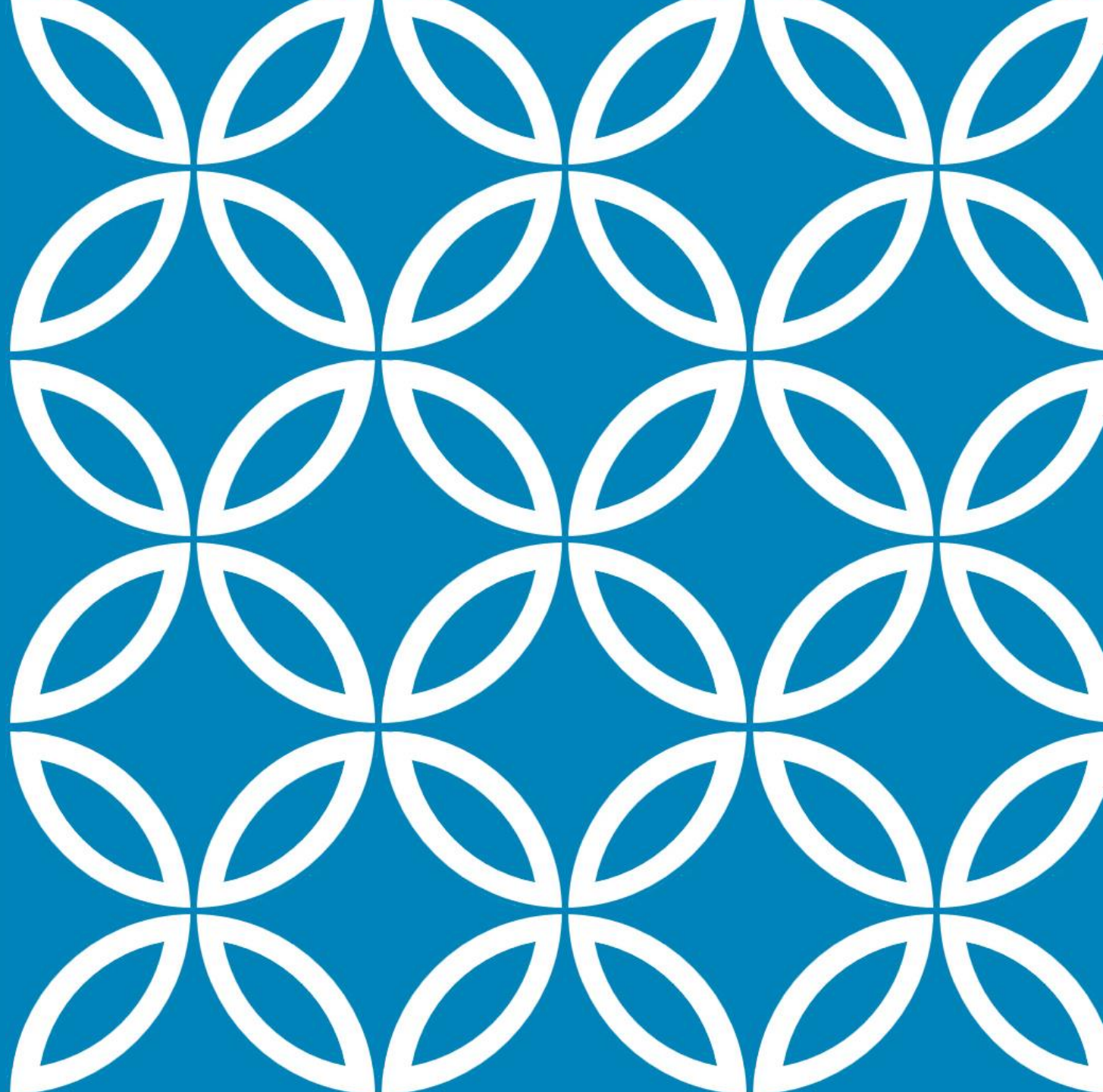


ПРЕГЛЕД УЛОГЕ И
ПРАКСЕ ДОМАЋИХ
СУДОВА У ОБЛАСТИ
ЗАШТИТЕ
ПОТРОШАЧА



Поступак у потрошачким споровима

-процесноправни
аспект-

ПОСТУПАК У ПОТРОШАЧКИМ СПОРОВИМА

У поступцима у споровима који произлазе из уговорног односа потрошача и трговца (потрошачки спорови) сходно се примењују остале одредбе ЗПП, ако у одредбама ове главе или посебним законом није другачије прописано.

Посебне одредбе неће да се примењују на спорове који настану услед смрти, телесне повреде или нарушавања здравља, пружања здравствених или правних услуга и преноса права на непокретностима.



ПОСТУПАК У ПОТРОШАЧКИМ СПОРОВИМА

ЗПП

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.

ЗЗП

Уговорне одредбе сматрају се неправичним без обзира на околности појединачног случаја ако имају за предмет или последицу:

5) одређивање месне надлежности суда ван пребивалишта, односно боравишта потрошача.

ПОСТУПАК У ПОТРОШАЧКИМ СПОРОВИМА

Ако се због сложености предмета поступка, или предложених доказа, потрошачки спор не може расправити у складу са одредбама ове главе, суд ће да донесе решење да се поступак настави по правилима општег парничног поступка. (Против овог решења није дозвољена жалба).

ПОСТУПАК У ПОТРОШАЧКИМ СПОРОВИМА

У поступку о потрошачким споровима тужба се не доставља на одговор.

Уз позив за главну расправу туженом ће да се достави тужба.

У поступку о потрошачким споровима не заказује се и не одржава припремно рочиште.


Рочиште за главну расправу заказује се и одржава најкасније у року од 30 дана од дана пријема тужбе у суд.

Ако тужилац не дође на рочиште за главну расправу, а уредно је позван, сматраће се да је повукао тужбу.

Ако тужени не дође на рочиште за главну расправу, а уредно је позван, суд ће да одржи рочиште и одлучи на основу утврђеног чињеничног стања.

ПОСТУПАК У ПОТРОШАЧКИМ СПОРОВИМА

Пресуда у потрошачким споровима објављује се одмах по закључењу главне расправе. Приликом објављивања пресуде суд ће укратко да је образложи и поучи странку о условима под којима може да изјави жалбу.



Писано израђена пресуда у образложењу садржи утврђено чињенично стање, навођење доказа на основу којих је оно утврђено и прописе на којима је суд засновао пресуду.

ПОСТУПАК У ПОТРОШАЧКИМ СПОРОВИМА

У поступку о потрошачким споровима дозвољена је посебна жалба само против решења којим се окончава поступак.

Остала решења против којих је по овом закону дозвољена посебна жалба могу да се побијају само жалбом против одлуке којом се поступак окончава. Решење се не достављају се странкама, већ се објављују на рочишту и уносе у писани састав одлуке.

ПОСТУПАК У ПОТРОШАЧКИМ СПОРОВИМА

Пресуда или решење којим се окончава парница у поступку о потрошачким споровима може да се побија само због:

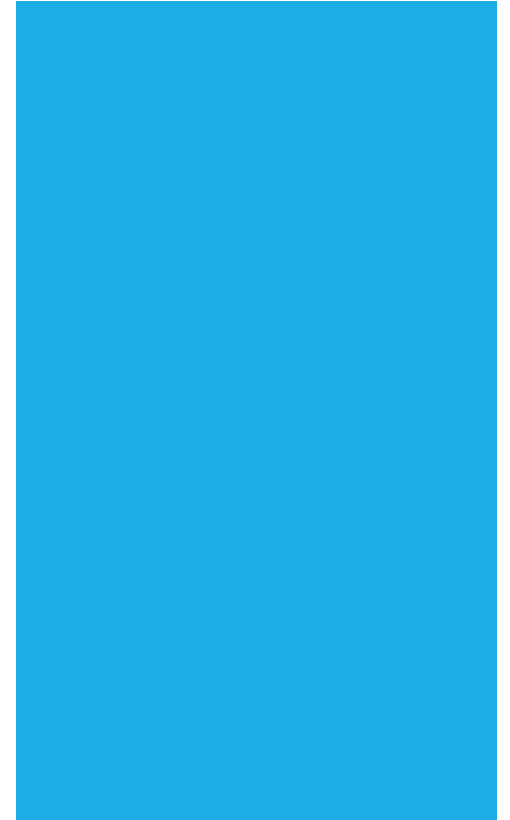
1. битне повреде одредаба парничног поступка из члана 374. став овог закона и

2. због погрешне примене материјалног права.

Рок за жалбу 8 дана

ПОТРОШАЧКИ СПОР ЗЗП ЧЛАН 148.

Потрошачки спор је домаћи или прекогранични спор који произлази из уговорног или вануговорног односа потрошача и трговца.




ПОТРОШАЧКИ СПОР ЗЗП ЧЛАН 148.

У потрошачком спору, потрошач не плаћа судску таксу за тужбу и пресуду, у смислу закона којим се уређује парнични поступак, ако вредност предмета спора не прелази износ од 500.000 динара.

Поступак у потрошачким споровима

-материјално
правни аспект



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

ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА У ОСТВАРИВАЊУ ПРАВА
ИЗ УГОВОРА О ПРОДАЈИ

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

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

Право потрошача на одустанак од уговора

Формални услови за закључење уговора изван пословних просторија

Формални услови за закључење уговора на даљину

Испорука

Правне последице одустанка од уговора

Обавезе трговца у случају одустанка од уговора

Обавезе потрошача у случају одустанка од уговора

Право потрошача на одустанак од уговора

33П

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.

Изјава о одустанку од уговора код уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија сматра се благовременом уколико је послата трговцу у року из става 1. овог члана.

300

Кад је уговорено да купац узима ствар под условом да је испроба да би утврдио да ли одговара његовим жељама, дужан је о томе да ли остаје при уговору обавестити продавца у року утврђеном уговором или обичајем, а ако таквог нема, онда у примереном року који му буде одредио продавац, иначе се сматра да је одустао од уговора.

Право потрошача на одустанак од уговора

ЗЗП

Изјава о одустанку од уговора код уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија сматра се благовременом уколико је послата трговцу у року из става 1. овог члана.

Изјава о одустанку од уговора производи правно дејство од дана када је послата трговцу.

ЗОО

Понуда је прихваћена кад понудилац прими изјаву понуђеног да прихвата понуду

VI ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА У ОСТВАРИВАЊУ ПРАВА ИЗ УГОВОРА О ПРОДАЈИ

Испорука

Пратећа документација уз робу

Раскид уговора због неиспуњења испоруке

Прелазак ризика

Саобразност уговору

Одговорност за несаобразност

Захтев за отклањање несаобразности

Рокови и терет доказивања

Давалац гаранције и гарантни лист

Рекламација и начин решавања рекламације

Испорука

33П

Продавац је дужан да потрошачу преда робу или исправу на основу које се роба може преузети, без одлагања, а најкасније у року од 30 дана од дана закључења уговора, ако није нешто друго уговорено.

300

Продавац је дужан предати ствар купцу у време и на месту предвиђеном уговором.

Кад датум предаје ствари купцу није одређен, продавац је дужан извршити предају у разумном року после закључења уговора, с обзиром на природу ствари и на остале околности.

Саобразност уговору

ЗЗП

НЕДОСТАТАК ПОСТОЈИ:

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.

P1 466/2019

НАДЛЕЖНОСТ СУДОВА

Уговор о кредиту у члану 24, садржи пророгациони споразум (споразум о месној надлежности), на који сходно цитираним законским прописима странке имају право, па се у овом случају не могу примењивати одредбе Закона о заштити корисника финансијских услуга и Закона о заштити потрошача - у погледу одређивања надлежности суда. **Закон о надлежности судова и Закон о парничном поступку су базни закони у погледу одређивања месне и стварне надлежности судова, па њихова примена не може бити елиминисана применом других закона, уколико базни закони то изричито не предвиђају.**

РЕВ
2800/2019

ПРАВА
ПОТРОШАЧА

По оцени Врховног касационог суда у конкретном случају су испуњени законски услови за одлучивање о посебној ревизији јер се ради о примени Закона о заштити потрошача као материјалног прописа који **уређује област која до сада није била довољно присутна у пракси судова, те је отуда неопходно тумачење појединих одредаба закона**, а осим тога о примени тог закона не постоји уједначена судска пракса. Све су то разлози због којих је одлучено као у ставу првом изреке.

Нижестепени судови се овим питањима нису уопште бавили, а посебно првостепени **суд који није ни имао у виду Закон о заштити потрошача**. Самим тим и истицање другостепеног суда да је првостепени суд правилно применио одредбе закона су неприхватљиве код чињенице да првостепени суд одредбе овог закона није уопште ни имао у виду, а како то правилно у ревизији наводи тужилац.

ГЖ 17713/18

Да би тужилац остварио право на предају новог пнеуматика уместо рекламираног , а који је купио од туженог он је био у обавези да докаже да се у конкретном случају ради о грешци произвођача услед које су се на спољној страни купљеног пнеуматика појавила три испупчења и да није у питању мехзаничко оштећење како је то тврдио тврдио тужени, на туженом је лежао терет доказивања.

ГЖ 15640/20

Оштећење робе се појавило у року од 6 месеци од дана пријема робе потрошачу, због чега постоји законска претпоставка да је несобразност постојала у моменту преласка ризика..... мишљење Друштва за контролу квалитета је паучално, непотпуно и недовољно образложено , као и неживотно и нелогично да се у року од 5 месеци коришћења појаве оштећења одлепљивања обе патике и то на истом месту...тужени није доказао, нити је предложио доказе у виду вештачења ради утврђивања талног узрока оштећења ствари.....

ВАНСУДСКО РЕШАВАЊЕ ПОТРОШАЧКИХ СПОРОВА

Тела су лица:

- која имају својство посредника,
- која су дипломирала на правном факултету,
- стекла након дипломирања две године искуства у грађанскоправној материји и
- која су уписана у листу тела

ВАНСУДСКО РЕШАВАЊЕ ПОТРОШАЧКИХ СПОРОВА

- ❑ Предлог за покретање поступка вансудског решавања потрошачког спора
- ❑ Министарство предлог прослеђује телу које је по месту обављања вансудског решавања потрошачког спора најближе месту пребивалишта потрошача
- ❑ или телу за које Министарство процени да ће поступак вансудског решавања спора решити на најефикаснији и најцелисходнији начин,

ВАНСУДСКО РЕШАВАЊЕ ПОТРОШАЧКИХ СПОРОВА

Поступак вансудског решавања спорова окончава се:

- 1) препоруком о начину решавања потрошачког спора;
- 2) закључењем споразума о решавању спора;
- 3) одлуком тела да се поступак обуставља, јер даље вођење поступка није целисходно (нпр. сложеност поступка и сл.).



ВАНСУДСКО РЕШАВАЊЕ ПОТРОШАЧКИХ СПОРОВА

Споразум о вансудском решавању потрошачког спора може имати снагу извршне исправе ако су испуњени следећи услови:

1) да садржи изјаву дужника којом пристаје да поверилац на основу споразума о решавању спора у поступку вансудског решавања потрошачког спора након доспелости потраживања може покренути поступак (клаузула извршности);

2) споразум мора бити потписан од страна у спору у поступку вансудског решавања потрошачког спора и тела.

ВАНСУДСКО РЕШАВАЊЕ ПОТРОШАЧКИХ СПОРОВА

Покретање и вођење поступка вансудског решавања потрошачког спора, не искључује и не утиче на остваривање права на судску заштиту, у складу са законом.

Учешће потрошача у вансудском решавању спора не утиче на право потрошача да захтева накнаду штете у судском поступку.