja takvog cilja u internom pravu.

izvor prava, tako da su tumačenja koja daju ti sudovi sastavni deo pravnih normi sadržanih u pisanim europskim aktima. Sudska praksa ukazuje na situacije u kojima je ocijenjeno da su postojeće članice EZ-a pogrešno prenijele direktivu te istodobno daje naslutiti koji je ispravan način njenog prenošenja. Pravo se potrošača, dakle, u Europskoj zajednici razvijalo kao skup ciljanih propisa kojima su se harmonizirala samo ona pitanja koja su bila smetnja ostvarenju unutarnjeg tržišta. Državama koje se žele učlaniti u EU se nameće vodjenje politike zaštite potrošača i usklađivanje s *acquis communautaire*-om. Harmonizacija prava između država članica EZ-a i država nečlanica ne odvija se na jednak način kao i unutar EZ-a. Naime, države izvan EZ-a ne mogu sudjelovati u donošenju harmonizacijskih mjera na nivou EZ-a, već je jedino moguće unilateralno prihvatanje već usvojenih mera.

Subjekt zaštite su potrošači. Potrošač je svaki građanin koji na tržištu nabavlja robu i usluge za svoje vlastite potrebe. Druga strana pravnog odnosa u kojem se građanin pojavljuje kao potrošač jeste trgovac, odnosno vršilac usluga. Odnosi između potrošača i trgovaca (odnosno pružatelja usluga) pretežno su ugovorni odnosi. (osim zakonskih kao što je odgovornost za proizvod). Ugovorno pravo je pravo privatnog karaktera koje se zasniva na načelu autonomije stranaka. U takvim se pravnim odnosima potrošači se pojavljuju kao strana koja je u slabijoj poziciji – potrošač nije profesionalac, za razliku od druge strane, te s toga ne raspolaže ni dovoljnim znanjem, niti dovoljnim sredstvima da bi bio u ravnopravnom položaju. S toga je potrošače potrebno zaštititi. Potrebno je zaštititi njihovo zdravlje i sigurnost, ali i ekonomske interese. Ali, s obzirom na načelo autonomije volje, nužno je utvrditi koje potrošače treba štititi, da li svakog potrošača ili samo posebne grupe potrošača (kao što su npr. mladi, stari, neobrazovani i sl.). Na nivou EZ-a merilo za ocenu nivoa zaštite je pravni standard razumno oprezan potrošač (*reasonably circumspect consumer*).

*Pravo potrošača u objektivnom smislu* je skup pravnih propisa usmerenih na poboljšanje kvaliteta potrošačke robe i održavanja standarda zaštite, kao i na poboljšanje prava potrošača radi predupređenja povrede i zaštite u slučaju povrede na tržištu robe i usluga. Propisi o zaštiti potrošača su dopuna propisima iz obligacionog prava kojima se štiti kupac, jer svaki potrošač je pribavilac prava svojine, ali imaju i širi domet. Oni stvaraju jedno novo građansko subjektivno pravo – pravo potrošača, koje je obligaciono pravne prirode i čiji je cilj usklađivanje standarda za zaštitu potrošača u državama Zajednice i državama koje teže učlanjivanju u EU. Zato je, za ovo pravo, bitno odabrati mere kojima će se izvršiti zaštita i sprečiti njihovo dupliranje sa postojećim oblicima zaštite koji važe i za potrošače (kupce), kao npr. odgovornost za mane stvari, garancija za ispravno funkcionisanje stvari, antimonopolski zakoni i sl. Bez obzira na odabrane mere zaštite potrošača, potrebno je u zakon ugraditi i jednu opštu pravnu odredbu koja će omogućiti da se potrošač zaštiti i u onim situacijama koje nisu unapred predviđene posebnim pravnim normama. Potpuna zaštita, osim adekvatne sankcije, podrazumeva i efikasne organe koji rešavaju sporove - upravne i sudske.

*Pravo potrošača u subjektivnom smislu* obuhvata skup ovlašćenja i obaveza koja pripadaju subjektima ovog obligacionog pravnog odnosa – proizvođačima i kupcima, kao i obaveze države u pogledu kontrole i nadzora ostvarivanja ovih standarda. Prava potrošača priznata čl. 153. Ugovora o EZ jesu: pravo na informisanost, pravo na obrazovanje i pravo na organizovanje potrošača radi zaštite sopstvenih interesa. Programom zaštite potrošača iz 1975, utvrđeno je *pet osnovnih prava potrošača*: pravo

*na zaštitu zdravlja i sigurnosti; pravo na zaštitu ekonomskih interesa; pravo na naknadu štete; pravo na obaveštavanje i edukaciju i pravo na predstavljanje.*

## II. Pravo potrošača u Republici Srbiji

S obzirom da materija zaštite potrošača prevazilazi domen obligacionog prava (neizvršenje ugovora, zaštita kupaca od pravnih i materijalnih nedostatak stvari...), ona se reguliše posebnim zakonima. U našem pravu je donet Zakon o zaštiti potrošača<sup>12</sup> kojim je regulisana: zaštita osnovnih prava potrošača (dostupnost najnužnijih proizvoda i usluga, hrane, odeće, stambenog prostora itd.); pravo na sigurnost (zaštita od proizvoda i usluga štetnih po zdravlje); pravo na informisanost (zaštita od oznaka ili poruka koje mogu potrošača dovesti u zabludu); pravo na izbor (između više proizvoda i usluga, uz garanciju kvaliteta); pravo na glas potrošača, pravo na obeštećenje, pravo na obrazovanje potrošača i pravo na zdravu životnu sredinu. Nadležni organi su dužni da se staraju o primeni ovog zakona i obaveštavaju stanovništvo o rezultatima izvršenih kontrola. Ovaj zakon će se nužno menjati radi dalje harmonizacije naših propisa sa komunitarnim pravom koje se dinamično i permanentno razvija u ovoj oblasti.

*Potrošač* u smislu ovog zakona jeste svako fizičko lice koje kupuje proizvode ili koristi usluge za lične potrebe ili potrebe svog domaćinstva. Potrošač jeste i privredno društvo, preduzeće, drugo pravno lice i preduzetnik, kada kupuje proizvode ili koristi usluge za sopstvene potrebe. Prodavac u smislu ovog zakona jeste privredno društvo, preduzeće, drugo pravno lice i preduzetnik, koji prodaje proizvode ili pruža usluge potrošaču iz st. 1. i 2. ovog člana. Posebna zaštita obezbeđuje se grupama potrošača kao što su *deca, stari i bolesni*.

Osnovna prava potrošača u smislu ovog zakona jesu:

1) *Pravo na zadovoljavanje osnovnih potreba*, tj. dostupnost najnužnijih proizvoda i usluga, hrane, odeće, obuće i stambenog prostora, zdravstvene zaštite, obrazovanja i higijene. Država je dužna da se stara radi stvaranja i kontrolisanja tržišnih uslova radi ostvarivanja ovog prava.

2) *Pravo na sigurnost potrošača*, tj. zaštitu od proizvoda, proizvodnih procesa i usluga štetnih po život i zdravlje.

Proizvodi, proizvodni procesi i usluge moraju biti sigurni po život i zdravlje potrošača i životnu sredinu. Zato moraju odgovarati zdravstvenim, higijenskim, kvalitativnim, ekološkim i drugim uslovima u skladu sa zakonom, važećim standardima, običajima, tehničkim i drugim propisima. Zabranjena je prodaja zdravstveno ili higijenski neispravnih proizvoda, proizvoda kojima je istekao rok upotrebe, kao i proizvoda koji nisu deklarirani na propisan način. Proizvodi koji se nude potrošaču moraju biti izloženi, dostupni, merljivi i snabdeveni potrebnom dokumentacijom.

Javna preduzeća, odnosno privredna društva i preduzetnici koji u skladu sa zakonom obavljaju delatnosti od opšteg interesa, dužna su da svoje proizvode i usluge pružaju kontinuirano na način kojim se obezbeđuje propisani kvalitet i da redovno obaveštavaju potrošače o svim uslovima isporuke i korišćenja proizvoda i usluga.

---

<sup>12</sup> Zakon o zaštiti potrošača, "Sl. glasnik RS", br. 79/2005.

Pravna lica i preduzetnici su dužni da proizvod, odnosno uslugu, obračunaju potrošaču na osnovu stvarno izvršene isporuke proizvoda ili izvršene usluge i da upoznaju potrošača sa metodologijom obrazovanja cena.

3) *Pravo potrošača na informisanost* obuhvata obaveštavanje o činjenicama od značaja za pravilan izbor i zaštitu od nepoštene oglasne poruke ili oznake na proizvodima koje mogu potrošača da dovedu u zabludu.

Informacije i podaci o svojstvima proizvoda i usluga ili uslovima prodaje moraju biti tačne, potpune, osnovane, nedvosmislene, jasne i blagovremene. Zabranjeno je oglašavanje proizvoda i usluga koje može da dovede potrošača u zabludu. Davalac usluge je dužan da svoju uslugu ponudi na način kojim potrošača jasno i nedvosmisleno obavestava o vrsti i kvalitetu usluge prema utvrđenoj specifikaciji. Potrošač ima pravo da bude informisan na razumljiv način o svojstvima proizvoda koje kupuje ili uslugama koje koristi, a naročito o: sastavu, higijenskoj ispravnosti, kvalitetu, ceni, uslovima plaćanja, načinu korišćenja i održavanja proizvoda i opasnostima do kojih može doći prilikom njegove nepravilne upotrebe.

Nadležni organi su dužni da redovno i tačno obavestavaju stanovništvo o izvršenim kontrolama vode (o mikrobiološkoj, radiološkoj, hemijskoj ispravnosti, o prisustvu teških metala i druge podatke o kvalitetu i zdravstvenoj ispravnosti vode) i vazduha (o zagađenosti vazduha i zagađivačima), u skladu sa zakonom.

Davalac potrošačkog kredita dužan je da, pre zaključenja ugovora, u pismenoj formi obavesti potrošača o najvišem iznosu potrošačkog kredita, o godišnjoj kamatnoj stopi i uslovima pod kojima se ona može promeniti, o troškovima kredita koji se naplaćuju u vreme zaključenja ugovora i uslovima pod kojima se oni mogu promeniti, kao i o uslovima i postupku raskida ugovora.

4) *Pravo na izbor* zahteva omogućavanje potrošaču mogućnost izbora između više proizvoda i usluga, po prihvatljivim cenama i uz garantovano dobar kvalitet.

Zabranjeno je: 1) odbijanje da se potrošaču proda proizvod koji je izložen ili na drugi način pripremljen za prodaju ili odbijanje pružanja usluge koja se može obaviti; 2) uslovljavanje prodaje proizvoda ili pružanja usluge prodajom drugog proizvoda ili pružanjem druge usluge; 3) diskriminacija potrošača u pogledu vrste, kvaliteta, cene proizvoda i usluge ili količine proizvoda, kao i uslova za isporuku kupljenog proizvoda, odnosno pružanje usluge potrošaču.

5) *Pravo potrošača na glas* se ostvaruje omogućavanjem zastupljenosti interesa potrošača u procesu donošenja i sprovođenja politike zaštite potrošača, kao i u postupku uvođenja novih proizvoda i usluga. Radi zaštite svojih prava i interesa, potrošači mogu osnivati udruženja, pokrete, centre, saveze i druge oblike udruživanja potrošača (u daljem tekstu: organizacije potrošača), u skladu sa zakonom.

6) *Pravo na zdravu životnu sredinu* podrazumeva obavezu stvaranja uslova za život i rad u okruženju koje ne predstavlja opasnost za zdravlje potrošača. Izučava se detaljnije u okviru ekološkog prava.

7) *Pravo na obrazovanje* treba da omogući potrošačima sticanje osnovnih znanja i sposobnosti potrebnih za pravilan i pouzdan izbor proizvoda i usluga, i sticanje znanja o osnovnim pravima i odgovornostima potrošača i načinima ostvarivanja.

Potrošači imaju pravo na obrazovanje u obrazovnim ustanovama (predškolskim, školama, fakultetima), udruženjima potrošača, organizovanjem posebnih kurseva,



seminara i savetovanja, kao i putem sredstava javnog informisanja (radio, štampa, televizija i dr.).

8) *Pravo na obeštećenje* omogućava potrošaču dobijanje pravične naknade za lažno prikazivanje svojstava proizvoda i usluga, nekvalitetne proizvode ili nezadovoljavajuće usluge;

Potrošač, u slučaju uništenja, gubitka ili oštećenja proizvoda datog na popravku u garantnom roku, ima pravo da traži da mu se isporuči novi proizvod ili da mu se na ime naknade štete isplati novčana vrednost u visini maloprodajne cene tog proizvoda na dan vraćanja ili da traži popravku oštećenog proizvoda. U slučaju uništenja, gubitka ili oštećenja proizvoda datog na popravku po isteku garantnog roka, potrošač ima pravo na naknadu štete u visini stvarne vrednosti proizvoda, na dan predaje proizvoda na popravku. (čl. 58).

Radi ostvarivanja svojih prava, potrošač uživa sudsku i vansudsku zaštitu. Potrošač čije je pravo ili interes povređen ili organizacija za zaštitu potrošača mogu da podnese zahtev za naknadu štete pred nadležnim sudom (čl. 60). Za povrede prava potrošača, odnosno prouzrokovanu štetu male vrednosti, mogu se obrazovati arbitražna tela za rešavanje sporova potrošača u okviru lokalne samouprave ili komore za rešavanje sporova potrošača, u skladu sa zakonom (vansudska zaštita). Zaštita potrošača u lokalnoj samoupravi obezbeđuje se obrazovanjem arbitražnih tela za rešavanje sporova između potrošača i prodavaca, odnosno davaoca usluga i na drugi način, u skladu sa zakonom.

Vlada Republike Srbije, na predlog ministarstva nadležnog za poslove trgovine donosi Nacionalni program zaštite potrošača za period od najmanje pet godina. Program sadrži dugoročne ciljeve zaštite potrošača u Republici Srbiji, način ostvarivanja tih ciljeva, dugoročne mere zaštite potrošača, načine obrazovanja i informisanja potrošača, podsticajne mere u oblasti potrošnje i druge elemente od značaja za ostvarivanje prava potrošača.