



Република Србија  
МИНИСТАРСТВО  
УНУТРАШЊЕ И СПОЉНЕ ТРГОВИНЕ

Број: 330-00-00302/2023-02

10. март 2023. године

Немањина 22-26

Београд

**МИЛИЦА БУКУШИЋ**

**11000 БЕОГРАД**

Размотрили смо ваш захтев за давање мишљења од 02. марта 2023. године, а који се односи на давање мишљења из делокруга овог министарства, у вези тумачења, односно Вашег питања „ да ли је продавац у обавези да купцу предаје образац за одустанак од уговора, у случају да продавац обавља продајну делатност у оквиру седишта своје фирме, односно у случају да је купопродајни уговор закључен у седишту продавца“.

С тим у вези обавештавамо Вас о следећем:

Чланом 5. став 1. тачка 8) Закона о заштити потрошача („Службени гласник РС“, број 88/2021 - у даљем тексту Закон) прописано је да је уговор на даљину уговор закључен између трговца и потрошача у оквиру организоване продаје или пружања услуга на даљину без истовременог физичког присуства трговца и потрошача, искључивом употребом једног или више средстава комуникације на даљину до тренутка закључења уговора, укључујући и сам тренутак закључења.

Чланом 12. став 1. Закона прописано је да је трговац дужан да пре закључења уговора о продаји робе или пружању услуга, потрошача на јасан и разумљив начин на српском језику или језику националне мањине, у складу са законом, обавести о: основним обележјима робе или услуге; пословном имену; матичном броју, адреси седишта и броју телефона; продајној цени или начину на који ће се продајна цена обрачунати ако због природе робе или услуге продајна цена се не може утврдити унапред, као и свим додатним поштанским трошковима и трошковима транспорта и испоруке и могућности да се ти трошкови могу ставити потрошачу на терет; начину плаћања, начину и року испоруке, начину извршења других уговорних обавеза; постојању законске одговорности због несаобразности робе или услуге уговору; начину изјављивање рекламације трговцу, а нарочито о месту пријема и начину поступања трговца по њима, као и условима који се односе на остваривање права потрошача по основу саобразности; приликом понуде и продаје техничке робе о доступности резервних делова, потрошног материјала, прикључних апарата и сличних делова, техничког сервиса или одржавања и оправке за време и после престанка периода у којем одговара за несаобразност уговора, односно после престанка производње или увоза робе; условима за раскидање уговора, ако је закључен на неодређено време или ако се продужава аутоматски; могућност вансудског решавања спорова.

Ставом 2. истог члана Закона прописано је да у зависности од околности конкретног случаја и врсте робе или услуге трговац је дужан да пре закључења уговора потрошача обавести и о: трајању уговора; минималном трајању уговорних обавеза: функционалности, укључивања и мере техничке заштите

дигиталног садржаја; релеватној интероперабилности дигиталног садржаја са хардвером и софтвером о којима трговац има сазнања или о којима се разумно може очекивати да има сазнања; постојању и условима постпродајних услуга и гаранцијама.

Члан 26. став 1. Закона прописује да је трговац дужан да пре закључења уговора на даљину или изван пословних просторија, поред података из члана 12. закона, на јасан и разумљив начин потрошача обавести о: 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; 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; трошку коришћења средстава комуникације на даљину за закључивање уговора, када се тај трошак обрачунава на основи различитој од основне тарифе; условима, року и поступку за остваривање права на одустанак од уговора у складу са чланом 27. закона; обавези да плати трговцу разумне трошкове у складу са чланом 34. став 3. закона, ако потрошач остварује право на одустанак од уговора након што је поднео изјаву у складу са чланом 27. став 2. закона, односно образац у складу са чланом 27. овог закона; податку да потрошач не може да користи право на одустанак или о околностима под којима потрошач губи право на одустанак од уговора, ако потрошач нема право да одустане од уговора у складу са чланом 36. закона; постојању његовог уговорног односа са поштанским оператором преко кога потрошач може, у случају рекламације због несаобразности, да пошаље робу о трошку трговца.

Ставом 2. истог члана Закона прописано је да у зависности од околности конкретног случаја и врсте робе, трговац је дужан да потрошача обавести о: дужности потрошача да сноси трошкове повраћаја робе у случају одустанка од уговора и, за уговоре на даљину, ако се постојању примењивих кодекса добре пословне праксе и начину на који се може стећи увид у садржај кодекса, где је примемљиво; минималном трајању уговорних обавеза потрошача у складу са уговором; постојању и условима за полагање депозита или других финансијских гаранција које потрошач на захтев трговца треба да плати или достави; могућности вансудског решавања спорова.

Чланом 27. став 1. Закона прописано је да потрошач има право да одустане од уговора закљученог на даљину или изван пословних просторија у року од 14 дана, без навођења разлога и без додатних трошкова, осим трошкова из чл. 33 и 34. овог закона (у даљем тексту: изјава о одустанку).

Став 2. истог члана закона прописује да потрошач остварује право на одустанак од уговора изјавом коју може дати на прописаном обрасцу за одустанак од уговора закљученог на даљину или изван пословних просторија или на други недвосмислен начин (у даљем тексту: изјава о одустанку).

Члан 29. став 1. тачка 1) Закона прописује када је у питању закључење уговора изван пословних просторија трговца да је трговац дужан да у тренутку закључења уговора, а најкасније приликом испоруке робе преда потрошачу у писаној форми прописани образац за одустанак.

Члан 30. став 1. тачка 1) Закона прописује да је трговац дужан да у разумном року по закључењу уговора, а најкасније у време испоруке робе или почетка пружања услуга, на трајном носачу записа, преда потрошачу образац за одустанак, када је у питању закључење уговора на даљину.

Уговор између потрошача и трговца може бити закључен како у пословним просторијама трговца, тако и изван њих. Без обзира на место закључења уговора трговац има дужност предуговорног обавештења потрошача у складу са чланом 12 . Закона. Уколико се ради о уговору који је закључен на даљину или изван пословних просторија трговца, трговац је дужан да пре закључења оваквог уговора поред података из наведеног члана, обавести потрошача и о подацима који су таксативно наведени у члану 26. Закона, међу којима је и податак којим се одређује услов, рок и поступак за остваривање права на одустанак од уговора. У случају да трговац и потрошач уговор закључе изван пословних просторија, трговац је дужан да образац за одустанак преда потрошачу у тренутку закључења уговора, а најкасније приликом испоруке робе. Уколико се ради о уговору закљученом на даљину, трговац је дужан да у разумном року по закључењу уговора, а најкасније у време испоруке робе или почетка пружања услуге, на трајном носачу записа, потрошачу достави образац за одустанак.

С тим у вези, а узимајући у обзир предметни захтев за мишљење, сматрамо да уколико је уговор између потрошача и трговца закључен у пословним просторијама, трговац није дужан да потрошачу достави образац за одустанак, у смислу члана 27. Закон.



**В.Д. СЕКРЕТАРА МИНИСТАРСТВА**

Милена Вујисић