

UDK: 366.5(4-672EU)
Biblid 1451-3188, 14 (2015)
Год XIII, бр. 51, стр. 148–159
Изворни научни рад

др Маријана ДУКИЋ МИЈАТОВИЋ¹
Сања ГОНГЕТА²

НОВА ДИРЕКТИВА О ПРАВИМА ПОТРОШАЧА У ЕВРОПСКОЈ УНИЈИ

ABSTRACT

European Union legislation provides a high level of protection of consumer rights in the internal market. In the area of consumer protection can include the fair treatment of consumers, products that meet the required standards and the right to compensation. The new Directive on consumer rights in the European Union is applied in all Member States by 13 June 2014. The Directive harmonizes the rights of consumers in all EU countries in several important areas, with special emphasis on online shopping and e-mail as well as for the purchase share property which will certainly encourage them to expand their business across national borders.

Key words: Consumer rights, EU legislation, internet commerce, Directive.

1) СВРХА

Преиспитивањем Директиве Већа 85/577/ЕЕЗ за заштиту потрошача у погледу уговора склопљених ван пословних просторија,³ и Директиве 97/7/ЕЗ Европског парламента и Већа од 20. маја 1997. о заштити потрошача с обзиром на склапање уговора на даљину,⁴ којима су се утврђивали низ уговорних права за потрошаче, показало се да би те две директиве требало заменити једном

¹ Универзитет Привредна академија у Новом Саду, Правни факултет за привреду и правосуђе Нови Сад. Е-маил: marijana.dukic.mijatovic@gmail.com.

² Велеучилиште Лавослав Ружичка у Вуковару.

³ Видети: *Official Journal of European Union* L 372, 31.12.1985.

⁴ Видети: *Official Journal of European Union* L 144, 4.6.1997.

новом и савременом. Основним деловима правне тековине, који се односе на унутрашње тржиште припада и право заштите потрошача. Висок ниво заштите потрошача у Европској унији предвиђена је већ у самом Уговору о функционисању Европске уније.⁵ Сврха Директиве о правима потрошача јесте у доприносу правилном функционисању унутрашњег тржишта усклађивањем одређених аспеката закона и других прописа у државама чланицама о уговорима, који се склапају између потрошача и трговаца, чиме се постиже висок ниво заштите потрошача.⁶ Потенцијал продаје на даљину, посебно оне прекограничног карактера, није у потпуности искоришћен, те је усклађивање одређених аспеката потрошачких уговора склопљених на даљину и ван пословних просторија било нужно за промовисање стварног потрошачког унутрашњег тржишта на којем се постиже права равнотежа између високог нивоа заштите потрошача и конкурентности предузећа, уз истовремено поштовање начела супсидијерности.⁷

Нова Директива о правима потрошача усклађује национална правила о заштити потрошача држава чланица у неколико важних области, те се тако обезбеђује рок од четрнаест дана за одустајање од куповине, па сада потрошачи могу вратити робу ако се из било ког разлога предомисле. Такође, забрањује се наплата додатних накнада за коришћење кредитним картицама, као и унапред означена поља на веб-местима за наплату додатних накнада. Боља усклађеност потрошачима пружа већу сигурност и поверење да ће имати иста права без обзира на то где куповали унутар граница Европске Уније. Нова, поједностављена правила и једнаки тржишни услови додатни су подстицај и трговцима за проширење прекограничног пословања.

II) МЕРЕ ЕУ

Директива о правима потрошача, којом се мења Директива Савета 93/13/ЕЕЦ и Директива 1999/44/ЕЗ Европског парламента и Савета, те се стављају ван снаге Директива Савета 85/577/ЕЕЦ и Директива 97/7/ЕЗ Европског парламента и Већа (*Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and*

⁵ Чл. 169. ст. 1., ст. 2. т. Уговора о функционисању Европске уније (*Treaty of Lisbon amending the Treaty on European Union and the Treaty establishing the European Community, Official Journal of the European Union C 306*).

⁶ Чл. 1. Директиве 2011/83 / ЕУ о правима потрошача.

⁷ Преамбула Директиве 2011/83 / ЕУ о правима потрошача.

of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council, Official Journal of the European Union L 304/64).

Како би се осигурала једнака примена нових правила широм Европске уније, односно како би потрошачи имали користи од њих у свим државама чланицама, Европска комисија одржала је од октобра 2012. неколико састанака са представницима држава чланица од којих је последњи одржан 11. априла 2014., а објавила је и документ са смерницама за национална надлежна тела, укључујући додатни модел приказа основних информација за потрошаче на дигиталним производима.⁸

III) САДРЖАЈ

Како смо већ навели, сврха нове Директиве о правима потрошача је постизање високог нивоа заштите потрошача широм Европске уније, посебно при куповини на интернету и допринос у правилног функционисања унутрашњег тржишта.⁹ Нова Директива о правима потрошача у Европској унији тако доноси 10 најважнијих промена:

1. Уклоњене су скривене надокнаде и трошкови на интернету којима су корисници на преваран начин били навођени да плате тзв. „Бесплатне” услуге, попут хороскопа и рецепата. Према новим правилима потрошачи морају изричито потврдити да су разумели да се такве услуге морају платити.
2. Трговци морају открити укупну цену производа или услуга, те свих додатних накнада чиме се постигла већа транспарентност цена. Купци на интернету више немају обавезу да плате надокнаде или друге трошкове ако о томе нису били на одговарајући начин обавештени пре извршења поруџбине.
3. Забрањена су унапред означена поља на веб-страницама¹⁰
4. Рок у коме потрошачи могу одустати од купопродајног уговора повећан је на 14 календарских дана.¹¹ Потрошачи сада, ако се предомисле, могу

⁸ Интернет: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_en.pdf (26.12.2014.)

⁹ Ibid., p. 4.

¹⁰ Ово се најчешће односило на куповину авионских карата путем интернета када су при куповини авионске карте на интернету, могле бити понуђене опције попут путног осигурања или најма аутомобила. Те су се додатне услуге могле приказати у облику такозваних унапред означених поља. Раније су потрошачи морали уклањати ознаку тих поља ако их оне нису занимале.

¹¹ Према ранијим правилима тај је рок износио седам дана

вратити робу из било којег разлога. Нова директива пружа и додатну заштиту, па у случају да продавац није јасно информисао купца о праву на одустајање, рок за повраћај продужава се на годину дана. Потрошачи су такође заштићени и имају право да одустану у погледу тражених посете, попут случајева када се трговац унапред обратио потрошачу и наговорио га да пристане на посету. Такође, више се не разликују тражене од нетражених посете што доводи до спречавања заобилажења правила. Рок за одустајање досада је почињао да тече од момента закључења уговора, према новој Директиви рок тече од тренутка када потрошач преузме робу. Прописи ће се примењивати на продају путем интернета, телефона или поште и на продају изван продавница.¹²

5. Побољшана су потрошачева права на повраћај на начин да трговци потрошачима у року од четрнаест дана од одустајања од куповине морају вратити уплаћени износ, што обухвата и трошак доставе. Ризик сваког оштећења робе при превозу до тренутка када потрошач преузме робу сноси трговац.
6. Потрошачима се доставља образац за одустајање који могу, али не морају, употребити ако се предомисле и желе одустати од уговора склопљеног на даљину или пред вратима.¹³ Тиме се поједноставио и убрзао поступак одустајања независно о месту у Европској унији где је уговор склопљен.
7. Трговци више не могу потрошачима наплатити за плаћање кредитном картицом или другим средством плаћања од износа стварног трошка коришћења тим средствима плаћања за трговца. Трговци, који располажу дежурним телефонским линијама, путем којих потрошачи могу добити информације о уговору, за телефонске позиве неће моћи да наплаћује више од основне телефонске тарифе.
8. Ако трговци желе да потрошачи након што се предомисле снесе трошак поврата робе, они о томе морају унапред јасно информисати потрошаче, у супротном повраћај морају платити сами. Трговци морају пре куповине јасно навести барем процену највишег износа трошка поврата гломазне

¹² На пример пред вратима потрошача, на улици или приликом излета који је организовао трговац.

¹³ Према чл. 2. ст. 7. Директиве 2011/83 ЕУ о правима потрошача уговор на даљину значи “уговор склопљен између трговца и потрошача на основу организованог система продаје или пружања услуга на даљину без истовремене физичке присутности трговца и потрошача, искључиво уз коришћење једног или више средстава даљинске комуникације до, укључно, тренутка у којем се склапа уговор”.

робе купљене путем интернета или поштом, на пример кауча, како би потрошачи при одабиру продавца могли донети информисану одлуку.

9. Боља заштита потрошача у погледу дигиталних производа
10. И информације о дигиталним садржајима мораће бити јасније те обухватати, међу осталим, компатибилност са хардвером и софтвером и евентуалне мере техничке заштите, попут оних о ограничавању права потрошача у погледу умножавања садржаја. Потрошачи сада имају право да одустане од куповине дигиталних садржаја, попут преузимања музике или видео записа, али само до тренутка започињања стварног поступка преузимања.
11. Нова заједничка правила предузетницима омогућавају лакше трговање широм Европе

Значај усаглашености прописа

Како је наведено у самој преамбули Директиве (тачка 4) усклађивање одређених аспеката потрошачких уговора склопљених на даљину и ван пословних просторија основа је за промовисање стварног потрошачког унутрашњег тржишта.¹⁴ У њему се постиже равнотежа између високог нивоа заштите потрошача и конкурентности предузећа, уз истовремено поштовање начела супсидијарности. Један од главних опипљивих резултата унутрашњег тржишта је прекогранична продаја. Упореди ли се са забележеним остварењем пораста домаће продаје на даљину, видљиво је да потенцијал прекограничне продаје на даљину није у потпуности остварен. Узмемо ли у обзир значење интернетске продаје, која обезбеђује даљи раст економије, јасно је зашто је важно искориштавање потенцијала прекограничних уговора склопљених ван пословних просторија.¹⁵ Ти су уговори до сада између

¹⁴ Према члану 26. ставу 2. УФЕУ-а, унутрашње тржиште обухвата простор без унутрашњих граница, у којем су осигурани слободно кретање роба и услуга те слобода пословног настањивања.

¹⁵ Како је дефинисано у чл. 2. т. 8. Директиве 2011/83 ЕУ о правима потрошача уговор склопљен ван пословних просторија значи “уговор између трговца и потрошача: (а) склопљен у истовременој физичкој присутности трговца и потрошача, на месту које није пословна просторија трговца; (б) за који је потрошач дао понуду у истим околностима као што су околности из тачке (а); (в) склопљен у пословним просторијама трговца или средством даљинске комуникације одмах након што је са потрошачем лично и појединачно ступљени у везу на месту које није пословна просторија трговца у истовременој физичкој присутности трговца и потрошача; или (г) склопљен током излета који организује трговац са циљем или учинком промовисања и продаје роба или услуга потрошачу.”

осталог били ограничени различитим националним правилима о заштити потрошача, која индустрија мора поштовати. Потпуна усклађеност информација за потрошаче и право одустајања код уговора на даљину и уговора склопљених ван пословних просторија требала би подстаћи мала и средња предузећа за тражењем додатних пословних прилика у осталим државама чланицама. Разлике у националним законодавствима држава чланица стварају препреке у више кључних подручја и остваривању основних слобода у Европској унији. Мала и средња предузећа нпр. налазе на препреке код оснивања привредних друштава у другим државама чланицама као и код промене седишта привредног друштва зависно о теорији седишта која је на снази на одређеном правном простору. Препреке се углавном огледају у различитим условима и трошковима оснивања и регистрације привредног друштва. На једнак начин се разлике у националним законодавствима држава чланица манифестују и на трговце и потрошаче, јер повећавају трошкове усклађивања оним трговцима, који се желе бавити прекограничном продајом робе или пружањем услуга. Препреке је могуће уклонити једино утврђивањем једнообразних правила на нивоу Европске уније, а јединствен регулаторни оквир свакако осигурава и повећава међусобно поверење трговаца и потрошача.

Подручје примене

Регулаторни аспекти, који су се усклађивали новом Директивом о правима потрошача односе се само на уговоре склопљене између трговаца и потрошача.¹⁶ Како је у самој преамбули наведено, Директива утврђује правила о информацијама које треба пружити код уговора на даљину, уговора склопљених ван пословних просторија и других уговора као и право одустајања код уговора на даљину и уговора склопљених ван пословних просторија те усклађује одређене одредбе које се односе на извршавање и неке друге аспекте уговора између пословних субјеката и потрошача.¹⁷ Директива се примењује, под условима и у мери одређеној у њеним

¹⁶ Чл. 2. ст. 1. Директиве 2011/83 ЕУ о правима потрошача дефинише потрошача као “сваку физичку особа која у уговорима обухваћеним овом Директивом делује у сврхе које не улазе у оквир њене трговачке, пословне, занатске или професионалне делатности”, а ст. 2 . истог члана трговца дефинише као “сваку физичку или правну особу, независно о томе је ли у приватном или јавном власништву, која у вези с уговорима обухваћеним овом Директивом делује, укључујући и преко других особа које делују у њено име или за њен рачун, у сврхе повезане са својом трговачком, пословном, обртничком или професионалном делатношћу”.

¹⁷ Директива 2011/83 ЕУ о правима потрошача, стр. 261.

одредбама, на сваки уговор склопљен између трговца и потрошача као и на уговоре за испоруку воде, гаса, електричне енергије или подручног грејања, чак и кад их испоручују јавни даваоци услуга, у мери у којој се та добра испоручују на уговорној основи.¹⁸ У односу на уговоре који не улазе у подручје примене ове директиве државе чланице задржавају право увести национално законодавство о одредбама ове Директиве или неким од њених одредаба.¹⁹ Директива се не односи на:

- национално право у области уговора који се односе на запошљавање,
- уговора који се односе на права наслеђивања,
- уговора који се односе на породично право и
- уговора који се односе на оснивање и организацију привредних друштава или споразума о партнерству.
- национално право у области уговорног права за правне аспекте уговора, који се не уређују овом Директивом (склапање или ваљаност уговора);
- национално право у вези са општим правним лековима у области уговора, правилима о јавном економском уређењу (правила о превеликим или изнуђивачким ценама или правила о неморалним правним пословима);
- захтеве који су на потрошачке уговоре примењиви у погледу језика;
- на националне законе о правном заступању (на пример правила која се односе на посреднике или стараоце) и
- не утиче на слободу држава чланица да дефинишу услуге од општег економског интереса, како би те услуге требало организовати и финансирати у складу са правилима о државним потпорама те којим би посебним обавезама требале бити подложне.²⁰

¹⁸ Чл. 3. Директиве 2011/83 ЕУ о правима потрошача.

¹⁹ Како је наведено у т. 13 преамбуле Директиве 2011/83 ЕУ о правима потрошача, држава чланица може одлучити да прошири примену правила Директиве на правна или физичка лица које нису дефинисана као потрошачи у Директиви, на пример невладине организације, новооснована предузећа или мала и средња предузећа. Исто тако, државе чланице могу применити одредбе Директиве на уговоре који нису уговори на даљину у смислу Директиве, јер на пример нису уговори склопљени према организованом систему продаје или пружања услуга на даљину.

²⁰ Директива 2011/83 ЕУ о правима потрошача стр. 261, 262.

Анализа најважнијих промена

Информисање потрошача и право одустајања код уговора на даљину и уговора склопљених ван пословних просторија

Обавезе информисања предвиђене у Директиви употпуњују обавезе информисања из уводно поменутих директива: Директиве 2006/123/ЕЦ Европског парламента и Већа од 12. децембра 2006. године, о услугама на унутрашњем тржишту,²¹ и Директиве 2000/31/ЕЗ Европског парламента и Већа од 8. јуна 2000. године, о одређеним правним аспектима услуга у информационом друштву, посебно електронском пословању на унутрашњем тржишту.²² Тако су детаљно регулисане обавезе информисања код уговора, који нису ни уговори на даљину ни уговори склопљени ван пословних просторија као и обавезе информисања код уговора на даљину и уговора склопљених ван пословних просторија као и формални захтеви за уговоре склопљене ван пословних просторија и уговора на даљину.²³

Право одустајања

Како смо раније напоменули, потрошач сада има рок од четрнаест дана да одустане од уговора на даљину, или уговора склопљеног ван пословних просторија, а да за то не наведе никакав разлог и да не сноси трошкове. Од овог права изузети су случајеви када вредност зависи о природе и својстава одређене робе или услуга што је случај са вином испорученим пуно времена након склапања уговора спекулативне природе кад вредност зависи о флукуацијама на тржишту.²⁴ Такође, право одустајања није примењиво ни на робу која је израђена према спецификацијама потрошача или која је очигледно прилагођена потрошачу (на пример завесе шиване по мери) као и одустајања потрошачу у случају услуга чувања смјештајног капацитета који, трговцу касније било тешко попунити (на пример резервације у хотелима или код кућа за одмор).²⁵ Одустајањем странака престају њихове обавезе да

²¹ Видети: "Directive 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market", *Official Journal of the European Union* L 178, 17.07.2000.

²² Видети: "Directive 2006/123/EC of the European Parliament and of the Council of 12 December 2006 on services in the internal market", *Official Journal of the European Union* L 376, 27.12.2006.

²³ Чл. 5., 6., 7. и 8. Директиве 2011/83 ЕУ о правима потрошача.

²⁴ Директива 2011/83 ЕУ о правима потрошача стр. 266.

²⁵ Ibid.

изврше уговор на даљину или уговор склопљен ван пословних просторија или у случајевима кад је потрошач већ дао понуду, да склопе уговор на даљину или изван пословних просторија.²⁶ У случају одустајања трговац је дужан без одлагања вратити сва плаћања која прими од потрошача, укључујући и трошкове испоруке најкасније 14 дана од дана на који је обавештен о одлуци потрошача да одустане од уговора. Повраћај новца трговац извршава истим средством плаћања које је потрошач користио за првобитну трансакцију, осим ако се потрошач изричито сагласио другачије и под условом да то потрошачу не намеће додатне надокнаде.²⁷

Испорука

Ако се уговорне стране по питању момента испоруке нису усагласиле другачије, трговац без непотребног одлагања испоручује робу преносом физичког поседа или надзора над робом на потрошача, али најкасније тридесет дана од склапања уговора.²⁸ Кад трговац није испунио своју обавезу испоруке робе у договореном року, потрошач га позива да испоруку изврши у додатном року примереном околностима. Ако трговац ни тада не испоручи робу, потрошач има право раскинути уговор.²⁹

Накнаде за коришћење средстава плаћања и додатна плаћања

Трговцима је забрањено да за коришћење одређеног средства плаћања наплаћују потрошачима накнаде, које прелазе трошак који за коришћење тога средства плаћања сноси трговац.³⁰ Пре него што уговор или понуда постану обавезујући за потрошача, трговац тражи изричито пристанак потрошача на свако додатно плаћање поврх накнаде која је усаглашена за главну уговорну обавезу трговца. Ако трговац није добио изричито пристанак потрошача него је закључак о њему извео на основу стандардних опција које је потрошач дужан одбити како би избегао додатно плаћање, купац има право на повраћај тога плаћања.³¹

²⁶ Чл. 12. Директиве 2011/83 ЕУ о правима потрошача

²⁷ Чл. 13. Директиве 2011/83 ЕУ о правима потрошача

²⁸ Напоменимо овде како је у чл. 17. Директиве 2011/83 ЕУ о правима потрошача наведено да се ове одредбе односе на купопродајне уговоре, али су од њих изузети уговори за испоруку воде, гаса или електричне енергије који се не нуде за продају у ограниченом обиму или одређеној квалитети, или подручног грејања ни за испоруку дигиталног садржаја који се не испоручује на материјалном носачу података.

²⁹ Чл. 18. Директиве 2011/83 ЕУ о правима потрошача.

³⁰ Чл. 19. Директиве 2011/83 ЕУ о правима потрошача.

³¹ Чл. 22. Директиве 2011/83 ЕУ о правима потрошача.

Завршне одредбе

Директива 85/577/ЕЕЦ и Директива 97/7/ЕЗ, како су измењене Директивом 2002/65/ЕЗ Европског парламента и Већа од 23. септембра 2002. о продаји финансијских услуга потрошачима на даљину (Official Journal of European Union L 271, 9 October 2002) те Директива 2005/29 / ЕЗ и 2007/64/ЕЗ, стављене су ван снаге 13. јуна 2014. Директиви су приложена 2 прилога: 1. Информације о остварењу права одустајања: а) Узорак упутстава о одустајању и б) Узорак обрасца о одустајању и 2. Корелацијска таблица.

IV) ДАТУМ СТУПАЊА НА СНАГУ

Директива је ступила на снагу двадесетог дана од објављивања у Службеном листу Европске уније, а државе чланице су ју биле дужне имплементирати у своја законодавства до 13. децембра 2013. Државе чланице дужне су примењивати одредбе Директиве у својим националним законодавствима од 13. јуна 2014.

V) ИЗВОРИ

Arno R. Lodder, "Information Requirements Overload? Assessing Disclosure Duties Under the E-Commerce Directive, Services Directive and Consumer Directive" u: Andrej Savin (ed.), Jan Trzaskowski, *Research Handbook on EU Internet Law*, Elgar, Cheltenham 2014, pp. 211-230, dostupno na: <http://ssrn.com/abstract=2413200> (28.12.2014.)

"Directive 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market", *Official Journal of the European Union* L 178, 17 July 2000.

"Directive 2006/123/EC of the European Parliament and of the Council of 12 December 2006 on services in the internal market", *Official Journal of the European Union* L 376, 27 December 2006

"Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council", *Official Journal of the European Union* L 304/64

Интернет: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_en.pdf (26.12.2014.)

Интернет: http://www.europa.rs/upload/documents/publications/PREGOVARACKA_POGLAVLJA_BROSURA_FINAL.pdf (26.12.2014.)

“Treaty of Lisbon amending the Treaty on European Union and the Treaty establishing the European Community”, *Official Journal of the European Union* C 306, 17 December 2007.

„Закон о заштити потрошача“, *Сл. гласник РС*, бр. 62/2014.

VI) ЗНАЧАЈ ЗА РЕПУБЛИКУ СРБИЈУ

Правно наслеђе Европске уније подељено је по поглављима од којих свако покрива специфично подручје политике, којима се земље кандидати морају потпуно прилагодити у процесу припреме за чланство у Европској унији. Поглавља покривају главне аспекте политике Европске уније, а заштита потрошача и здравља обухваћена је у преговарачком поглављу 28 Споразума о стабилизацији и придруживању Републике Србије.³² Правна тековина ЕУ у области заштите потрошача регулише безбедност производа за потрошаче као и заштиту економских интереса потрошача у бројним специфичним секторима. Извори права заштите потрошача у Европској унији многобројни су и подложни брзој развојној динамици, па се пред државе чланице које их примењују, али и државе кандидате постављају високи стандарди у познавању и примени како домаћег тако и европског права заштите потрошача. Када Европска унија усвоји законе у било ком сектору па тако и о правима потрошача, државе чланице дужне су обезбедити и одговарајуће механизме. Како смо у раду видели то су решавање спорова судским и вансудским путем, систем информисања и образовања потрошача, уз одговарајући утицај за организације потрошача.³³ Република Србија као држава кандидат дужна је да своје националне прописе усклади са правном тековином Европске уније, а како Директива прати савремена кретања на унутрашњем тржишту свакако је важна добра упућеност са важећом регулативом, која се односи на уговоре на даљину (продаја путем интернета, телефона или поште) и уговоре склопљене ван пословних просторија у Европској унији, а којима се успостављају једнаки тржишни услови и

³² Споразум о стабилизацији и придруживању Република Србија је потписала у Луксембургу, 29. априла 2008. године.

³³ Интернет: http://www.europa.rs/upload/documents/publications/PREGOVARACKA_POGLAVLJA_BROSURA_FINAL.pdf (26.12.2014.)

смањују трансакциони трошкови за међународне трговце, посебно у погледу продаје путем интернета. У том правцу оцењујемо изузетно позитивним важећи Закон о заштити потрошача, који је након што је 21. јуна 2014. године ступио на снагу, почео је да се примењује 22. септембра 2014. године.³⁴ Закон доноси нова решења, којима се ствара амбијент за боље остваривање потрошачких права. Међу најзначајнијим је колективна заштита потрошача којом се санкционише непоштена пословна пракса и неправичне уговорне одредбе. Закон предвиђа да је рок за одговор трговца на рекламацију потрошачу осам дана, док само решавање рекламације коју је трговац усвојио не сме бити дуже од 15 дана, односно 30 дана за техничку робу и намештај. Приликом рекламације производа од стране потрошача, достављање амбалаже производа продавцу није услов за решавање рекламације нити разлог за одбијање отклањања несаобразности. Што се тиче рекламирања робе у првих шест месеци, када потрошач има право да захтева замену, одговарајуће умањење цене или раскид уговора, поправка је могућа само уз изричиту сагласност потрошача. Предвиђене су посебне казнене одредбе за трговца који рекламацију не реши у року и на начин са којима се потрошач сагласио. Закон о заштити потрошача предвиђа и да су трговци у обавези да воде посебну евиденцију о примљеним рекламацијама и укида се судска такса за потрошачке спорове у којима је вредност робе до 500.000 динара. У Бриселу је 4. и 5. децембра 2014. године одржан експанаторни скрининг за преговарачко Поглавље 28 – Заштита потрошача и заштита здравља. Билатерални скрининг, на коме ће српска страна представити своје законодавство у овој области, као и уочене разлике у односу на правне тековине ЕУ, биће одржан 3. и 4. фебруара 2015. године.³⁵

³⁴ *Сл. гласник РС*, бр. 62/2014.

³⁵ Интернет: www.zastitapotrosaca.gov.rs (07.01.2015)