

**Маша МИШКОВИЋ**, мастер  
студент докторских студија Правног факултета Универзитета  
у Београду

## ОСТВАРИВАЊЕ ПРАВА ПОТРОШАЧА ПО ОСНОВУ НЕСАОБРАЗНОСТИ РОБЕ

### Резиме

У овом раду аутор разматра права потрошача према новом Закону о заштити потрошача из 2014. године, која потрошач може остваривати у случају несаобразности робе уговору. Остваривање права потрошача подразумева изјављивање рекламације продавцу уз захтев за отклањање несаобразности на један од законом предвиђених начина. Аутор пореди права, која потрошач има по Закону о заштити потрошача са правима, која има по Закону о облигационим односима и Бечкој конвенцији, уз навођење и одређених упоредноправних решења. Поред тога, скреће се пажња на остваривање права потрошача, када постоји гаранција за исправно функционисање робе, уз разматрање која лица су одговорна по основу гаранције. Коначно, аутор указује на практичне проблеме у остваривању права потрошача, који се тичу улоге удружења и савеза за заштиту потрошача, овлашћења тржишне инспекције, вансудског начина решавања потрошачких спорова и права на судску заштиту.

**Кључне речи:** несаобразност робе, одговорност за несаобразност, права потрошача, остваривање права потрошача.

## I Права потрошача по основу несаобразности робе

### 1. Појам (не)саобразности робе

Закон о облигационим односима<sup>1</sup> говори о материјалним недостацима, које је ствар имала у часу преласка ризика и о одговорности продавца за материјалне недостатке. Ипак, помиње се и израз „саобразност”, али само за саобразност ствари узорку или моделу (ЗОО, чл. 479, ст. 1, тач. 4).

---

1 Закон о облигационим односима – ЗОО, Сл. лист СФРЈ, бр. 29/78, 39/85, 45/89 – одлука УСЈ и 57/89, Сл. лист СРЈ, бр. 31/93 и Сл. лист СЦГ, бр. 1/2003 – Уставна повеља.

У Бечкој конвенцији<sup>2</sup> на српском језику користи се термин „саобразност робе”. Међутим, енглески термин *conformity* потиче од латинске речи *conformatio* што значи усаглашавање, усклађивање, прилагођавање, тако да би српски термин за *conformity* био усаглашеност.<sup>3</sup> У немачком праву користи се израз „недостатак ствари“ (*Sachmangel*)<sup>4</sup> и описна формулација обавезе продавца – обавеза испоруке ствари без недостатка (*Verpflichtung zur Leistung einer mangelfreien Sache*).<sup>5</sup>

И у Скици за законик о облигацијама и уговорима проф. Константиновића се користи израз „саобразност“, али као и у ЗОО, само за саобразност ствари узорку или моделу. Коришћење израза „саобразност“ чини се оправданим само у том случају, јер би се могло рећи да „саобразан“ значи „усаглашен са образцем“, а узорак и модел се могу схватити као „образац“. Дакле, термин „саобразност“ би био адекватан термин само за усаглашеност робе са узорком или моделом, не и за остале случајеве (не)усаглашености. Због тога се термин „саобразност“ из Закона о заштити потрошача<sup>6</sup> и српске верзије Бечке конвенције може окарактерисати као непрецизан и узак, с обзиром на то да не обухвата само усаглашеност са узорком и моделом, већ и друге случајеве неусаглашености робе.

У овом раду се ипак користи термин „саобразност“, односно „не-саобразност“ робе, имајући у виду да је то законски термин из Закона о заштити потрошача и да је постао уобичајен како у усменим излагањима, тако и у литератури. Ипак, треба имати у виду да би правилан термин био „усаглашеност“ или „усклађеност“.

Продавац има обавезу да испоручи робу, која је саобразна уговору.<sup>7</sup> Претпоставља се да је испоручена роба саобразна уговору:

- ако одговара опису који је дао продавац и ако има својства робе коју је продавац показао потрошачу као узорак или модел;

2 Конвенција Уједињених нација о уговорима о међународној продаји робе (*United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods*; даље у тексту: Бечка конвенција), познатија као „The CISG“. Донета је на дипломатској конференцији у Бечу 11. априла 1980. и ступила на снагу 1. јануара 1988. године. Подаци доступни на сајту Комисије УН за међународно трговинско право: [http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral\\_texts/sale\\_goods/1980CISG\\_status.html](http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral_texts/sale_goods/1980CISG_status.html), 27.3.2016.

3 Проф. Небојша Јовановић користи термин усаглашеност / неусаглашеност ствари са уговором. Вид. Небојша Јовановић, *Увод у common law уговорно право*, Београд, 2015, 193-202.

4 Dietrich Reinicke, Klaus Tiedtke, *Kaufrecht*, München, 2004, 116-153.

5 *Ibid*, 81-82.

6 Закон о заштити потрошача – ЗЗП, *Сл. гласник РС*, бр. 62/2014.

7 ЗЗП, чл. 50, ст. 1.

- ако има својства потребна за нарочиту употребу за коју је потрошач набавља, а која је била позната продавцу или му је морала бити позната у време закључења уговора;
- ако има својства потребна за редовну употребу робе исте врсте;
- ако по квалитету и функционисању одговара ономе што је *уобичајено* код робе исте врсте и што потрошач *може основано да очекује*, с обзиром на природу робе и јавна обећања о посебним својствима робе дата од стране продавца, произвођача или њихових представника, нарочито ако је обећање учињено путем огласа или на амбалажи робе.<sup>8</sup>

Случајеви саобразности из ЗЗП постоје и у ЗОО, са разликом што ЗЗП на позитиван начин одређује каква треба да буде роба да би била саобразна уговору,<sup>9</sup> док ЗОО одређује у којим ситуацијама постоји недостатак.<sup>10</sup> *Бечка конвенција* поступа исто као ЗОО и изричито наводи када роба *није саобразна* уговору.<sup>11</sup> Још једна разлика ЗЗП у односу на ЗОО је посебан случај саобразности робе – ако роба по квалитету и функционисању одговара ономе што је *уобичајено* код робе исте врсте и што потрошач *може основано да очекује*. Овај случај саобразности робе одговара формулацији, која се користи у *енглеском праву*,<sup>12</sup> као и у *Бечкој конвенцији*: роба није саобразна уговору, ако није подобна за сврхе за које се роба исте врсте *уобичајено користи*.<sup>13</sup> То значи да роба мора бити погодна за трговинску сврху (*commercial purposes*), односно да је, на првом месту, могуће продати (*resell*).<sup>14</sup> Исту формулацију садржи и *Руски грађански законик*: продавац је обавезан да испоручи купцу робу подобну за сврхе, за

8 ЗЗП, чл. 50, ст. 2.

9 Енглеско право такође на позитиван начин одређује каква треба да буде роба (задовољавајућег квалитета – *satisfactory quality*) и шта је задовољавајући квалитет. Роба је задовољавајућег квалитета, ако задовољава стандарде, које би разумно лице сматрало задовољавајућим, узимајући у обзир опис робе, цену (ако је релевантна) и све друге релевантне околности. Вид. Закон о продаји и испоруци робе из 1994 (*Sale and Supply of Goods Act 1994*; даље у тексту: SSGA), чл. 14 (2А).

10 Упор. ЗЗП, чл. 50, ст. 2 и ЗОО, чл. 479.

11 Бечка конвенција, чл. 35, ст. 2.

12 Британски Закон о продаји робе из 1979. (*Sale of Goods Act 1979*; даље у тексту: SGA) предвиђа да роба мора бити подобна за *сврху* за коју се роба те врсте уобичајено купује, док Закон о продаји и испоруци робе из 1994. предвиђа да роба мора бити подобна за *све сврхе* за које се роба такве врсте уобичајено купује; вид. чл. 14(2Б) SSGA.

13 Бечка конвенција, чл. 35 ст. 2 тач. а.

14 Ingeborg Schwenzer, "Article 35", *Commentary on the UN Convention on the International Sale of Goods (CISG)*, (ed. IngeborgSchwenzer), NewYork, 2010, 575.

које се роба такве врсте уобичајено користи.<sup>15</sup> *Немачки грађански законик* такође помиње уобичајену употребу (*gewöhnliche Verwendung*). Просечни потрошач посматра на који начин може употребити ствари исте врсте, те ствар има недостатке, ако се не може употребити на такав (уобичајени) начин.<sup>16</sup>

Поставља се питање због чега је ЗЗП раздвојио случајеве *редовне* и *уобичајене* употребе робе, односно предвидео да је роба саобразна уговору, ако има својства потребна за *редовну употребу* робе исте врсте, с једне стране, а с друге стране, ако одговара ономе што је *уобичајено* код робе исте врсте и што потрошач може *основано да очекује*. Иако су ова два случаја саобразности робе раздвојена, односно предвиђена у различитим тачкама, чини се да се односе на један исти случај несаобразности, имајући у виду да се „својства потребна за редовну употребу робе“ и одговарање „ономе што је уобичајено код робе исте врсте“ могу третирати као синоними. У ЗОО, Скици проф. Константиновића, Бечкој конвенцији, енглеском и америчком праву, Немачком грађанском законнику и Руском грађанском законнику помиње се или подобност за редовну употребу или подобност за уобичајену употребу. Могуће је да је законодавац код ЗЗП желео да нагласи други део формулације о уобичајеној употреби робе: роба је саобразна уговору, ако одговара ономе што потрошач може основано да очекује, с обзиром на природу робе и јавна обећања о посебним својствима робе дата од стране продавца, произвођача или њихових представника, нарочито ако је обећање учињено путем огласа или на амбалажи робе. Ова формулација се налази у ЗЗП како би се потрошачи додатно заштитили у случају јавних обећања продавца о посебним својствима робе, посебно ако су учињена путем огласа или на амбалажи робе, односно како би случај јавних обећања продавца био изричито прописан законом.<sup>17</sup> У сваком случају, предвиђање у истој тачки онога што је „уобичајено код робе исте врсте“ је

15 Грађански законик Руске Федерације (Гражданский кодекс Российской Федерации; даље у тексту: ГК РФ), чл. 469 ст. 2.

16 D. Reinicke, K. Tiedtke, 128.

17 У члану 51 ставу 5 ЗЗП наведено је да продавац није везан јавним обећањем погледу својства робе у три случаја: прво, ако није знао или није могао знати за дато обећање; друго, ако је пре закључења уговора објављена исправка обећања; и треће, ако обећање није могло утицати на одлуку потрошача да закључи уговор. У вези са првим случајем поставља се питање како је могуће да продавац није знао или није могао знати за јавно обећање, које је сам дао. Могло би се закључити да се овде мисли на незнање продавца о обећању, које је дало треће лице (нпр. произвођач). Међутим, и таква ситуација је тешко замислива, јер ће трговац у највећем броју слушајева знати за обећања која је произвођач дао, с обзиром на то да продаје робу коју је произвођач произвео.

непотребно, имајући у виду да је та ситуација „покривена“ редовном употребом из претходне тачке истог става.

## 2. Одговорност за несаобразност

Продавац по самом закону одговара за саобразност робе уговору. У мишљењу Министарства трговине се истиче да Закон не прописује обавезу продавца да сачини изјаву о саобразности и преда је потрошачу.<sup>18</sup> Чини се да је ова констатација непотребна, имајући у виду да се обавеза саобразности заснива на закону, па би сачињавање изјаве продавца о саобразности робе свакако било бесмислено.

Продавац одговара за несаобразност испоручене робе у три случаја: прво, ако је несаобразност постојала у часу преласка ризика на потрошача, без обзира на то да ли је за ту несаобразност продавац знао; друго, ако се несаобразност појавила после преласка ризика на потрошача, ако потиче од узрока који је постојао пре преласка ризика на потрошача; треће, ако је продавац изјавио да је роба саобразна уговору, иако ју је потрошач могао лако уочити.<sup>19</sup> Продавац неће одговорати за несаобразност, ако је потрошач био несавестан, односно ако је у тренутку закључења уговора потрошачу било познато или му није могло остати непознато да роба није саобразна уговору или ако је узрок несаобразности у материјалу који је дао потрошач.<sup>20</sup>

### а) Рекламација потрошача

Да би потрошач остваривао своја права, односно да би користио правна средства у случају повреде уговора у облику испоруке несаобразне робе, потребно је да обавести продавца о евентуалним недостацима.<sup>21</sup> Обавеза прегледа робе и обавештавања продавца о недостацима постоји у члану 481. ЗОО, као и у Бечкој конвенцији (чл. 38. и 39. Бечке конвенције) и у *common law* систему.<sup>22</sup>

18 Мишљење Министарства трговине, туризма и телекомуникација, бр. 011-00-545/2014-03 од 19.1.2015, доступно у правној бази *ParagrafLex*, 29.3.2016.

19 ЗЗП, чл. 51, ст. 1.

20 ЗЗП, чл. 51, ст. 3.

21 О обавештењу о несаобразности у домаћем и међународном праву вид. Сандра Фишер-Шобот, „Појам, садржај и форма обавештења о несаобразности робе у међународном и домаћем праву”, *Право и привреда*, бр. 4-6/2010, 435-449.

22 У енглеском праву купац није ни дужан да прихвати робу, ако није имао разумну могућност да је прегледа, како би утврдио да ли је роба саобразна уговору. Вид. SGA, чл. 34, ст. 1.

ЗЗП у члану 56. предвиђа институт рекламације,<sup>23</sup> коју потрошач може да изјави продавцу ради остваривања својих права. Потрошач може да изјави рекламацију усмено на продајном месту где је роба купљена, односно другом месту које је одређено за пријем рекламација, телефоном, писаним путем, електронским путем, односно на трајном носачу записа, уз доставу рачуна на увид или другог доказа о куповини (на пример, копија рачуна). Продавац је дужан да води евиденцију примљених рекламација и да је чува најмање две године од дана подношења рекламације потрошача (ЗЗП, чл. 56, ст. 4.).<sup>24</sup> Продавац, такође, мора издати потрошачу писану потврду о пријему рекламације или електронски потврдити пријем рекламације, односно мора потрошачу саопштити број, под којим је заведена његова рекламација у евиденцији примљених рекламација (ЗЗП, чл. 56, ст. 5.). Продавац је дужан да писаним или електронским путем одговори потрошачу на изјављену рекламацију без одлагања, а најкасније у року од осам дана од дана пријема рекламације. Одговор продавца на рекламацију мора да садржи одлуку да ли прихвата рекламацију потрошача, изјашњење о захтеву потрошача, као и конкретан предлог и рок за решавање рекламације, који не може бити дужи од 15 дана од дана подношења рекламације, односно 30 дана за техничку робу и намештај (ЗЗП, чл. 56, ст. 7.). Нејасно је шта подразумева „предлог и рок за решавање рекламације“, односно поставља се питање да ли решавање рекламације подразумева отклањање мане односно замену или враћање ствари или је то само предлог како даље да се поступи.

Ако добије претходну сагласност потрошача, продавац је дужан да поступи у складу са одлуком, предлогом и роком за решавање рекламације (ЗЗП, чл. 56, ст. 8.). Могуће је једном извршити продужење рока за решавање рекламације, ако продавац из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву потрошача, али је о продужавању рока за решавање рекламације дужан да обавести потрошача и наведе рок у коме ће је решити, као и да добије сагласност потрошача, што је у обавези да евидентира у евиденцији примљених рекламација (ЗЗП, чл. 56, ст. 9.).

---

23 „Рекламација“ је законски термин (из Закона о заштити потрошача), али би за овај институт боље било користити српски термин „приговор“, „примедба“ или „протест“.

24 Ако продавац не води и не чува евиденцију примљених рекламација потрошача, казниће се за прекршај новчаном казном у износу од 300.000 до 2.000.000 динара. Вид. ЗЗП, чл. 160, ст. 1, тач. 32.

*б) Захтев за отклањање несаобразности*

Захтев за отклањање несаобразности подразумева права, која потрошач има према продавцу, ако је добио несаобразну робу и обавестио продавца о несаобразности те робе. Продавац је одговоран за несаобразност, која се појави у року од две године од дана преласка ризика на потрошача,<sup>25</sup> али се код половне робе може уговорити краћи рок у коме продавац одговара за несаобразност, али не краћи од једне године.<sup>26</sup> Наведени рокови не теку у периоду, који продавац користи за отклањање несаобразности.<sup>27</sup> Ако се несаобразност појави у року од шест месеци од дана преласка ризика на потрошача, претпоставља се да је несаобразност постојала у моменту преласка ризика, осим ако је то у супротности са природом робе и природом одређене несаобразности.<sup>28</sup> Иста одредба постоји и у енглеском подзаконском акту о продаји и испоруци робе потрошачима из 2002. године (*The Sale and Supply of Goods to Consumers Regulations 2002*). Ова одредба има за циљ пребацивање терета доказивања са купца на продавца, односно продавац мора доказати да је роба била саобразна у моменту испоруке.<sup>29</sup>

Према члану 52. ЗЗП потрошач, који је продавца обавестио о несаобразности, има три права: право да од њега захтева отклањање несаобразности без накнаде, право на умањење цене и право на раскид уговора у погледу те робе. Потрошач има право да захтева отклањање несаобразности оправком или заменом, при чему има право да *бира* да трговац отклони несаобразност робе оправком *или* заменом. Ако се несаобразност појави у року од шест месеци од дана преласка ризика на потрошача, за отклањање несаобразности оправком потребна је *изричита сагласност потрошача*. У пракси, посебно код техничких уређаја и опреме, продавац потрошачу најчешће намеће оправку ствари са недостатком и одбија да изврши замену пре него што се покуша са оправком несаобразне ствари. Треба напоменути да не само да је потребна изричита сагласност потрошача за оправку ствари, већ потрошач има право да бира између захтева да се несаобразност отклони заменом, одговарајућим умањењем цене или да изјави да раскида уговор, ако се несаобразност појави у року од шест месеци од преласка ризика на потрошача. Ово из разлога

---

25 ЗЗП, чл. 53, ст. 1.

26 ЗЗП, чл. 53, ст. 3.

27 ЗЗП, чл. 53, ст. 4.

28 ЗЗП, чл. 53, ст. 2.

29 Denis Keenan, Sarah Riches, *Business Law*, Harlow, 2006, 328.

што постоји претпоставка да је несаобразност постојала у тренутку преласка ризика, ако настане у року од шест месеци од дана преласка ризика на потрошача.

Потрошач има право да захтева одговарајуће умањење цене или раскид уговора (дакле, може да бира које од ова два права ће остваривати), ако отклањање несаобразности оправком или заменом није могуће. Сматра се да оправка или замена није могућа када:<sup>30</sup>

- несаобразност не може да се отклони оправком или заменом уопште нити у примереном року;
- потрошач не може да оствари право на оправку или замену, односно ако продавац није извршио оправку или замену у примереном року;
- оправка или замена не могу да се спроведу без значајнијих непогодности за потрошача због природе робе и њене намене;
- отклањање несаобразности оправком или заменом представља несоразмерно оптерећење за продавца.<sup>31</sup>

Потрошач поред наведених права има и право да захтева накнаду штете, која потиче од несаобразности робе, у складу са општим правилима о одговорности за штету.<sup>32</sup> У формулацији става 3. члана 52. ЗЗП се може приметити једна термилошка непрецизност. ЗЗП наводи да потрошач има право да *захтева* одговарајуће умањење цене или *раскид уговора*. Наиме, у нашем праву постоји вансудско раскидање уговора због неиспуњења, које наступа простом изјавом воље.<sup>33</sup> Није потребно да потрошач захтева раскид уговора, већ може раскинути уговор изјавом воље. Стога би формулација требало да гласи: потрошач има право да захтева одговарајуће умањење цене или да изјави да раскида уговор. Испоравна формулација је употребљена у ставу 7. члана 52.

Дакле, ЗЗП поставља алтернативно право на умањење цене и право на раскид уговора, које потрошач може остваривати, ако отклањање

30 ЗЗП, чл. 52, ст. 3. тач. 1-4.

31 Несоразмерно оптерећење за продавца постоји, ако у поређењу са умањењем цене и раскидом уговора ствара претеране трошкове, узимајући у обзир вредност робе коју би имала да је саобразна уговору, значај саобразности у конкретном случају и да ли се саобразност може отклонити без значајних непогодности за потрошача. Вид. ЗЗП, чл. 52, ст. 4.

32 ЗЗП, чл. 52, ст. 12.

33 Правно схватање Седнице Грађанског одељења Врховног суда Србије од 29.1.1991, *Билтен судске праксе Врховног суда Србије*, бр. 3/2008, 174; Ивица Јанковец, *Привредно право*, Београд, 1996, 332.



несаобразности није могуће оправком или заменом. Ограничење које постоји у погледу права на раскид уговора је немогућност раскида уговора, ако је несаобразност робе незнатна.

Иста права купца наводи и ЗОО: право да захева испуњење уговора (уклањање недостатка или предаја друге ствари без недостатка), снижење цене и раскид уговора, и као супсидијерно право – право на накнаду штете.<sup>34</sup> По питању избора начина за отклањање материјалног недостатка ствари постоје различити системи. Према *Немачком грађанском законнику* купац може изабрати једно од предвиђених права, ако ствар има недостатак: прво, да тражи испуњење уговора (отклањање недостатка или испорука друге ствари без недостатка);<sup>35</sup> друго, да раскине уговор или тражи смањење цене; треће, да захтева накнаду штете.<sup>36</sup> Купац може тражити смањење цене (*Minderung*) *уместо* раскида уговора.<sup>37</sup> То значи да се за смањење цене морају задовољити исти услови као за раскид уговора (претходно остављање додатног рока за испуњење уговора).<sup>38</sup>

У енглеском праву права купца у случају испоруке ствари са недостатком зависе од тога да ли се таква повреда уговора сматра повредом услова (*condition*) или повредом гаранције/тврдње (*warranty*). У случају повреде услова, односно битне повреде уговора, купац има право на раскид уговора и накнаду штете, док у случају повреде тврдње, односно небитне повреде уговора, има право на снижење цене и на накнаду штете.<sup>39</sup> Дакле, англосаксонско право познаје систем јединствене одговорности, јер у основи постоји јединствени систем санкција за повреде свих уговорних обавеза, зависно од тога да ли је у питању битна или небитна повреда уговора.<sup>40</sup> У енглеском праву се неусаглашеност физичких својстава ствари са уговором најчешће сматра повредом услова, односно битном повредом уговора, па је продавчева одговорност по овом основу објективна, јер се не тражи продавчева кривица да би био одговоран.<sup>41</sup> Међутим, Закон о продаји и испоруци робе из 1994. године је предвидео да ће се повреда услова сматрати повредом гаранције, дајући купцу само право на накнаду штете, под условом да продавац докаже да је повреда

34 ЗОО, чл. 488.

35 Немачки Грађански законик (*Bürgerliches Gesetzbuch*; даље у тексту: BGB), пар. 439(1).

36 BGB, пар. 437.

37 BGB, пар. 441(1).

38 D. Reinicke, K.Tiedtke, 188.

39 Н. Јовановић, 193.

40 Мирко Васиљевић, *Трговинско право*, Београд, 2014, 97.

41 *Ibid.*

толико мала (*soslight*) да би било неразумно (*unreasonable*) да је купац-трговац одбије. Купци-потрошачи имају право да раскину уговор и због најмање повреде услова.<sup>42</sup> У енглеском праву се разликује потрошачка продаја од непотрошачке, јер купац-потрошач поред права која има код непотрошачке продаје,<sup>43</sup> има и додатна права: право на оправку или замену (*repair or replacement*) и право на снижење цене или раскид уговора (*reduction of the purchase price or rescission<sup>44</sup> of the contract*),<sup>45</sup> осим ако је поправка или замена ствари немогућа или претерано строга за продавца због њене несразмере у поређењу са снижењем цене или раскидом уговора.<sup>46</sup> Дакле, енглеско право (као и наше) алтернативно поставља право на оправку и замену, с једне стране, као и право на раскид уговора и снижење цене, с друге стране.<sup>47</sup>

Руски грађански законик предвиђа да купац има право да бира које ће право остварити, ако се не ради о битној повреди у погледу квалитета производа: прво, сразмерно смањење цене; друго, отклањање недостатака робе у разумном року; и треће, накнада трошкова које је имао како би отклонио недостатке.<sup>48</sup> Ако је у питању битна повреда (*существенное нарушение*) у погледу квалитета производа, купац има право да бира између раскида уговора (уз повраћај плаћене цене) и замене ствари.<sup>49</sup>

Нацрт Грађанског законика Републике Србије предвиђа да ако купац не добије захтевано испуњење уговора у разумном року, он задржава право да раскине уговор или да снизи цену.<sup>50</sup> Купац може раскинути уговор само ако је претходно оставио продавцу накнадни примерени рок за испуњење уговора<sup>51</sup> или ако материјални недостатак представља

42 D. Keenan, S. Riches, 327.

43 Купчева права на заштиту у непотрошачкој продаји су: право да одбије робу и раскине уговор, право на накнаду штете због неиспоруке, право на посебно испуњење/извршење и право на накнаду штете због повреде гаранције. Вид. SGA, чл. 51, ст. 1, чл. 52, ст. 2 и чл. 53, ст. 3.

44 За појам *rescission* вид. Johnatan Law, Elizabeth A. Martin, *Oxford Dictionary of Law*, Oxford, 2013, 473.

45 D. Keenan, S. Riches, 328.

46 Н. Јовановић, 197.

47 О правима купца у *common law* ситему више вид. Маша Мишковић, *Уговор о продаји у англосаксонском праву*, Београд, 2014, 90-105.

48 ГК РФ, чл. 475, ст. 1.

49 ГК РФ, чл. 475, ст. 2. За основна правила уговора о продаји у руском праву вид. Svetlana Porova, „Chapter 3-Core Business Contracts“, (eds. Evgeny Gubin, Alexander Molotnikov), *Russian Business Law*, Moscow, 2016, 100-105.

50 Нацрт ГЗ, чл. 700.

51 Нацрт ГЗ, чл. 701, ст. 1.

битну повреду уговора.<sup>52</sup> Овде се види да је Нацрт предвидео исто решење у погледу раскида уговора као Бечка конвенција. Ако купац није постигао извршење уговора, нити је раскинуо уговор, има право на снижење цене.<sup>53</sup> Дакле, у Нацрту право на снижење цене није постављено алтернативно са раскидом уговора, већ је смањење цене право купца, које му преостаје, ако не раскине уговор.

Према ЗОО, ако купац не добије захтевано испуњење уговора у разумном року, задржава право да раскине уговор *или* да снизи цену.<sup>54</sup> У ЗОО, као и у ЗЗП, право на раскид уговора и право на снижење цене (тзв. бонификација)<sup>55</sup> су постављена алтернативно, што значи да купац/потрошач може да бира које од та два права ће остваривати, ако не добије испуњење уговора. У правној теорији и схватању Врховног суда Србије се истиче да купац има право на раскид уговора, ако не добије испуњење, што значи да купац мора претходно да захтева да се недостатак уклони или преда друга ствар без недостатка, па ако тај захтев не буде испуњен у разумном року, купац може захтевати или снижење цене или може раскинути уговор.<sup>56</sup> Међутим, испуњење, односно оправка и замена нису постављени алтернативно (избор између оправке и замене), већ ће суд обавезати продавца да уговор испуни тако што ће купцу предати другу ствар без недостатка тек ако оправка ствари није могућа или није економски оправдана.<sup>57</sup>

*Бечка конвенција* предвиђа да купац има право да захтева испуњење, при чему право на замену има само ако недостатак саобразности представља битну повреду уговора.<sup>58</sup> Уместо испуњења, купац има право на снижење цене, осим ако продавац отклони неизвршење својих обавеза или ако купац одбије да прими испоруку.<sup>59</sup> Право на раскид уговора купац има ако неизвршење обавезе продавца представља битну повреду

---

52 Нацрт ГЗ, чл. 703, ст. 1.

53 Нацрт ГЗ, чл. 711, ст. 1.

54 ЗОО, чл. 489.

55 И. Јанковец, 331.

56 Правно схватање Седнице Грађанског одељења Врховног суда Србије од 29.1.1991, *Билтен судске праксе Врховног суда Србије*, бр. 3/2008, 172.

57 *Ibid*, 175.

58 Бечка конвенција, чл. 46.

59 Бечка конвенција, чл. 50.

уговора,<sup>60</sup> или ако продавац ни у додатно остављеном року није испоручио робу, или је изјавио да је неће испоручити у тако одређеном року.<sup>61</sup>

Према ЗОО купац може раскинути уговор *само ако* је претходно оставио продавцу накнадни примерени рок за испуњење уговора.<sup>62</sup> Могуће је раскинути уговор и без остављања накнадног рока, ако је продавац после обавештења о недостацима саопштио купцу да неће испунити уговор, или ако из околности конкретног случаја очигледно произлази да продавац неће моћи испунити уговор ни у накнадном року.<sup>63</sup> Ако продавац ни у накнадном року не испуни уговор, он се раскида по самом закону, али га купац може одржати на снази, ако без одлагања изјави продавцу да уговор одржава на снази.<sup>64</sup> Према Бечкој конвенцији, накнадни примерени (тзв. *Nachfrist*) је у случају битне повреде уговора само *могућност*.<sup>65</sup>

*Закон о заштити потрошача* не помиње остављање накнадног рока ни као обавезу, ни као могућност, већ предвиђа да потрошач може раскинути уговор, ако отклањање несаобразности оправком или заменом није могуће. Потрошач може чак одмах изјавити да раскида уговор (без претходног остваривања других права), ако се несаобразност појави у року од шест месеци од дана преласка ризика на потрошача.<sup>66</sup>

### в) Постојање гаранције

Гаранција је свака изјава којом њен давалац даје обећање у вези са робом и правно је обавезујућа под условима датим у изјави, као и огла-

60 Према члану 25. Бечке конвенције, повреда уговора коју учини једна страна сматраће се битном, ако се њоме проузрокује таква штета другој уговорној страни, да је *суштински лишава* онога, што је *оправдано очекивала* од уговора, изузев ако такву последицу није предвидела страна која чини повреду, нити би је предвидело разумно лице истих својстава у истим околностима. Више о битној повреди вид. Милена Милутиновић, „Битна повреда уговора према одредбама Бечке конвенције у теорији и пракси“, *Право и привреда*, бр. 5-8/2003, 367-369; Јелена Перовић, *Битна повреда уговора – Међународна продаја робе*, Београд, 2004; Robert Koch, „The Concept of Fundamental Breach of Contract under the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG)“, *Review of the Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG)*, Kluwer Law International, 1999, 177-354; доступно на адреси: [www.cisgw3.law.pace.edu/cisg/biblio/koch.html](http://www.cisgw3.law.pace.edu/cisg/biblio/koch.html), 20.3.2016.

61 Бечка конвенција, чл. 49, ст. 1.

62 ЗОО, чл. 490, ст. 1.

63 ЗОО, чл. 490, ст. 2.

64 ЗОО, чл. 491.

65 „The buyer *may* fix an additional period of time of reasonable length for performance by the seller of his obligations“. Вид. Бечка конвенција, чл. 47, ст. 1.

66 ЗЗП, чл. 52, ст. 7.

шавању у вези са том робом.<sup>67</sup> Гаранција не искључује нити утиче на права потрошача у вези са саобразношћу робе уговору.<sup>68</sup> Приликом постојања гаранције потрошач по основу уговора о продаји стиче више права него из законске одговорности трговца за несаобразност робе уговору.<sup>69</sup> Зато је продавац дужан да се уздржи од употребе израза „гаранција” и израза са тим значењем, ако по основу уговора о продаји стиче иста права, која има по закону.<sup>70</sup> Супротно поступање продавца сматрало би се злоупотребом израза „гаранција”, што представља прекршај и кажњава се новчаном казном у износу од 300.000 до 2.000.000 динара.<sup>71</sup> Предвиђање „више права” у односу на законску одговорност може подразумевати иста права, али са много дужим гарантним роком у односу на законски рок од две године за одговорност продавца за несаобразност робе.

Поставља се питање ко је одговоран по основу гаранције: произвођач, продавац или истовремено и продавац и произвођач. Постоје три различита решења. Према првом решењу, одговоран је само произвођач, јер је он њен давалац и може да обавезе само себе, не и продавца, па купац може да се обрати непосредно произвођачу, иако он није уговорна страна у закљученом уговору о продаји. Ово је систем произвођачке (фабричке) гаранције, који је био усвојен у југословенском праву до доношења ЗОО.<sup>72</sup> Према другом решењу, одговоран је једино продавац, јер је купац са њим закључио уговор о продаји робе за коју је дата гаранција. Ово је тзв. „трговачка гаранција”, коју предвиђа Грађански законик Руске Федерације.<sup>73</sup> Према трећем решењу, по основу гаранције одговоран је како произвођач, тако и продавац. То је схватање прихваћено у нашем праву, с обзиром на то да ЗОО изричито предвиђа да купац може захтевати како од продавца тако и од произвођача да ствар оправи у разумном року

67 ЗЗП, чл. 54, ст. 1.

68 ЗЗП, чл. 54, ст. 6; ЗОО, чл. 501, ст. 2.

69 „Гаранција је додатни, вољни корак којим се потрошачу пружају веће погодности, односно већи обим права него што му припадају на основу Закона”. Вид. Мишљење Министарства трговине, туризма и телекомуникација, бр. 011-00-545/2014-03 од 19.1.2015, доступно у правној бази *Paragraf Lex*, 29.3.2016.

70 ЗЗП, чл. 55.

71 ЗЗП, чл. 160, ст. 1, тач. 29.

72 Ђорђе Николић, „Одговорна лица по основу гаранције за исправно функционисање продате ствари”, *Зборник радова Правног факултета у Нишу*, бр. 65/2013, 239-240.

73 Грађански законик РФ (рус. *Гражданский кодекс Российской Федерации*) прописује да уговором о продаји може бити предвиђено да продавац може преузети гаранцију за квалитет робе – *гарантия качества товара* (чл. 470, ст. 2.), тако да је тада он одговоран за недостатке робе (чл. 476, ст. 2), доступно на адреси: [www.gk-rf.ru/glava30](http://www.gk-rf.ru/glava30), 27.3.2016.

или ако то не учини, да му уместо ње преда ствар, која функционише исправно.<sup>74</sup> Одговорност и произвођача и продавца предвиђена је и у Скици проф. Константиновића,<sup>75</sup> као и у Нацрту Грађанског законика Републике Србије.<sup>76</sup> Произвођач и продавац одговарају солидарно, тако да купац има право да се обрати било произвођачу било продавцу. Правно-теоријско објашњење за одговорност и произвођача и продавца састоји се у томе, што гаранцију произвођача треба сматрати саставним делом уговора о продаји.<sup>77</sup> „Неоправдано би и нелогично било да у продајном односу, који настаје поводом техничке робе за коју је дата гаранција, продавац има повољнији положај него у продајном односу поводом робе за коју она није дата, односно да купац робе са гарантним листом има мања права него купац робе без гарантног листа“.<sup>78</sup>

*Закон о заштити потрошача* је донекле непрецизан у погледу одговорности по основу гаранције. Наиме, ЗЗП наводи да је гаранција свака изјава, којом њен *давалац* даје обећање у вези са робом,<sup>79</sup> али не одређује ко је давалац гаранције. С друге стране, у члану 56, ставу 1. предвиђено је да потрошач може да изјави рекламацију ради остваривања својих права *продавцу*, из чега би се могло закључити да је потрошачу одговоран само продавац, без обзира на то ко даје гаранцију. Неспорно је да је трговац/продавац једини одговоран, када је он истовремено и давалац гаранције. Међутим, ако су давалац гаранције и трговац различита лица, закључак да је по основу гаранције одговоран једино трговац би значило да потрошач према ЗЗП има мање права него према ЗОО.<sup>80</sup> Ово из разлога што би према ЗЗП имао права само према трговцу, а према изричитој одредби ЗОО потрошач има права и према продавцу и према произвођачу. Због тога би требало изменити, односно прецизирати одредбе ЗЗП, тако да се, као прво, наведе ко се сматра даваоцем гаранције, а као друго, не ограничавати изјављивање рекламације ради остваривања својих права по основу несаобразности робе на трговца, већ прецизирати (као што је учињено у ЗОО) да потрошач права може остваривати како према продавцу, тако и према произвођачу. „Решење према којем су по основу гаранције истовремено одговорни продавац и произвођач је најприхва-

---

74 ЗОО, чл. 501, ст. 1.

75 Скица, чл. 430, ст. 1.

76 Нацрт ГЗ, чл. 716, ст. 1.

77 М. Васиљевић, 112; И. Јанковец, 347.

78 Ђ. Николић, 246.

79 ЗЗП, чл. 54, ст. 1.

80 Ђ. Николић, 243.

тљивије (пружа већу сигурност у промету и брже остваривање права од стране купаца, продавец чини заинтересованим за квалитет робе коју продају, а произвођаче стимулише да производе робу бољег квалитета), тако и са становишта заштите интереса купаца (купцу је повољније, када има два одговорна лица)<sup>81</sup>.

## II Практични проблеми остваривања права потрошача

Из претходног излагања се види да потрошач има бројна права, која може остваривати, ако продавац испоручи робу несаобразну уговору. Та права су предвиђена у циљу заштите потрошача, као слабије уговорне стране, али пре свега, као уговорне стране, која је испунила своје уговорне обавезе, док то није случај са продавцем. Међутим, поставља се питање како заштитити потрошача, који захтева остваривање неког од законом предвиђених права, а продавац *не поступа* по таквом захтеву, односно одбија рекламације потрошача. Када би се на уговор о продаји примењивао само ЗОО, купац би у случају непоступања продавца по његовом захтеву могао да се обрати суду, односно остваривао би своја права судским путем. Међутим, ЗЗП поред права на судску заштиту предвиђа и друге могућности: обраћање тржишној инспекцији, удружењима за заштиту потрошача, као и могућност вансудског решавања спорова.

### 1. Тржишна инспекција

Надзор над спровођењем ЗЗП и прописа донетих на основу ЗЗП врши Министарство.<sup>82</sup> Инспекцијски надзор над спровођењем ЗЗП и других прописа донетих на основу ЗЗП врши министарство надлежно за послове трговине, преко тржишних инспектора, као и министарство надлежно за послове туризма, преко туристичких инспектора, у складу са овлашћењима прописаним овим законом и прописима којима се уређује инспекцијски надзор у овим областима.<sup>83</sup> Дакле, инспекцијски надзор врши Министарство трговине, туризма и телекомуникација, у коме постоји посебан Сектор тржишне инспекције. Члан 158. ЗЗП регулише поступак инспекцијског надзора. Инспекцијски надзор врши се по службеној дужности и започиње предузимањем прве радње инспектора у поступку инспекцијског надзора. Дејство *иницијативе* за покретање поступка имају пријаве повреде закона, односно друге информације, дојаве, поднесци

81 *Ibid*, 250.

82 ЗЗП, чл. 154 ст. 1.

83 ЗЗП, чл. 154 ст. 3.

и захтеви поднети ради предузимања инспекцијског надзора. Ако инспектор утврди повреду закона, доноси и доставља решење у складу са својим овлашћењем у року од пет дана од дана отпочињања односно окончања контроле.

Поводом момента од кога почиње да тече рок од пет дана могуће је да је у питању редакцијска омашка, с обзиром на то да се не разуме да ли рок од пет дана почиње да тече од момента отпочињања или од момента окончања контроле. Ако би контрола трајала дуже од пет дана, свакако би се рок од пет дана рачунао од момента завршетка контроле. С друге стране, ако би контрола трајала краће од пет дана, могао би да важи рок од пет дана од дана отпочињања контроле. Ипак, већина инспекцијских контрола се заврши истог дана, па би у том смислу формулација „од дана отпочињања односно окончања контроле“ била смислена. Свакако је наведена формулација нејасна, па би је требало прецизирати да би се избегле недоумице и различита тумачења.

Према члану 157. ЗЗП, ако утврди повреду закона, инспектор налаже трговцу, односно продавцу да отклони утврђену неправилност. Решењем се одређује и рок у коме је продавац дужан да отклони неправилност, који не може бити краћи од 24 часа ни дужи од два месеца. Ако продавац не поступи по налогу тржишног инспектора, инспектор ће решењем изрећи меру привремене забране промета робе на коју се мера односи.

На основу одредаба ЗЗП, које регулишу поступак инспекцијског надзора и решење тржишног инспектора, први утисак који се стиче је да су потрошачи поред права, која имају према продавцима, додатно заштићени могућношћу обраћања тржишном инспектору, који утврђује повреду закона и налаже продавцу да ту повреду отклони. Међутим, потребно је анализирати и овлашћења тржишног инспектора да би се извео закључак да ли су потрошачи боље заштићени тиме што се могу обратити тржишном инспектору. Овлашћења тржишног инспектора регулисана су чланом 156 ЗЗП. Када се погледа списак овлашћења, може се закључити да је код уговора о продаји тржишни инспектор овлашћен да испита да ли је продавац поштовао законске одредбе у погледу *процедуре* поступања са рекламацијом потрошача. То значи да се потрошач, који је изјавио рекламацију продавцу, али не може да оствари своја права, може обратити тржишном инспектору да утврди повреду закона. Међутим, надлежни тржишни инспектор има овлашћење да провери само *поступање* по рекламацији, а не може испитивати *основаност* одбијања рекламације по-



трошача. Значи, тржишни инспектор ће поводом уговора о продаји проверити: да ли је продавац одговорио писаним или електронским путем на рекламацију у року од осам дана од дана пријема рекламације, затим да ли је евидентирао рекламацију, односно да ли води евиденцију о примљеним рекламацијама, да ли се израз „гаранција“ злоупотребљава у смислу члана 55. ЗЗП, да ли се роба продаје уз гарантни лист који је сачињен, да ли је потрошачу издат гарантни лист, да ли је истакнута цена робе, издат рачун и сл. Дакле, инспектор нема овлашћење да провери да ли је продавац неосновано одбио рекламацију потрошача. Не постоји ниједно овлашћење инспектора у вези са основаношћу рекламације, које би подстакло продавца да више пажње посвете рекламацијама потрошача.<sup>84</sup> Имајући у виду данашње пословно окружење, већина „великих” трговца, односно продавца ће поштовати одредбе ЗЗП, које се односе на *поступак* поводом рекламације (евидентирање, одговор на рекламацију итд.), али се често дешава одбијање рекламација потрошача, при чему су тржишном инспектору „везане руке”, јер он не може испитивати да ли је такво одбијање основано или не. Тржишни инспектор може наложити трговцу да одговори на рекламацију, али не може утицати на садржину одговора, односно не може наложити трговцу да уважи рекламацију, као што је то могао према Закону о заштити потрошача из 2005. године.

Из овог решења се види да тржишна инспекција нема овлашћења када су у питању рекламације и остваривање законских права потрошача по основу несаобразности робе код уговора о продаји.

## 2. Удружења за заштиту потрошача

У складу са законом којим се уређује оснивање и правни положај удружења, оснивају се удружења, односно савези, чија је основна област остваривања циљева – заштита потрошача.<sup>85</sup> Према члану 131. ЗЗП активности удружења и савеза нарочито обухватају:

- информисање, едукацију, саветовање и пружање правне помоћи потрошачима у остваривању потрошачких права;

---

84 У чл. 74. Закона о заштити потрошача, *Сл. гласник РС*, бр. 79/2005, било је предвиђено да ако надлежни инспектор утврди да је продавац одбио да поступи по *основаном* приговору потрошача да производ са недостатком замени новим производом или да врати износ плаћен за тај производ или да отклони недостатак на производу, донеће решење, којим ће продавцу *наложити да испуни захтев* потрошача, одредити начин испуњења захтева и рок за поступање, који не може бити дужи од 30 дана од дана када је решење постало коначно.

85 ЗЗП, чл. 130, ст. 1, тач. 1.

- примање, евидентирање и поступање по приговорима потрошача;
- спровођење независних испитивања и упоредних анализа квалитета роба и услуга и јавно објављивање добијених резултата;
- спровођење истраживања и студија у области заштите потрошача и јавно објављивање добијених резултата.

За потрошаче је нарочито значајно пружање правне помоћи од стране удружења у остваривању потрошачких права, као и поступање по приговорима потрошача. Ове активности удружења су нарочито значајне у случајевима, када потрошачи не могу остварити своја права према продавцу. Међутим, према истраживању аутора овог рада, у пракси се најчешће дешава да удружења за заштиту потрошача упућују потрошаче на тржишну инспекцију, у случају када не могу да остваре своја права према продавцу, односно када продавац одбије рекламацију потрошача. Већ је наведено у претходном излагању да тржишна инспекција више нема овлашћење да испитује основаност одбијања рекламације потрошача. Тако, у ствари, долази до ефекта пинг понг лоптице, где удружења за заштиту потрошача сматрају да је за решавање проблема потрошача надлежна тржишна инспекција, а тржишна инспекција нема овлашћење да разматра захтеве потрошача за отклањање несаобразности робе. Дакле, може се извући закључак да заштита потрошача спада на судску (или евентуално на вансудску) заштиту, иако су активности удружења и савеза и уз то постојање инспекцијског надзора предвиђени у циљу веће заштите потрошача и лакшег остваривања њихових права.

Удружења за заштиту потрошача добијају финансијска средства од Министарства трговине по конкурсима за финансирање програма од јавног интереса у области заштите потрошача, те се поставља питање не само оправданости тог финансирања, већ и оправданости постојања таквих удружења, с обзиром на то да у пракси не предузимају активности предвиђене Законом, за чије спровођење добијају финансијска средства.

### **3. Вансудско решавање потрошачких спорова**

Потрошачки спор се свакако може решавати судским путем, али чл. 141. ЗЗП предвиђа и вансудско решавање потрошачких спорова. Међутим, вансудско решавање спорова се не примењује за решавање спорова по процедурама, које је установио сам трговац, код непосредних преговора између потрошача и трговца, приликом настојања судија да спор у току судског поступка реше мирешем страна, у поступцима које је трговац покренуо против потрошача, као ни и у споровима чија вредност

прелази 500.000 динара.<sup>86</sup> Министарство сачињава листу тела за вансудско решавање потрошачких спорова, и то су лица, која имају својство посредника у складу са законом којим се уређује посредовање у решавању спорова (медијација), односно сталне арбитражне институције у складу са законом којим се уређује арбитража.

Основни практични проблем, који се може појавити код вансудског решавања потрошачких спорова је могућност да уопште дође до таквог начина решавања спора. Ако продавац упорно одбија рекламацију потрошача, односно ако потрошач не може да оствари своја права (оправка, замена, снижење цене, раскид уговора), мало је вероватно да ће продавац прихватити решавање спора медијацијом, односно закључење арбитражног споразума (када у уговору нема арбитражне клаузуле) и решавање спора пред арбитражом. Ако продавац одбије рекламацију потрошача, односно одбије да изврши повраћај цене када је потрошач раскинуо уговор, он ће највероватније задржати своју позицију, сматрајући да потрошач не може остваривати права предвиђена законом, имајући у виду да сматра да је рекламација потрошача неоснована. Једино решење које због тога преостаје потрошачу је да поднесе тужбу надлежном суду.

#### 4. Судско решавање потрошачких спорова

Члан 143. ЗЗП предвиђа право потрошача на судску заштиту. Ипак, купац може остваривати судску заштиту својих права и у случају када би се на уговор о продаји примењивао само ЗОО, тако да судска заштита према ЗЗП није новина у односу на ЗОО. Покретање и вођење поступка вансудског решавања потрошачког спора не искључује нити утиче на остваривање права на судску заштиту у складу са законом. Закон о заштити потрошача не садржи правила којима се уређује судско решавање индивидуалних потрошачких спорова, већ је поступак у потрошачким споровима као посебан парнични поступак уређен Законом о парничном поступку.<sup>87</sup>

Чињеница да трошкови поступка могу бити велики наспрам цене несаобразне робе често одвраћа потрошача од коришћења судске заштите. Приликом прописивања правила поступка треба водити рачуна да правила поступка не смеју бити таква да одвраћају потрошача од присту-

---

86 ЗЗП, чл. 141, ст. 3.

87 Закон о парничном поступку – ЗПП, *Сл. гласник РС*, бр. 72/2011, 49/2013 – одлука УС, 74/2013 – одлука УС и 55-2014, чл. 488-493.

па суду.<sup>88</sup> Због тога је поступак у потрошачким споровима скраћени поступак. Према чл. 489, ст. 4. ЗПП рочиште за главну расправу заказује се и одржава најкасније у року од 30 дана од дана пријема тужбе у суд. Поред тога, у потрошачким споровима, у којима вредност предмета спора не прелази 500.000 динара, не плаћа се судска такса за тужбу.<sup>89</sup> За суђење у споровима за заштиту права потрошача, поред суда опште месне надлежности надлежан је и суд на чијем подручју потрошач има пребивалиште, односно боравиште.<sup>90</sup> Ипак, стиче се утисак да су одредбе ЗПП остале „мртво слово на папиру“, имајући у виду да не постоји судска пракса, односно да нема пресуда, у којима је суд одлучио о правима потрошача из чл. 52. ЗПП. Непостојање судских одлука не доводи до сигурног закључка, али може указивати на оклевање потрошача да поднесу суду тужбу да би остварили своја права. Узимајући у обзир наше правно окружење, то је и разумљиво, јер иницијална воља законодавца да смањи трошкове поступка предвиђањем скраћеног поступка најчешће не може да се оствари у пракси.

Посебан проблем представља питање како потрошач да докаже да је роба несаобразна уговору (посебно техничка роба), ако продавац све време тврди супротно и примера ради, доставља као доказ извештај сервисера да таква роба исправно функционише. У том случају купац би морао да ангажује вештака за утврђивање несаобразности робе, што би често могло значајно да увећа трошкове поступка. Тада би трошкови поступка били већи од цене робе коју је потрошач платио, тако да би било економски нерационално покретати парнични поступак ради остваривања права потрошача.

По принципу успеха у спору, странка, која у целини изгуби парницу, дужна је да противној странци надокнади трошкове поступка.<sup>91</sup> У нашем правосудном систему, исход поступка је често неизванстан, те се због тога потрошачи ретко одлучују на подношење тужбе суду ради остваривања својих права због бојазни да ће изгубити парницу. Зато се може закључити да и у случајевима остваривања права потрошача судским путем, као и у свим осталим случајевима, долази до изражаја лоше стање у српском правосудју, те је за спровођење закона потребно обезбедити механизме како би његове одредбе биле делотворне.

---

88 Никола Бодирога, *Нови закон о парничном поступку*, Београд, 2012, 276.

89 ЗПП, чл. 140, ст. 1.

90 ЗПП, чл. 45.

91 ЗПП, чл. 153, ст. 1.

### III Уместо закључка

Закон о облигационим односима предвиђа права купца, која он може остваривати по основу несаобразности робе, а пружа правну заштиту и купцима-потрошачима појединим одредбама, које уређују уговор о продаји (примера ради, то су одредбе, које се односе на одговорност продавца за материјалне недостатке ствари, односно права купца у случају материјалних недостатака, гаранција за исправно функционисање продате ствари, ништавост одредаба неповољних за купца код уговора о продаји са оброчним отплатама цене, право купца код уговора са оброчним отплатама цене да може одустати од уговора, ако то саопшти продавцу у року од три дана од потписивања исправе о уговору итд.). У циљу боље и свеобухватније заштите потрошача 2014. године је донет нови Закон о заштити потрошача. Закон предвиђа права потрошача, која се могу остваривати по основу несаобразности робе код уговора о продаји, а предвиђа и постојање удружења и савеза за заштиту потрошача, тржишне инспекције, могућност вансудског начина решавања спорова, као и право на судску заштиту (ако потрошач права не може остварити на други начин). У раду је наведено да се заштита потрошача због недостатака у функционисању удружења, тржишне инспекције и вансудске заштите на крају ипак своди на судску заштиту. Међутим, ту се потрошач сусреће са проблемима нашег правосудног система, тако да је заштита потрошача и остваривање њихових права, нажалост, постала изузетак. Тачно је да су појединачни уговори, које потрошачи закључују (уговори о продаји у контексту овог рада) најчешће мале вредности, али су веома значајни за друштво као целину. Треба имати у виду да Устав Републике Србије предвиђа да Република Србија штити потрошаче.<sup>92</sup> Важно је да заштита потрошача не буде само декларативна, већ је потребно и практично омогућити остваривање права и интереса потрошача. Ради боље заштите потрошача и остваривања њихових права могао би се законом предвидети посебан фонд за заштиту потрошача (аналогно фонду за заштиту инвеститора према Закону о тржишту капитала) и обавеза свих трговаца на мало да одређени промил свог прихода уплаћују у тај фонд, из којег би се финансирали трошкови поступака за заштиту потрошача.

---

92 Устав Републике Србије, *Сл. гласник РС*, бр. 98/2006, чл. 90, ст. 1.

**Maša MIŠKOVIĆ, M.A.**

**PhD candidate at the Faculty of Law University of Belgrade**

## **EXERCISING CONSUMER RIGHTS IN CASE OF NON-CONFORMITY OF GOODS**

### **Summary**

*In this paper the author analyzes the rights of consumers according to Serbian Law on Consumer Protection 2014, which a consumer can exercise in case of non-conformity of goods. Exercising consumer rights means that a consumer should submit consumer complaint with request for removal of non-conformity in way provided by Law on Consumer Protection. The author compares the rights of consumers according to the Law on Consumer Protection with the rights he has according to the Law on Contracts and Torts and the CISG, and considers some solutions in comparative law. In addition, the author draws the attention to exercising the rights of consumers, when the guarantee for the proper functioning of the goods exists, and considers the persons, who should be liable under the guarantee. Finally, the author points out the practical problems in exercising consumer rights, relating to the role of the organizations for consumer protection, power of market inspection, alternative dispute resolution and the right to judicial protection.*

**Key words:** *non-conformity of goods, liability for non-conformity of goods, consumer rights, exercising consumer rights.*