

**XX међународни научни скуп „Правнички дани –
Проф. др Славко Царић“
„ДВЕ ДЕЦЕНИЈЕ РАЗВОЈА ПРАВНЕ МИСЛИ“**

**20th International Scientific Conference „Legal days –
Prof. Slavko Carić, PhD”
“TWO DECADES OF THE DEVELOPMENT
OF LEGAL THOUGHT”**

Универзитет Привредна академија у Новом Саду
Правни факултет за привреду и правосуђе у Новом Саду
University Business Academy Novi Sad
Faculty of Law in Novi Sad

Нови Сад, 06. и 07. октобар 2023.

Зборник радова са XX међународног научног скупа
„Правнички дани – Проф. др Славко Царић“
„ДВЕ ДЕЦЕНИЈЕ РАЗВОЈА ПРАВНЕ МИСЛИ“
06. - 07. октобар 2023. године у Новом Саду,
у организацији Универзитета Привредна академија у Новом Саду
Правни факултет за привреду и правосуђе у Новом Саду

Издавач:

Универзитет Привредна академија у Новом Саду
Правни факултет за привреду и правосуђе у Новом Саду
Гери Кароља бр. 1, телефон: 021/ 400 - 499
Web: www.pravni-fakultet.info

Рецензенти:

Др Милан Почуча редовни професор	Др Јоко Драгојловић, ванредни професор
Др Владимир Козар, редовни професор	Др Сања Шкорић, ванредни професор
Др Милош Марковић, редовни професор	Др Маријана Младенов, ванредни професор
Др Јелена Матијашевић, редовни професор	Др Марко Станковић, ванредни професор
Др Предраг Мирковић ванредни професор	Др Данијела Деспотовић, ванредни професор
Др Дарко Голић, ванредни професор	Др Ненад Бингулац, ванредни професор

За издавача:

Др Милан Почуча, редовни професор

Уредник:

Др Милан Почуча, редовни професор

Штампа:

Граф 021, Нови Сад

Тираж: 100

ISBN

978-86-86121-58-5

Научни одбор:

ПРОФ. ДР МИЛАН ПОЧУЧА - председник Научног одбора
Декан Правног факултета за привреду и правосуђе, Универзитет
Привредна академија у Новом Саду | Република Србија

ПРОФ. ДР МАРКО ЦАРИЋ

Декан Факултета за економију и инжењерски менаџмент, Универзитет
Привредна академија у Новом Саду | Република Србија

ПРОФ. ДР МАРИЈАНА ЦАРИЋ

Председник Савета Универзитета Привредна академија у Новом Саду |
Република Србија

ПРОФ. ДР МИРКО КУЛИЋ

Професор емеритус на Правном факултету за привреду и правосуђе,
Универзитет Привредна академија у Новом Саду | Република Србија

ПРОФ. ДР МАРИЈАНА ДУКИЋ МИЈАТОВИЋ

Редовни професор на Правном факултету за привреду и правосуђе,
Универзитет Привредна академија у Новом Саду | Република Србија

ПРОФ. ДР ПРЕДРАГ МИРКОВИЋ

Председник Савета Правног факултета за привреду и правосуђе,
Универзитет Привредна академија у Новом Саду | Република Србија

ПРОФ. ДР МАРИЈАНА МЛАДЕНОВ

Продекан за међународну сарадњу на Правном факултету
за привреду и правосуђе, Универзитет Привредна академија у

Новом Саду | Република Србија

ПРОФ. ДР ЗОРАН ПАВЛОВИЋ

Шеф Кривичноправне катедре на Правном факултету
за привреду и правосуђе, Универзитет Привредна академија

у Новом Саду | Република Србија

ПРОФ. ДР ДАРКО ГОЛИЋ

Шеф Теоријске и јавноправне катедре на
Правном факултету за привреду и правосуђе,

Универзитет Привредна академија у Новом Саду | Република Србија

ПРОФ. ДР ЖЕЉКО БЈЕЛАЈАЦ

Редовни професор на Правном факултету за привреду и правосуђе,
Универзитет Привредна академија у Новом Саду | Република Србија

ПРОФ. ДР ЈЕЛЕНА МАТИЈАШЕВИЋ

Продекан за науку на Правном факултету за привреду и правосуђе,
Универзитет Привредна академија у Новом Саду | Република Србија

ПРОФ. ДР ВЛАДИМИР КОЗАР

Редовни професор на Правном факултету за привреду и правосуђе,
Универзитет Привредна академија у Новом Саду | Република Србија

ПРОФ. ДР САЊА ШКОРИЋ
Продекан за наставу на Правном факултету за привреду и правосуђе,
Универзитет Привредна академија у Новом Саду | Република Србија

ПРОФ. ДР ЈОКО ДРАГОЈЛОВИЋ
Ванредни професор на Правном факултету за привреду и правосуђе,
Универзитет Привредна академија у Новом Саду | Република Србија

ПРОФ. ДР ВЛАДИМИР ЦАТИЕВ
Шеф катедре Кривичноправних наука Руске академије
за адвокатуру и нотаријат | Руска Федерација

ПРОФ. ДР БРАНКО ВУЧКОВИЋ
Председник Удружења за кривично право и криминалну
политику Црне Горе | Република Црна Гора

ПРОФ. ДР ВЕСНА ВУЧКОВИЋ
Судија Врховног суда Црне Горе | Република Црна Гора

PROF. DR DR. WOLFGANG ROHRBACH
Akademik Evropske akademije nauka u Salzburgu | Austrija

PROF. DR. AMER FAKHOURY
Dean College of Law American University in
the Emirates | Ujedinjeni Arapski Emirati

ДОЦ. ДР БРАНИСЛАВ ДУДИЋ
Доцент на Факултету за менаџмент,
Универзитет Коменски Братислава | Република Словачка

ПРОФ. ДР ЗОРАН ФИЛИПОВСКИ
Проректор за међународну сарадњу, Интернационални „Vision”
Универзитет | Северна Македонија

PROF. DR KONSTANTINOS KOUROUPIS
University Frederik | Kipar

PROF. DR MARTON SULYOK
Fakultet za pravo i političke nauke, Univerzitet u Segedinu | Mađarska

DOC. DR. SC. SANJA GONGETA, PROF. STRUČ. STUD.
Prodekanica za stručni naučnoistraživački rad i međunarodnu saradnju
Veleučilište Lavoslav Ružička u Vukovaru | Republika Hrvatska

PROF. DR CRISTINA ELENA POPA TACHE
Fakultet za psihologiju, bihevioralne i pravne nauke,
Univerzitet “Andrei Sagun”, Akademija za ekonomske
studije u Bukureštu | Rumunija

KRISTINA RZGOEVA
Prorektor na Državnoj pomorskoj akademiji Batumi,
Ministarstvo za ekonomiju i održivi razvoj Gruzije | Gruzija

PROF. DR CHIPASHA MULENGA
Pravni fakultet, Univerzitet Lusaka | Zambija

PROF. DR VALENTINA RANALDI
Pravni fakultet, Univerzitet "Niccolò Cusano" | Italija
ПРОФ. ДР НЕБОЈША ШАРКИЋ
Декан Правног факултета, Универзитета Унион
у Београду | Република Србија
ДР МИШО ЂУРКОВИЋ
Научни саветник, Директор Института за Европске
студије у Београду | Република Србија
ПРОФ. ДР ВЛАДИМИР ЧОЛОВИЋ
Директор Института за упоредно право у Београду | Република Србија
ПРОФ. ДР МИЛОШ МАРКОВИЋ
Редовни професор на Правном факултету за привреду и правосуђе,
Универзитет Привредна академија у Новом Саду | Република Србија

Организациони одбор:

ПРОФ. ДР ЈОКО ДРАГОЈЛОВИЋ -
ПРЕДСЕДНИК ОРГАНИЗАЦИОНОГ ОДБОРА
ПРОФ. ДР ИВАН ЈОКСИЋ
ПРОФ. ДР ЈЕЛЕНА СТОЈШИЋ ДАБЕТИЋ
ПРОФ. ДР НЕНАД БИНГУЛАЦ
ПРОФ. ДР НЕНАД СТЕФАНОВИЋ
ПРОФ. ДР МАРКО СТАНКОВИЋ
ПРОФ. ДР ДАЛИБОР КРСТИНИЋ
ДОЦ. ДР МАЈА ПЕТРОВИЋ
ДР ИСИДОРА МИЛОШЕВИЋ
МСР. АЊА КОПРИВИЦА
МСР. МАРА ДЕСПОТОВ
МСР. ТАМАРА КРСТИЋ

Секретар:

МСР АЊА КОПРИВИЦА, асистент

Др Тања Варађанин, доцент

Правни факултет за привреду и правосуђе у Новом Саду
Универзитет Привредна академија у Новом Саду
e-mail: tanja.prastalo@pravni-fakultet.info

Др Данијела Деспотовић, ванредни професор

Правни факултет за привреду и правосуђе у Новом Саду
Универзитет Привредна академија у Новом Саду
e-mail: danijela.despotovic@pravni-fakultet.info

НЕСАОБРАЗНОСТ РОБЕ КАО РАЗЛОГ ЗА РЕКЛАМАЦИЈУ У ТЕОРИЈИ И ПРАКСИ

Сажетак:

Правни послови се свакодневно реализују. Међутим, сведоци смо да се неретко дешавају спорови између продавца и потрошача. Продавац је дужан да испоручи робу која је саобразна уговору. Саобразност робе се нормира у Закону о заштити потрошача и Закону о облигационим односима. Непоштена пракса продавца је у избегавању прихватања захтева потрошача у погледу несаобразности робе. Они мимо законских овлашћења прописују непоштене и закону противне услове за рекламацију производа. У овом раду, обрадићемо рекламацију на несаобразност производа у теорији и приказати како то реално (не)функционише у пракси.

Кључне речи: рекламација, несаобразност робе, закон о заштити потрошача, права потрошача

УВОДНА РАЗМАТРАЊА (САОБРАЗНОСТ РОБЕ)

Саобразност робе представља очекивана својства робе коју потрошач може основано очекивати, а за шта одговара продавац. Саобразност уговору подразумева да иста одговара опису који је продавац дао и да има својства робе коју је продавац показао потрошачу као узорак или модел; да, у случају да потрошач набавља робу за нарочиту употребу, а која је била позната продавцу или му је морала бити позната, има својства потребна за такву употребу; да има својства потребна за редовну употребу робе исте врсте; као и да 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, а нарочито у случају обећања датих путем огласа или на амбалажи робе.¹ „Саобразност робе уговору је законска категорија и представља одговорност трговца за ваљаност уговорне обавезе.“²

С друге стране, роба несаобразна уговору је она роба која не испуњава наведене услове, али Закон о заштити потрошача (у даљем тексту: ЗЗП) прописује у којим случајевима продавац одговара за несаобразност. Према одредби члана 50. став 1. ЗЗП, продавац ће одговорати за несаобразност испоручене робе ако је иста постојала у часу преласка ризика на потрошача, без обзира на то да ли је за ту несаобразност продавац знао; ако се појавила после преласка ризика на потрошача и потиче од узрока који је постојао пре преласка ризика на потрошача; ако је потрошач могао лако уочити, уколико је продавац изјавио да је роба саобразна уговору. Према одредби става 2. истог члана, продавац је одговоран и за несаобразност која је настала због неправилног паковања, инсталације или монтаже коју је извршио он или лице под његовим надзором, као и за неправилну инсталацију и монтажу робе због недостатка у упутству које је продавац предао потрошачу ради самостално инсталације или монтаже.

Приликом куповине робе, просечан потрошач очекује одређена својства производа, која се, пре свега односе на исправност, безбедност и одсуство оштећења, односно, другим речима, да је роба коју купује саобразна уговору.

„Уговор је правни посао који настаје сагласношћу воља два или више лица са циљем да се постигне неко правно дејство.“³ Уговор, дакле, може бити закључен и у писменој и у усменој форми, а како ЗЗП не предвиђа форму за потрошачке уговоре, подразумева се да се исти могу закључити усмено, а што је најчешће и пракса. Потрошачи свакодневно закључују усмене потрошачке уговоре, имајући у виду да просечан потрошач макар једном дневно купи одређену робу (намирнице, гардеробу итд.), док се потрошачки уговори у писменој форми обично закључују код робе већег габарита, као што је то случају куповине намештаја.

У случају несаобразности робе уговору, потрошач на располагању има рекламацију, као правно средство за остваривање потрошачких права.

1 Закон о заштити потрошача („Сл. гласник РС“, бр. 88/2021), члан. 51;

2 Мишљење Министарства пољопривреде, трговине, шумарства и водопривреде, бр. 011-00-00101/2011-09 од 7. јула 2011. године;

3 Радованов А., Облигационо право – општи део, Правни факултет за привреду и правосуђе, Нови Сад, 2009, стр. 95;

ПРАВО НА РЕКЛАМАЦИЈУ

Право на рекламацију гарантовано је чланом 55. ЗЗП. Рок за подношење рекламације износи две године од дана преласка ризика са продавца на потрошача. С тим у вези, битно је напоменути да ризик прелази на потрошача даном предаје робе потрошачу. Изузетно, а у случају постојања гарнације на робу, после протеча рока од 2 године, потрошач има право да се са рекламацијом обрати издаваоцу гаранције. ЗЗП обавезује трговца да прими рекламацију.

Потрошач има право избора у погледу начина подношења рекламације трговцу (усмено, телефоном, писменим путем, електронским путем или на трајном носачу записа), а уз доставу рачуна или другог доказа о куповини на увид.

У случају несаобразности робе, потрошач може да захтева од продавца:

- да отклони несаобразност без накнаде, оправком или заменом;
- да захтева одговарајуће умањење цене или
- да раскине уговор у погледу те робе.⁴

Дакле, законодавац је препустио потрошачу да одлучи на који начин жели да се отклони несаобразност робе. Разлог за овакво решење крије се у самој интенцији законодавца приликом доношења закона, а која је изражена у члану 1. ЗЗП, односно јер је циљ закона заштита положаја потрошача.

Продавац је дужан да у року од 8 дана одговори потрошачу на рекламацију, а у року од 15 дана да рекламацију коју је прихватио и реши, односно у року од 30 дана, када је у питању рекламација техничке робе и намештаја.

ПРАВО ПОТРОШАЧА - ВРСТЕ РЕКЛАМАЦИЈА

У случају да продавац реши рекламацију позитивно, дужан је да поступи у складу са диспозицијом потрошача, односно да изврши оправку или замену производа, одговарајуће умањење цене или, у случају да потрошач раскине уговор са продавцем, изврши повраћај новца потрошачу.

ОПРАВКА ИЛИ ЗАМЕНА ПРОИЗВОДА

Отклањање несаобразности робе врши се оправком или заменом, а потрошач је слободан да изабере на који од ова два начина ће се отклонити

4 Закон о заштити потрошача, *op.cit.*, члан 51. став 1.

несаобразност. Међутим, у случају да отклањање несаобразности није могуће, потрошач може тражити одговарајуће умањење цене или раскид уговора. Наведено у случају да несаобразност не може да се отклони оправком или заменом уопште или у примереном року; да продавац није извршио оправку или замену у примереном року; да би исто проузроковало значајније непогодности за потрошача због природе робе и њене намене; или у случају да оправка или замена преставља несразмерно опретећење за продавца.⁵ Законодавац није ближе одредио шта је примерени рок, те се уговорним странама (потрошачу и продавцу) оставља да овакав израз ближе одреде, односно дужина „примереног рока“ ће се утврђивати у сваком конкретном случају, било договором између уговорних страна, или од стране надлежног суда у случају потрошачког спора.

Под несразмерним оптерећењем за продавца подразумева се ако би исто стварало претеране трошкове за продавца, а у односу на вредност робе, значај саобразности и потенцијалних значајнијих непогодности за потрошача.

Уколико се потрошач определио за оправку робе, па се иста или друга несаобразност накнадно појави, продавац може да врши поновну оправку робе само уз изричиту сагласност потрошача, а потрошач свакако има право на замену, одговарајуће умањење цене или на раскид уговора.

ЗАМЕНА ЗА ДРУГИ ПРОИЗВОД КОД ИСТОГ ТРГОВЦА

У пракси се често дешава да потрошач изјави рекламацију због несаобразности робе, те захтева да му се у примереном року изврши замена несаобразне робе, а да продавац више нема на лагеру конкретан производ. У таквим ситуацијама, а како би задржао примљени износ на име купопродајне цене, продавци неретко предлажу потрошачима да за исту цену, или уз доплату, несаобразан производ замене неким другим производом из асортимана продавца. Оваква пракса, која је свакако дозвољена, не значи *a priori* да је потрошач дужан да прихвати овакав предлог продавца, напротив, потрошач је и даље слободан да се одлучи за једну од законом прописаних решења.

ОДГОВАРАЈУЋЕ УМАЊЕЊЕ ЦЕНЕ

Као и у случају одреднице „примерени рок“, тако законодавац прописује да, између осталог, потрошач има право на „одговарајуће умањење цене“ у случају несаобразности робе. Оваква неодређена, али свакако одредива синтаagma, омогућава уговорним странама да, у случају основаности рекламације изјављене од стране потрошача, самостално уговоре колико умањење цене за

5 Закон о заштити потрошача, *op.cit.*, члан 51. став 3.

несаобразну робу би било одговарајуће. По мишљењу аутора, овакво решење је донето јер разлога за несаобразност робе може бити много, па ће се, у зависности од конкретног разлога, функционалности манљиве робе, али пре свега и купопродајне цене, утврђивати какво умањење цене је одговарајуће. У сваком случају, уколико се потрошач и продавац не споразумеју о одговарајућем умањењу цене, потрошач може захтевати од продавца да се рекламација реши на неки од других законом предвиђених начина.

РАСКИД УГОВОРА - ПОВРАЋАЈ НОВЦА

Као крајње решење, ЗЗП предвиђа раскид уговора у случају несаобразности робе. Иако је потрошач слободан да раскине уговор са продавцем у случају несаобразности робе, односно позитивно решене рекламације, а без упуштања у евентуалну оправку или замену производа, ЗЗП ипак предвиђа одређена ограничења у овом праву потрошача. Наиме, потрошач не може да раскине уговор ако је несаобразност робе незнатна. Законодавац поново користи неодређену синтагму, која омогућава да се значај несаобразности робе утврђује у сваком конкретном случају. Незнатна несаобразност постоји ако основне особине робе, попут њене сврхе, изгледа и намене остају исте.

Потрошач може покренути потрошачки спор пред надлежним судом, те тражити раскид уговора и да се продавац обавезе да врати износ купопродајне цене потрошачу, уколико продавац тврди да је несаобразност робе незнатна, а потрошач не жели да се несаобразност робе отклони на други начин.

ПОСТУПАК РЕКЛАМАЦИЈЕ

Потрошач може да изјави рекламацију продавцу у случају да сматра да је роба или пружена услуга несаобразна уговору, или уколико је погрешно обрачуната цена или уколико постоје други недостаци. Као што је већ наведено, потрошач може изјавити рекламацију писменим, усменим или другим одговарајућим путем, у року од две године од дана преласка ризика на потрошача, односно од дана преузимања робе која је предмет уговора, осим ако је предмет уговора била половна роба, а уговором је предвиђен рок који не може бити краћи од једне године. Такође, уколико је уз робу издат гарантни лист, потрошач његовом издаваоцу може изјавити рекламацију у гарантном року.

Продавац је дужан да прими рекламацију, а у случају да исто одбије, потрошач се може обратити Сектору тржишне инспекције у оквиру Министарства унутрашње и спољне трговине, који је овлашћен да изрекне одговарајуће мере продавцу, као и да му изда прекршајни налог.

Продавац је дужан да, најкасније, у року од осам дана од дана пријема рекламације, писменим или електронским путем одговори потрошачу на изјављену рекламацију, са одлуком да ли прихвата рекламацију, а уколико је не прихвата, мора дати за то образложење. Продавац се, такође, мора изјаснити о захтеву потрошача о начину решавања рекламације, те дати предлог на који начин и у ком року ће решити рекламацију ако је прихваћена. Законодавац је оставио рок продавцу који не може бити дужи од 15, односно 30 дана када је предмет рекламације техничка роба и намештај.⁶ Уколико се потрошач сагласи са предлогом продавца, за шта има рок од три дана од дана пријема одговора продавца, продавац поступа у складу са одлуком и предлогом за решавање рекламације. Сматраће се да потрошач није сагласан се предлогом ако се не изјасни у остављеном року.

Може се десити да продавац није у могућности да поступи по захтеву потрошача (нема одговарајуће робе на лагеру, произвођач не може у том року да достави заменске делове итд.), у ком случају је дужан да о томе обавести потрошача и наведе рок у ком ће решити рекламацију. За продужење рока је неопходна сагласност потрошача, у супротном, потрошач има право да промени свој захтев у погледу начина решавања рекламације.

С друге стране, уколико продавац одбије рекламацију, поред образложења за такву одлуку, дужан је да обавести потрошача о праву на вансудско решавање спора.

„Достављање амбалаже представљало је значајан проблем у пракси, јер је веома непрактично захтевати од потрошача да у свом домаћинству чувају амбалажу од свих производа које купују. Због тога је законодавац прихватио инсистирање на томе да се у нови ЗЗП унесе одредба овакве садржине. Оно што продавац никако не сме да захтева од потрошача јесте јединствени матични број или број личне карте. Уколико се то ипак догоди потрошачи имају права да се позову на одредбе Закона о заштити података о личности. Пракса показује да се свакодневно дешавају управо овакве ситуације и трговци, тј. продавци се стално праве да је “такав образац”, “мора да се попуни свака рубрика у њему”, “не могу то тек тако да промене” и итд.

Обавезе продавца, пре настанка проблема са купљеним робом или извршеном услугом, морају се односити на његове дужности о испоруци робе коју продаје. Ове дужности представљају одлике основних начела уговорног права. Њихово поштовање је корак ка испуњењу уговореног. Продавац је дужан да испоручи робу која је саобразна уговору. Чланом 50. ЗЗП речено је да се претпоставља да је испоручена роба саобразна уговору: 1) ако одговара опису који је дао продавац и ако има својства робе коју је продавац показао потрошачу као узорак или модел; 2) 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; 3) ако има својства потребна за редовну употребу робе исте врсте; 4) ако по

6 Закон о заштити потрошача, *op. cit.*, члан 55. став 9.

квалитету и функционисању одговара ономе што је уобичајено код робе исте врсте и што потрошач може основано да се очекује с обзиром на 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.“⁷

НЕПОШТЕНА ПОСЛОВНА ПРАКСА

Непоштена пословна пракса у смислу ЗЗП, подразумева шири дијапазон поступања продавца на штету потрошача, од којих су нека давање нетачних обавештења, скривање битних информација или неблагоприятно или нејасно пружање информација. У случају сумње да постоји непоштена пословна пракса, потрошачи се могу обратити Сектору тржишне инспекције.

Сектор тржишне инспекције Одељење Бор Група тржишне инспекције Неготин је у једном малопродајном објекту утврдио да правно лице и одговорно лице у малопродајном објекту не воде Евиденцију о примљеним рекламацијама у складу са одредбама члана 55. став 8. ЗЗП, јер исти не садрже податке о захтеву потрошача из рекламације, да не одговарају потрошачу на рекламацију на испоручеу робу на прописани начин, у складу са одредбама члана 55. став 9. ЗЗП, јер у Одлуци о одговору потрошачу од 19.01.2023. године дају нетачно образложење у случају неприхватања рекламације, наводећи да: „Оштећења стаклокерамичке проче нису предмет гаранције“, иако је производ у законској саобразности од две године, а не у додатној гаранцији од три године која се примењује након истека две године саобразности, па је правном и одговорном лицу изречена управна мера, којом је истима наложено да отклоне утврђену неправилности и да у Евиденцију примљених рекламација евидентирају захтев из рекламације потрошача у року од два дана, те је правном и одговорном лицу уручио прекршајне налоге због учињених прекршаја из члана 55. став 8. ЗЗП кажњивог по члану 188. став 1. тачка 21 ЗЗП и члана 55. став 9. ЗЗП кажњивог по члану 188. став 1. тачка 23. ЗЗП.⁸

Дакле, у конкретном случају, правном лицу и одговорном лицу у правном лицу је издат прекршајни налог јер су поступили супротно одредби члана 55. став 8. ЗЗП, а којим је прописано да се Евиденција о примљеним рекламацијама води у облику укоричене књиге или у електронском облику и садржи нарочито име и презиме подносиоца и датум пријема рекламације, податке о роби, кратком опису несаобразности и захтеву из

7 Николић Ј., „Ремедијација и отклањање несаобразности производа“, часопис „Адвокатска канцеларија“, бр. 10, Профи Систем Цом, јун 2015.

8 Обавештење о извршеном инспекцијском надзору, Република Србија, Миистарство унутрашње и спољне трговине, Сектор тржишне инспекције, Одељење Бор, Група тржишне инспекције Неготин, Број:356-334-49/2023-07 од дана 29. марта 2023. године;

рекламације, датуму издавања потврде о пријему рекламације, одлуци о одговору потрошачу, датуму достављања те одлуке, уговореном римереном року за решавање на који се сагласио потрошач, начину и датуму решавања рекламације, као и информације о продужавању рока за решавање рекламације, за шта је одредбом члана 188. став 1. тачка 23. ЗЗП предвиђена новчана казна у фиксном износу од 50.000 динара за правно лице, односно ставом 2. истог члана новчана казна у фиксном износу од 8.000 динара за одговорно лице у правном лицу. Такође, поступајући тржишни инспектор је утврдио да је продавац поступио супротно одредби члана 55. став 9. ЗЗП, а којом је прописано да је продавац дужан да без одлагања, а најкасније у року од осам дана од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем одговори потрошачу на изјављену рекламацију, као и да одговор продавца на рекламацију мора да садржи одлуку да ли прихвата рекламацију, образложење ако не прихвата рекламацију, изјашњење о захтеву потрошача о начину решавања и конкретан предлог у ком року ће и како решити рекламацију уколико је прихвата, те да рок за решавање рекламације не може да буде дужи од 15 дана, односно 30 дана за техничку робу и намештај, од дана подношења рекламације. За наведено је одредбом члана 188. став 1. тачка 23. ЗЗП предвиђена новчана казна у фиксном износу – 50.000 динара за правно лице, а 8.000 динара за одговорно лице у правном лиц

ПРИМЕРИ ИЗ ПРАКСЕ

„...Имајући у виду да је купац у конкретном случају правно лице које обавља привредну делатност стављањем робе у промет, то се не може сматрати потрошачем према одредбама Закона о заштити потрошача, из чега следи да се одредбе овог закона не могу применити на конкретан случај...“⁹

Наведени став Привредног апелационог суда произилази из одредбе члана 5. став. 1. тачка 1. ЗЗП, а којим је прописано да је потрошач физичко лице које на тржишту прибавља робу и услуге у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности.

„Из списка предмета произилази: Тужилац је дана 09.02.2016. године купио један рачунар од туженог, ближе описан у изреци под I побијане пресуде. По протеку шест месеци од преузимања рачунара, а на дан 02.09.2016. године тужилац је преко мајке рекламирао продати рачунар јер исти није могао да се укључи, па му је продавац издао рекламациони реверс број 38960. Дана 06.09.2016. године тужени је обавестио тужиоца да је његов рекламациони захтев оправдан предлажући да се рекламација отклони поправком, уз захтев купцу да се у року од 24 сата изјасни да ли је сагласан са овим начином решавања рекламационог захтева. Дана 15.09.2016. године продавац је обавештен да тужилац не жели поправку рачунара већ да жели

9 из пресуде Привредног апелационог суда, Пж 6704/2017 од 15. октобра 2018. године

да му се преда нов. И поред тога, а након оваквог изјашњења купца продавац - тужени је рекламацију отклонио поправком.

Чланом 52 Закона о заштити потрошача, у ставу другом, прописано је да потрошач има право да бира да несаобразност робе трговац отклони поправком или заменом. Ставом 8 истог члана прописано је да ако се несаобразност појави у року од шест месеци од дана преласка ризика на потрошача отклањање несаобразности могуће је поправком уз изричиту сагласност потрошача. Чланом 53 истог Закона прописано је да продавац одговора за несаобразност робе која се појави у року од две године од дана преласка ризика код потрошача.

Из изнетих норми произилази да је у периоду од две године колико траје гаранција право потрошача да бира да ли ће трговац несаобразност робе односно квар отклонити поправком или заменом, с тим што му је у периоду од шест месеци након куповине робе за поправку потребна изричита сагласност потрошача.

У конкретном случају тужилац је имао право да бира да ли ће се отклањање квара на његовом рачунару, односно рекламациони захтев решити тако што ће бити замењен покварени део-хард диск или ће му бити предат нов рачунар. Како се тужилац изјаснио, још пре него што је тужени извршио поправку рачунара, да не жели замену поквареног дела већ нов рачунар, да би продавац био у обавези да поштује такав избор потрошача, а у смислу наведених законских одредби. Међутим, трговац је уместо замене покварене ствари новом и поред противљења купца, исту поправио, па је правилно првостепени суд оценио да су испуњени услови за раскид уговора о купопродаји странака и за повраћај датог, правилно одлучивши као у изреци побијане пресуде став I.¹⁰

Из наведеног произилази да трговац није овлашћен да самостално одлучује о начину решавања рекламације, него је дужан да удовољи избору потрошача.

„Када ствар која је предмет продаје у гарантном року више пута поправљана, а и даље не функционише исправно, очигледно не одговара намени, те је продавац дужан да купцу преда нову ствар и накнади штету.“¹¹

Дакле, према ставу Основног суда у Новом Саду, када је купљена роба више пута предмет поправке, иста није саобразна уговору, због чега продавац има право и на накнаду штете, поред замене робе.

10 из пресуде Вишег суда у Ужицу, Гж 1405/2017 од 15. новембра 2017. године

11 из Пресуде Основног суда у Новом Саду, П 593/2018 од 17. марта 2022. године;

ЗАКЉУЧНА РАЗМАТРАЊА

Несаобразност робе је честа појава у трговачкој пракси. Наиме, масовна производња робе, прекогранични транспорт, неправилно складиштење робе, све су потенцијални узроци несаобразности. Неретко се дешава да тек отпаковани производ има видљива физичка оштећења или да је неисправан. У таквим ситуацијама, потрошач је заштићен правним механизмима. Први корак који је потрошач дужан да предузме у случају да сматра да је роба несаобразна уговору, јесте да поднесе трговцу рекламацију. Трговци су у обавези да заприме рекламацију потрошача и да такав захтев обраде, односно да утврде да ли је рекламација основана или не. Међутим, у случају да рекламација потрошача буде одбијена, потрошач може да се одлучи за вансудско решавање потрошачког спора – медијацију, или да покрене парнични поступак пред надлежним судом. Трговац је, сходно одредби члана 151. став 1 ЗЗП, дужан да учествује у поступку вансудског решавања потрошачког спора, па се у том смислу, одступа од основног начела добровољности из Закона о посредовању – медијацији. Потрошач, у сваком случају, не губи право на покретање судског поступка, било да се није одлучио за вансудско решавање, било да је вансудско решавање било неуспешно.

У случају несаобразности робе, потрошач је слободан да се одлучи за једно од могућих законом предвиђених решења: оправку или замену робе, односно умањење цене или раскид уговора.

Трговци су, дакле, обавезни да заприме и обраде рекламацију потрошача, као и да у случају негативног решавања рекламације, приступе вансудском решавању потрошачког спора на захтев потрошача, а непоштовање ових обавеза за собом може повлачити прекршајну одговорност. Трговцу се, поред новчане казне, у одређеним ситуацијама може изрећи и заштитна мера забране вршења одређене делатности у трајању од шест месеци до годину дана, као и заштитна мера јавног објављивања пресуде.

Оваквим законским решењем потрошач је стављен у повољнији положај, а што је свакако позитивно, имајући у виду да је заштита потрошача Уставна категорија, те да су велики продајни ланци економски надмоћнији над потрошачима, а да им евентуални парнични поступци не представљају велико оптерећење, док прекршајна одговорност за трговца може оставити много теже последице.



Tanja Varadaniin, PhD, Assistant Professor
Faculty of Law for Commerce and Judiciary in Novi Sad
University Business Academy in Novi Sad

Danijela Despotović, PhD, Associate Professor
Faculty of Law for Commerce and Judiciary in Novi Sad
University Business Academy in Novi Sad

NON-CONFORMITY OF GOODS AS A REASON FOR COMPLAINTS IN THEORY AND PRACTICE

Summary:

Contracts are carried out every day. However, we have witnessed that disputes between sellers and consumers often occur. The seller is obliged to deliver goods that are in accordance with the contract. Conformity of goods is regulated in the Law on Consumer Protection and the Law on Obligations. The dishonest practice of the sellers is to avoid accepting the consumer's claim regarding the non-conformity of the goods. In addition to their legal authority, they prescribe unfair and illegal conditions for product complaints. In this paper, we will deal with complaints about product non-conformity in theory and show how it actually (doesn't) work in practice.

Key words: *complaint, non-conformity of goods, law on consumer protection, consumer rights*

ЛИТЕРАТУРА:

1. Николић Ј., „Рекламација и отклањање несаобразности производа“, часопис „Адвокатска канцеларија“, бр. 10, Профи Систем Цом, јун 2015;
2. Радованов А., Облигационо право – општи део, Правни факултет за привреду и правосуђе, Нови Сад, 2009;
3. Закон о заштити потрошача („Сл. гласник РС“, бр. 88/2021);
4. Мишљење Министарства пољопривреде, трговине, шумарства и водопривреде, бр. 011-00-00101/2011-09 од 7. јула 2011. године;
5. Обавештење о извршеном инспекцијском надзору, Република Србија, Миистарство унутрашње и спољне трговине, Сектор тржишне инспекције, Одељење Бор, Група тржишне инспекције Неготин, Број:356-334-49/2023-07 од дана 29. марта 2023. године;

6. Пресуда Привредног апелационог суда, Пж 6704/2017 од 15. октобра 2018. године;
7. Пресуда Вишег суда у Ужицу, Гж 1405/2017 од 15. новембра 2017. године;

CIP - Каталогизација у публикацији
Библиотека Матице српске, Нови Сад

34"2003/2023"(082)

**МЕЂУНАРОДНИ научни скуп Правнички дани - проф. др
Славко Царић (20 ; 2023 ; Нови Сад)**

Две деценије развоја правне мисли : [зборник радова] = Two decades of the development of legal thought : [proceedings] / XX међународни научни скуп "Правнички дани - Проф. др Славко Царић", Нови Сад, 06-07. октобар 2023, Нови Сад = XX International Scientific Meeting "Legal days - Prof. Slavko Carić, PhD", October 6th and 7th 2023, Novi Sad ; [уредник Милан Почуча]. - Нови Сад : Универзитет Привредна академија, Правни факултет за привреду и правосуђе, 2023 (Нови Сад : Граф 021). - 678 стр. : табеле, граф. прикази ; 24 cm

Радови на срп. и енгл. језику. - Тираж 100. - Стр. 25-26: Уводна реч / Милан Почуча. - Напомене и библиографске референце уз текст. - Библиографија уз сваки рад. - Резиме на енгл. језику уз сваки рад.

ISBN 978-86-86121-58-5

а) Правна мисао - Развој - 2003-2023 - Зборници

COBISS.SR-ID 125609225