

ZAŠTITA POTROŠAČA

2,00

PREGLED REALIZACIJE PREPORUKA BK

Preporuke:	Prvobitno date u BK:	Značajan napredak	Određeni napredak	Bez napretka
Unapređenje i jačanje sistema vansudskog rešavanja potrošačkih sporova.	2022		√	
Promovisanje zaštite prava i interesa potrošača na lokalnom nivou.	2013		√	
Stalni rad na edukaciji potrošača i implementaciji tema iz oblasti zaštite potrošača u nastavne programe osnovnog i srednjeg obrazovanja.	2014		√	

STANJE

Narodna skupština Republike Srbije je u 2021. godini usvojila novi Zakon o zaštiti potrošača koji, uz zadržavanje nekih ranijih rešenja, donosi dosta novina sa ciljem da se unapredi zaštita i položaj potrošača u odnosu na prethodna zakonska rešenja. Zakon je stupio na snagu 19. septembra 2021. godine, a primenjuje se po isteku tri meseca od dana stupanja na snagu (osim odredaba članova 149 do 169, koje se primenjuju od 20. marta 2022. godine).

Pored pozivanja na odredbe Ustava Republike Srbije, obrazloženje Zakona se takođe poziva na član 78. Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju koji predviđa da će strane ugovornice podsticati i obezbediti politiku aktivne zaštite potrošača u skladu sa komunitarnim pravom i usklađivanje zakonodavstva o zaštiti potrošača u Srbiji sa zaštitom koja je na snazi u zajednici Evropske unije. Kada je u pitanju strateško planiranje ove oblasti, Strategija zaštite potrošača za period 2019 – 2024. godine predviđa zakonodavne mere u cilju unapređenja sistema zaštite potrošača u skladu sa novim izazovima na svetskom tržištu i potpunijom zaštitom u skladu sa najboljom praksom Evropske unije.

Jedna od najznačajnijih novina koje donosi novi Zakon jeste značajno unapređenje mehanizma vansudskog rešavanja potrošačkih sporova (koje ne isključuje i ne utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu). Novim rešenjem je vansudsko rešavanje potrošačkih sporova definisano kao način rešavanja sporova između potrošača i trgovca pred telom za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova upisanim u Listu tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova. Postupak pred telom može da pokrene potrošač samo ukoliko je prethodno izjavio reklamaciju ili prigovor trgovcu, a trgovac je sada obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova pred telom. Kazna za

one koji odbiju da učestvuju u medijaciji ili ne objave obaveštenje da kupac ima pravo na vansudsko rešavanje spora je 50.000 dinara (što je približno 425 evra). Iako je do sada postojao ovaj način rešavanja sporova, trgovci su u praksi izbegavali da učestvuju u dogovoru, već su samo odbijali reklamacije robe i nezadovoljne kupce upućivali na sud, a potrošači su od suda često odustajali. Zakonom se uvodi obaveza sudovima nadležnim za rešavanje potrošačkih sporova da vode evidenciju ovih sporova i da podatke iz evidencije dostavljaju Ministarstvu pravde.

Zakonom je uveden i tzv. „Ne zovi“ registar telefonskih brojeva potrošača koji ne žele da ih zovu trgovci koji nude robu/usluge telefonom, koji se vodi pri regulatornom telu nadležnom za elektronske komunikacije, a što bi trebalo da spreči ili umanja nasrtljive poslovne prakse koja egzistira kroz višestruko telefonsko obraćanje potrošačima. Naime, potrošač koji želi da se njegov broj telefona nađe u registru, popunjava obrazac i podnosi ga operatoru čiju mrežu koristi, a operator podatke o telefonskom broju prosleđuje RATEL-u (The Regulatory Agency for Electronic Communications and Postal Services).

Novim Zakonom je takođe došlo do unapređenja i preciznijeg definisanja reklamacionog postupka (nakon dve godine od kupovine reklamacija se izjavljuje davaocu garancije, a utvrđena je i obaveza trgovca da reklamaciju primi čime se rešavaju dosadašnji problemi iz prakse koji su se odnosili na odbijanje prijema reklamacije od strane trgovca), obaveza sačinjavanja proračuna i specifikacije prodajne cene usluge (za vrednost veću od 5.000 dinara, što je približno 42 evra), propisana je sadržina računa koji se izdaje za usluge od opšteg ekonomskog interesa, i precizirano da zabrana nepoštene poslovne prakse obuhvata sve faze kupovine (ovo zakonsko preciziranje je jako važno, imajući u vidu da pruža prostor za sveobuhvatnije sprovođenje inspekcijskog nadzora).

Primenom novog Zakona pruža se veća zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o turističkom putovanju. Jedna od značajnih novina je obavezujuća priroda predugovornih informacija, koja predviđa da se putniku moraju pružiti informacije drugih troškova, koji nisu obuhvaćeni jedinstvenom prodajnom cenom turističkog putovanja, stoga putnik neće biti u obavezi da ih snosi ukoliko ne bude upoznat sa njima.

Zakonom se sada u domenu odgovornosti trgovaca uvodi mogućnost izdavanja prekršajnih naloga, odnosno propisana je fiksna novčana kazna u iznosu od 50.000 dinara (što je približno 425 evra) za pravno lice i 30.000 dinara (što je približno 255 evra) za preduzetnika za određene prekršaje. Takođe su propisani duži rokovi zastarelosti, pa se prekršajni postupak ne može pokrenuti ni voditi ako proteknu dve godine od dana kada je prekršaj učinjen (ranije se primenjivao jednogodišnji rok zastarelosti utvrđen Zakonom o prekršajima).

U toku je rad na izmenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača u cilju unapređenja propisa i usaglašavanja sa evropskom regulativom.

POBOLJŠANJA

Iako je raniji Zakon predstavljao značajan pomak u smislu obezbeđivanja visokog nivoa zaštite potrošača, tokom primene ranijeg Zakona uočeni su određeni nedostaci koji su uticali na nezadovoljavajući nivo zaštite potrošača koji bi novi Zakon, uz brojna poboljšanja koja donosi, trebalo da dovede na viši nivo.

Jedan od primera poboljšanja je uvođenje obaveze vansudskog rešavanja spora što predstavlja pokušaj da se smanji pritisak na sudove, kao i da se stimulišu potrošači da nastave postupak ostvarivanja prava bez dodatnih troškova što je u prošlosti bio razlog što su potrošači odustajali od sudskih postupaka.

Značajan pomak predstavljaju i uspostavljena ograničenja kod direktnog oglašavanja, pa tako Zakon predviđa zabranu direktnog oglašavanja telefonom, faksom ili elektronskom poštom i drugim sredstvima komunikacije na daljinu, bez prethodnog pristanka potrošača.

Jedna od većih novina i poboljšanja jeste uvođenje registra „Ne zovi“ koji će predstavljati bazu podataka potrošača koji su se izjasnili da ne žele da putem telefona u promotivne

svrhe primaju pozive i/ili poruke u okviru promocije i/ili prodaje određene robe ili usluge. Potrošač koji ne želi da bude pozivan od strane trgovaca, odnosno agencija koje rade promociju ili istraživanje, obratiće se svom operatoru elektronskih komunikacija sa kojim ima zaključen ugovor i od njega tražiti da se nađe u Registru. Obaveza trgovaca, odnosno promotera, je da pre pozivanja potrošača u Registru proveri da li se određeni telefonski broj nalazi na spisku telefona koje ne treba zvati.

Primetno je i veće angažovanje udruženja za zaštitu potrošača kroz edukacije potrošača o njihovim pravima, organizovanje okruglih stolova na kojima se raspravljalo o značajnim temama iz ove oblasti, testiranje proizvoda široke potrošnje i obaveštavanje potrošača o uočenim nepravilnostima, itd. Sam Zakon predviđa dodatne obaveze za udruženja za zaštitu potrošača kao i pružaoce usluga od opšteg ekonomskog interesa i one se odnose na komisije za reklamacije i savetodavna tela.

Ostvarena je saradnja između udruženja (savetovališta) sa drugim institucijama, pre svega sa inspekcijским organima (tržišnom inspekcijom). Prema izveštajima udruženja (savetovališta) u 2022. godini, regionalna savetovališta potrošača su uputila inspekcijским organima ukupno 1.157 prigovora.

Pozitivna poboljšanja su takođe vidljiva na nivou jedinica lokalne samouprave i nadležnih državnih institucija (uključujući primarno ministarstva, inspekcije i sudove), gde su organizovani različiti vidovi edukacija na temu zaštite potrošača, kao što su treninzi za zaposlene, konferencije i okrugli stolovi, a sve sa ciljem podizanja nivoa njihove stručnosti i sprovođenja EU standarda, kao i na aktivnostima Vlade na unapređenju okvira za razvoj elektronske trgovine. Prema istraživanju Privredne komore Srbije, elektronska trgovina je udvostručena tokom vanrednog stanja u odnosu na vreme pre pandemije COVID-19, a rast trgovine preko interneta očekuje se i u narednom periodu.

Novim Zakonom bi trebalo da budu, kako je to ranije najavljeno, više zaštićeni i putnici u turizmu, a planirano je i usklađivanje potrošačkih prava građana Srbije sa novim propisima Evropske unije o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima.

PREOSTALI PROBLEMI

Iako je Zakonom formalno uspostavljena veća ravnoteža

u odnosima između trgovaca i potrošača, rezultati u praksi i dalje svedoče da je taj odnos još uvek daleko od ravnopravnog. Podaci Ministarstva trgovine i Izveštaj o radu Nacionalnog registra potrošačkih prigovora ukazuju na to da je situacija po ovom pitanju gotovo identična kao i prošle godine. U regionalnim savetovaništima potrošača je, u toku 2022. godine evidentirano 22.869 potrošačkih prigovora, što je gotovo isti broj prigovora kao i prošle godine. Podaci o potrošačkim prigovorima prema mestu kupovine pokazuju da ubedljivo najveći broj potrošača još uvek kupovinu obavlja na klasičan način, u prodajnim objektima, u 90,59% slučajeva. Preko interneta kupovina je obavljena u 7,01% slučajeva, kupovina od vrata do vrata u 1,18% slučajeva, dok je telefonska kupovina, kupovina na promociji, kupovina preko kataloga i TV kupovina zastupljena u manje od 1% od ukupnog broja prigovora potrošača prema mestu kupovine.

Što se tiče vansudskog rešavanja potrošačkih sporova, primećuje se pomak koji je ostvaren od donošenja novog Zakona. Navedeno dokazuje i podatak da je 2021. godine, kada nije postojala obaveza trgovca da učestvuje u vansudskom rešavanju spora, bilo sedam postupaka u odnosu na 779 predloga za vođenje postupka od jula 2022. godine, kada je aktivirana IT platforma za vansudsko rešavanje potrošačkog spora. S obzirom na to da vansudsko rešavanje potrošačkih sporova u praksi postoji oko godinu dana, možda je još uvek rano dati konačnu ocenu efikasnosti postupka.

Iako je novi Zakon donet 2021. godine, još uvek nije postupljeno u skladu sa njim i nije formiran registar "Ne zovi". Očekuje se da u narednom periodu bude formiran registar "Ne zovi", a krajnji rok za formiranje baze korisnika je septembar 2023. godine.

Udruženja za zaštitu potrošača ističu da je nedovoljna informisanost potrošača još jedan od uzroka koji dovodi do potrošačkih problema i koji se javlja kao posledica nedostatka obaveštavanja potrošača pre zaključenja ugovora kao zakonske obaveze trgovca, a koji su neophodni za razuman izbor ponuđene robe ili usluga. Neophodno je ojačati konkurenciju širom ponudom roba i usluga na tržištu i nastaviti dalje sprovođenje aktivnosti u cilju podizanja svesti potrošača o njihovim pravima i mehanizmima za njihovo ostvarivanje, kako bi potrošači donosili racionalne ekonomske odluke o kupovini robe ili usluge.

Neophodno je raditi na tome da udruženja postanu samostalna u svom radu, a jedan od načina je i njihovo osnaživanje – međusobnim umrežavanjem i saradnjom sa lokalnom samoupravom.

Iako su primetna poboljšanja u pogledu edukacije i informisanosti potrošača o njihovim pravima, potrebno je aktivno nastaviti kampanje širom Srbije kako bi se izbalansirala informisanost potrošača u svim regionima Srbije.

PREPORUKE SAVETA

- Unapređenje i jačanje sistema vansudskog rešavanja potrošačkih sporova.
- Promovisanje zaštite prava i interesa potrošača na lokalnom nivou.
- Stalni rad na edukaciji potrošača i implementaciji tema iz oblasti zaštite potrošača u nastavne programe osnovnog i srednjeg obrazovanja.