

IV. ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА У ОСТВАРИВАЊУ ПРАВА ИЗ УГОВОРА НА ДАЉИНУ И УГОВОРА КОЈИ СЕ ЗАКЉУЧУЈУ ИЗВАН ПОСЛОВНИХ ПРОСТОРИЈА

1. Обавештавање потрошача и право на одустанак

Дужности обавештавања за уговоре на даљину и уговоре који се закључују изван пословних просторија

Члан 27.

Трговац је дужан да пре закључења уговора на даљину, односно изван пословних просторија, поред података из члана 13. овог закона, на јасан и разумљив начин потрошача обавести о:

- 1) адреси на којој послује, ако не послује на адреси на којој му је седиште или пребивалиште и адреси, броју факса и адреси електронске поште трговца у чије име поступа на коју потрошач може да изјави рекламацију;
- 2) продајној цени која обухвата укупне трошкове за обрачунски период у случају уговора са неодређеним трајањем или уговора који садржи претплату; када се оваквим уговорима предвиђа плаћање фиксне суме, продајна цена обухвата укупне месечне трошкове; када се укупни трошкови не могу поуздано унапред обрачунати, саопштава се начин на који ће се продајна цена обрачунавати;
- 3) трошку коришћења средстава комуникације на даљину за закључивање уговора када се тај трошак обрачунава на основи различитој од основне тарифе;
- 4) условима, временском року и поступку за остваривање права на одустанак од уговора у складу са чланом 28. овог закона;
- 5) обавези да плати трговцу разумне трошкове у складу са чланом 35. став 3. овог закона, ако потрошач остварује право на одустанак од уговора након што је поднео захтев у складу са чланом 28. став 2. и чланом 29. овог закона;
- 6) када право на одустанак од уговора није предвиђено у складу са чланом 37. овог закона, о податку да потрошач не може да користи право на одустанак или, где је примењиво, околностима под којима потрошач губи право на одустанак од уговора;
- 7) постојању његовог уговорног односа са поштанским оператором преко кога потрошач може, у случају рекламације због несаобразности, да пошаље робу о трошку трговца.

У зависности од околности конкретног случаја и врсте робе, трговац је дужан да потрошача обавести и о:

- 1) дужности потрошача да сноси трошкове повраћаја робе у случају одустанка од уговора и, за уговоре на даљину, ако се роба због својих карактеристика не може вратити поштом, трошкове враћања робе;
- 2) постојању примењивих кодекса добре пословне праксе и начину на који се може стећи увид у садржај кодекса, где је примењиво;
- 3) минималном трајању уговорних обавеза потрошача у складу са уговором;
- 4) постојању и условима за полагање депозита или других финансијских гаранција које потрошач на захтев трговца треба да плати или достави;
- 5) могућности приступа вансудским механизмима за решавање спорова које трговац унапред прихвата и начинима приступа.

Одредбе ст. 1. и 2. овог члана примењују се и на уговоре о снабдевању водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени за продају у ограниченој или унапред одређеној

количини, или на уговоре о снабдевању топлотном енергијом или о испоруци дигиталног садржаја који се не испоручује на трајном носачу записа.

У случају јавне аукције подаци о трговцу из члана 13. став 1. тачка 1) овог закона и става 1. тачка 1) овог члана могу бити замењени истоврсним подацима о аукционару.

Подаци из става 1. тач. 4) и 5) и става 2. тачка 1) овог члана могу бити достављени путем обрасца из члана 28. овог закона.

Трговац је дужан да пре закључења уговора о пружању финансијских услуга на даљину, потрошача, на јасан и разумљив начин, обавести о:

- 1) основним обележјима финансијске услуге;
- 2) продајној цени финансијске услуге укључујући порезе, таксе, трошкове и накнаде, односно о начину обрачунавања цене ако продајна цена финансијске услуге не буде исказана;
- 3) посебним ризицима који се односе на одређени финансијски инструмент;
- 4) периоду за који важе дата обавештења;
- 5) начину плаћања.

Уколико трговац не испуни обавезу обавештавања о додатним трошковима из члана 13. тачка 3) овог закона и става 2. тачка 1) овог члана потрошач није дужан да сноси те трошкове.

Трговац је дужан да податке из ст. 1, 2. и 6. овог члана пружи потрошачу на српском језику.

Подаци из ст. 1, 2. и 6. овог члана представљају саставни део уговора на даљину или уговора који се закључује изван пословних просторија.

Терет доказивања извршења обавеза у складу са ст. 1, 2. и 6. овог члана и чл. 30. и 31. овог закона је на трговцу.

Право потрошача на одустанак од уговора