



PROVISIONAL INSTITUTIONS OF SELF GOVERNMENT

KUVENDI I KOSOVËS
СКУПШТИНА КОСОВА
ASSEMBLY OF KOSOVO

Zakon Br. 2004 / 17

O ZAŠTITI POTROŠAČA

Skupština Kosova,

Na osnovu Poglavlja 5.1.(d), 5.7, 9.3.3, 11.2 Uredbe br. 2001/ 9 od 15. maja 2001. godine o Ustavnom Okviru za privremene institucije samouprave na Kosovu,

i na osnovu Uredbe br. 1999/1 od 25. juna 1999. godine o ovlašćenjima Misije privremene uprave ujedinjenih nacija na Kosovu, dopunjene Uredbom UNMIK-a br. 1999/24 od 12. decembra 1999. godine o važećem zakonu na Kosovu i u cilju zaštite potrošača na slobodnom tržištu Kosova,

obezbeđujući da sadržina odredbi otkloni nezakonite pojave i unapređujući lokalnu zaštitu u skladu sa međunarodnim iskustvom,

Usvaja:

ZAKON O ZAŠTITI POTROŠAČA

POGLAVLJE I

OPŠTE ODREDBE

Član 1

Ovaj Zakon utvrđuje, uređuje i štiti osnovna prava potrošača u kupovini robe, usluga i u drugim vidovima na slobodnom tržištu. Zakon obezbeđuje zaštitu zdravlja, okoline i ekonomskih interesa potrošača.

Značenje izraza i pravila za tumačenje

Član 2

Svaki od sledećih izraza pri upotrebi u ovom Zakonu, imaće data značenja, osim ukoliko kontekst u kojem je takav izraz upotrebljen jasno podrazumeva nešto drugo.

Ministarstvo podrazumeva Ministarstvo Trgovine i Industrije osnovano u skladu sa Uredbom UNMIK-a br.2001/19.

Ministar podrazumeva Ministra u Ministarstvu trgovine i industrije.

Potrošač podrazumeva svako fizičko lice koje kupuje i koristi robu ili usluge za podmirenje svojih potreba a ne u svrhe povezane sa delatnošću trgovine, odnosno sa preprodajom te robe.

Prodavac podrazumeva fizičko ili pravno lice koje prodaje robu ili pruža usluge potrošaču.

Trgovac u smislu ovog Zakona je fizičko ili pravno lice koje obavlja trgovačku delatnost, i koje je registrovano za obavljanje te delatnosti.

Dobavljač je svako fizičko ili pravno lice koja prodavcu nudi robu, u skladu sa trgovačkom delatnošću, ili svojim zanimanjem.

Proizvođač je svako fizičko ili pravno lice koje stavi svoje ime, znak proizvodnje ili bilo koji drugi znak raspoznavanj na robu za potrošnju kao i uvoznik robe na teritoriju Kosova koji posluje u okviru svoje trgovačke delatnosti.

Potrošačka roba je svaka materijalna, pokretna i merljiva roba namenjena za prodaju potrošačima na bilo koji zakoniti način.

Ugovor je svaki sporazum između proizvođača, prodavca, dobavljača i pružaoca usluga s jedne strane i potrošača s druge strane, čiji je predmet prenos vlasništva nad robom ili pružanje usluga.

Garancija je ugovorena obaveza proizvođača, prodavca, dobavljača ili pružaoca usluga prema potrošačima da izvrši popravku kupljene robe, da je zameni drugom robom ili da potrošaču vrati iznos plaćen za tu robu.

Deklaracija je dokument kojim proizvođač izjavljuje pod ličnom odgovornošću da je roba ili usluga koju nudi u skladu sa nekim standardom i tehničkom specifikacijom.

Roba sa greškom je nedostatak sigurnosti i kvaliteta robe ili usluge koju je potrošač platio.

Popravka je radnja usmerena na dovođenje robe u stanje kako je utvrđeno ugovorom o prodaji, ukoliko roba nije u skladu s njim.

Prodajna cena robe je konačna cena jedinice ili količine robe, uključujući i takse.

Osnovna prava potrošača

Član 3

3.1. Ovim zakonom uređuje se zaštita osnovnih prava potrošača pri kupovini proizvoda i usluga, kao i drugim oblicima nabavke proizvoda i usluga na tržištu, i to:

- a). pravo na zaštitu ekonomskih interesa potrošača
- b). pravo na zaštitu života, zdravlja i imovine
- c). pravo na pravnu zaštitu potrošača
- d). pravo na informisanje i preispitanje potrošača
- e). pravo na udruživanje potrošača radi zaštite svoga interesa, pravo na zastupljenost i učešće predstavnika potrošača u radu organa koji se formiraju u cilju rešavanja pitanja od interesa za potrošače.

3.2. Prava potrošača mogu se ograničiti u izuzetnim slučajevima radi zaštite javnog interesa i bezbednosti Kosova, prirode, životne okoline i zdravlja ljudi, ali ne tako da potrošače dovodi u neravnotežan položaj.

POGLAVLJE II
SIGURNOST POTROŠAČA

Član 4

4.1. Proizvođači i pružaoci usluga moraju da na tržište plasiraju bezbednu robu i usluge.

4.2. Bezbedna roba i usluge su ona roba i usluge koje ispunjavaju:

- a. domaće standarde,
- b. evropske standarde, utvrđene međunarodnim konvencijama,
- c. legitimne zahteve potrošača koji se odnose na bezbednost

4.3. Pravila i pravilnici, koji se odnose na standarde i uslove sigurnosti i zdravlja, koje robe ili usluge moraju ispuniti pre izlaska na tržištu, biće regulisani posebnim zakonom koji će tretirati ovu oblast.

Član 5

Dodatne obaveze za proizvođače i prodavaoce, u vezi sigurnosti roba kao i dotičnih obvezivajućih mera iz ove oblasti, biće utvrđene posebnim zakonima koji tretiraju ovu oblast.

Član 6

Odgovornost proizvođača ili prodavaca za načinjenu štetu iz njegove robe sa defektom, biće uređeno jednim posebnim zakonom koji tretira ovu oblast.

POGLAVLJE III
OBAVEZE PRODAVACA PREMA POTROŠAČIMA

Član 7

7.1. Prodavac robe i pružaoci usluga dužni su:

- a. da prodaju robu tačne količine, obima i težine, te da na zahtev potrošača omogućće proveru tačnosti robe;
- b. da prodaju robu ili pružaju usluge propisanog i kvaliteta predviđenim zakonskim odredbama;
- c. da prodaju robu i nude usluge po deklarisanim cenama.

7.2. Na otvorenim pijacama ova pravila utvrđuju organi jedinica lokalne uprave.

7.3. Zabranjuje se trgovcu davanje ličnih podataka o potrošaču, kao i pravnom ili fizičkom licu koje deluje u preduzeću trgovca (koncern) bez prethodne pisane saglasnosti potrošača.

7.4. Za usluge servisiranja i održavanja proizvodnje, čija vrednost je veća od 50 €, trgovac treba da izda profakturu i radni nalog sa opisom poslova, materijala i upotrebljenih delova u servisiranju. Radni nalog potpisuju trgovac i potrošač, a jedan primerak mora se uručiti potrošaču.

7.5. Ako u situacijama iz stava 4 ovog člana, prilikom servisiranja nastupa potreba za dopunskim radom i ugrađivanje dodatnih delova (proširenje radnog naloga) trgovac treba prethodno da pribavi pismeni pristanak potrošača ukoliko se proširenjem radnog naloga povećava cena više od 5%.

Član 8

Prodavac robe i usluga dužan je da ispuni higijensko-tehničke i sanitarne uslove u skladu sa posebnim zakonom iz ove oblasti.

Član 9

9.1. Prodavac robe i usluga treba da obezbedi da roba koju prodaje ima etiketu koja sadrži informacije o proizvođaču i njegovu adresu, naziv robe, količinu, sadržaj, kvalitet, datum proizvodnje, rok upotrebe, uputstvo za upotrebu i čuvanje, eventualne rizike i cenu.

9.2. Informacije na etiketama za namirnice biće utvrđene drugim podzakonskim propisima.

9.3. Prodavac nema pravo da ukloni ili menja etiketu na proizvodu ili druge informacije vezane za robu koje je naveo proizvođač ili dobavljač.

9.4. Ako priroda robe ne dopušta stavljanje etikete, prodavac je dužan da na zahtev potrošača pruži informacije u skladu sa tačkom 1 ovog člana na drugi način ili davanjem na uvid odgovarajućih dokumenata.

9.5. Ministarstvo Trgovine i Industrije kroz administrativna uputstva, može utvrditi isključivosti za pojedine robe, o kojima se ne traži etiketa, po ovom članu.

Cena robe i usluga

Član 10

10.1. Sva roba ponuđena potrošaču mora da ima prodajnu cenu.

- a. za pakovanu robu treba istaknuti cenu za upakovanu količinu i cenu za jedinicu,
- b. za robu koja nije pakovana i koja se meri u prisustvu potrošača, dovoljna je cena po jedinici,
- c. u slučajevima kad je cena jedinice ista kao prodajna cena, dovoljno je istaknuti prodajnu cenu.

10.2. Za sve ponuđene usluge, potrošaču treba pokazati konačnu cenu. Ukoliko nije data konačna cena u trenutku zaključenja ugovora, ponuđač usluge obavezan je da pokaže metod na koji je proračunao cenu.

10.3. Prodavac robe ili usluga dužan je da cenu ponuđene robe ili usluge istakne jasno, čitljivo i na vidljivom mestu. Cena uvek mora da bude istaknuta u evrima.

10.4. Prodavac je dužan da jasno obavesti potrošača o ceni robe koju prodaje ili usluga koje pruža, važeće u trenutku ponude, ili o rokovima koje je sam odredio.

10.5. Podatak o ceni ili činjenica da je informacija nepotpuna ili nedostaje, ne treba da stvara utisak:

- a. da je cena niža od stvarne,
- b. da određivanje cene zavisi od okolnosti, a u stvari nije tako,
- c. da su u cenu uračunate i radnje i usluge, za koje je u stvari isplata posebna,
- d. da je cena bila, ili će da bude povećana, snižena ili da neće da bude promenjena, što ne odgovara istini.

10.6. Zabranjeno je stvaranje i korišćenje situacija za zaradu špekulisanjem.

10.7. Ovaj član neće da bude primenjen na robu ili usluge ponuđene putem licitacije i na prodaju umetničkih dela.

Član 11

11.1. Prodavac ni na koji način ne sme da sprovodi diskriminaciju prema potrošačima, a posebno ne može da odbije prodaju robe ili usluga koje je izložio i pripremio. Takođe ne može da uslovljava prodaju robe ili pružanje usluga kupovinom druge robe ili usluga, osim u slučaju kad takvo ograničenje predstavlja obaveznu praksu u trgovini.

11.2. Prodavac je obavezan da obavesti kupca o uslovima i načinu prijave reklamacije robe ili usluge sa greškom uključujući mesto za podnošenje reklamacija i o odnosnim uslovima za popravke shodno garanciji.

11.3. Ako se u garantnom roku roba pokvari na način predviđen garancijom, smatraće se robom sa greškom tako da proizvođač, prodavac ili pružalac usluga moraju da odgovore na datu garanciju.

Član 12

12.1. Prodavac na svom prodajnom mestu dužan je:

- a. da na zahtev potrošača pokaže robu potrošaču, ukoliko to dozvoljava priroda robe.

12.2. Prodavac je dužan da odredi robne rezerve, rok i razlog za rezerve. Na isti način treba da postupi sa prodatom i plaćenom robom, ostavljenom na mestu prodaje, sve dok je isporučio ili je preuzme kupac/potrošač.

12.3. Prodavac unapred treba da obavesti potrošača kad prodaje polovnu ili popravljenu robu i robu s greškom, koji ne ugrožavaju njenu bezbednost. Ova roba mora da bude izdvojena od ostale robe i sa istaknutom oznakom "polovna roba" ili "roba s greškom"

Član 13

Ako prodavac sazna za neku činjenicu koja upućuje na to da je nekom potrošaču prodao robu koja predstavlja opasnost, dužan je da ga odmah obavesti o tome. Ako nije moguće da lično obavesti potrošača, prodavac je dužan da obavesti potrošačku javnost preko organa uprave koji kontroliše primenu ovog Zakona .

Račun

Član 14

14.1. Prodavac, dobavljač ili pružalac usluga mora za prodatu robu ili pruženu uslugu da izda potrošaču tačan, jasan i čitak račun.

14.2. Prodavac, dobavljač ili pružalac usluga mora da omogući potrošaču da proveri tačnost obračunatog iznosa u odnosu na kvalitet i količinu kupljene robe ili pružene usluge.

14.3. Prodavac mora da se pridržava uslova istaknute maloprodajne cene .

14.4. Nakon izdavanja računa nije dozvoljena dodatna naplata za istu robu.

Prodaja robe s greškom

Član 15

Ukoliko trgovac prodaje robu s nedostacima ili s greškom, tu robu mora fizički da odvoji od druge robe bez greške i da je na jasan, vidljiv i čitljiv način izdvoji od druge robe bez greške i označi "roba s greškom" ili "polovna roba".

Član 16

16.1. Prilikom prodaje robe, trgovac je obavezan da da potrošaču dokumentaciju koju je pripremio proizvođač, kako bi obezbedio potrošaču potrebnu informaciju o upotrebi.

16.2. Dokumentacija iz tačke 1 ovog člana mora da bude jasno, vidljivo i čitljivo ispisana na službenom jeziku. Zakon ne isključuje mogućnost upotrebe drugih jezika i oznaka koji su razumljivi za kupca.

Pakovanje robe

Član 17

17.1. Pakovanje ne sme da bude štetno po zdravlje i mora da odgovara obliku i količini robe i da ne dovodi u zabludu potrošača.

17.2. Pakovanje robe i usluga prema narudžbini sa dekorativnim detaljima obavezuje pružaoca da objasni i iskaže cenu ove usluge, ako je ima.

17.3. Na zahtev potrošača trgovac treba da zapakuje prodatu robu.

Deklaracija robe

Član 18

18.1. Deklaracija je obavezna za svu robu i mora da sadrži najmanje sledeće podatke:

- a. ime proizvođača ili uvoznika robe,
- b. ime pod kojim je roba u prodaji,

- c. vrstu i model robe,
- d. oznaku mere robe ako je to bitno za utvrđivanje proizvodnje,
- e. datum proizvodnje i rok upotrebe,
- f. naziv firme (punu adresu) proizvođača za uvezenu robu i naziv firme (punu adresu) uvoznika i zemlju porekla,
- g. upozorenje o mogućoj opasnosti pri upotrebi, ako postoji.

18.2. Ministarstvo trgovine i industrije kroz podzakonske akte, utvrđuje pravila koje će predvideti dopunske informacije o nekim određenim robnim deklaracijama, i pravila koja će osloboditi pojedine robe od deklaracija.

18.3. Svi podaci iz deklaracije moraju da budu vidljivi, čitljivi i napisani na službenim jezicima. Zakon ne isključuje mogućnost upotrebe drugih jezika i znakova razumljivih za potrošača. Za podatke iz deklaracije na uvoznoj robi odgovornost snosi uvoznik.

18.4. Detaljniji sadržaj deklaracije i drugi uslovi za pojedinu robu ili skup robe propisuje Ministarstvo trgovine i industrije u saradnji sa nadležnim ministarstvima.

18.5. Puna adresa iz člana 18. stav 1 tačka (f) obavezno mora da sadrži mesto, ulicu i kućni broj, broj telefona/ faksa i adresu elektronske pošte ako ih ima.

Član 19

19.1. Roba u slobodnom (rasutom – rinfuz) stanju je roba koja je ponuđena na prodaju, a koja prethodno nije upakovana i izmerena u prisustvu potrošača.

19.2. Prethodno zapakovana roba biće prodana kao roba i ambalaža, bez njene dalje obrade za korisnika.

19.3. Za robu koja je u rasutom stanju stavljena u prodaju, deklaracija na pakovanju mora da bude čitljiva i stavljena na mesto prodaje ako ta roba nije u posebnom pakovanju.

Odredbe o rasprodaji

Član 20

20.1. Roba na rasprodaji mora da bude jasno, vidljivo i čitljivo označena cenom pre i posle sniženja.

20.2. Roba koja je na rasprodaji zbog isteka roka upotrebe, mora da ima jasno, vidljivo i čitljivo istaknut krajnji rok upotrebe.

Član 21

21.1. Trgovac mora fizički da odvoji robu na rasprodaji od robe koja nije na rasprodaji i da jasno, vidljivo i čitljivo istakne da je reč o robi na rasprodaji, uz oznaku “diskont prodaja”, sniženje cena” ili “sniženje”.

21.2. Ako trgovac stavi na rasprodaju robu s greškom, mora da upozna potrošača u čemu je greška na robi.

Prodaja energije, vode i telekomunikacionih usluga

Član 22

22.1. Prodaja energije i vode biće obračunata se prema stvarnoj potrošnji očitanoj na merilu potrošača.

22.2. Način merenja i obračunavanja energije i vode biće utvrđen posebnim zakonima.

22.3. Dobavljač je obavezan da potrošača unapred upozna sa svim uslovima korišćenja energije i vode.

22.4. Dobavljač mora u računu da navede podatke koji omogućuju potrošaču kontrolu količine i visinu iznosa za utrošenu energiju i vodu.

Član 23

Dobavljač je dužan da se pridržava pisanih (deklarisanih) standarda za kvalitet i stalnu isporuku energije i vode.

Izdavanje računa za telekomunikacione usluge

Član 24

Pružalac telekomunikacionih usluga mora za izvršene telekomunikacione usluge da uruči račun potrošaču, koji treba da sadrži potrebne pisane podatke za obračun ukupnog iznosa kojim tereti potrošača: cenu, vrednost, takse i ukupan iznos računa u evrima za dati vremenski period.

Član 25

Pružalac telekomunikacionih usluga mora, na zahtev potrošača a naročito u slučaju pisanog prigovora na iznos računa, da dokaže potrošaču u pisanom obliku tačnost navedenog iznosa u računu, bez zaračunavanja dodatnih troškova.

Oglašavanje robe i usluga

Član 26

26.1. Na osnovu ovog Zakona , oglašavanje robe i usluga podrazumeva svako predstavljanje, u bilo kom obliku, putem sredstava komunikacije, u cilju promovisanja nekog proizvoda, usluge ili same kompanije.

26.2. Obmanjućom publikacijom podrazumeva se svaka publikacija koja na određeni način, uključujući i način predstavljanja, obmanuje ili ima mogućnost obmanivanja lica kojima je upućena ili do kojih je dospela publikacija i koja može imati uticaja na njihova ekonomska ponašanja, ili oštećuje ili može oštetiti konkurenta.

26.3. Kod utvrđivanja da li je jedna publikacija obmanjuća ili ne, razmatraće se sve njene karakteristike i svaka informacija koju sadrži, kao što su:

- a). osobine roba i usluga: stanje na raspolaganju, priroda, primena, sadržaj, metod i datum proizvodnje robe ili obavljanja usluge, mogućnosti upotrebe, pristupačnost, količina, specifikacija, geografsko ili trgovinsko poreklo ili rezultati koji se očekuju od njihovog korišćenja;
- b). cena ili način obračunavanja cene i uslovi pod kojima se nabavlja roba ili obavlja usluga;
- c). priroda, osobine i prava objavljivača, kao što su: njegov identitet bogatstvo, njegova kvalifikacija, njegova svojina nad industrijskim, komercijalnim, intelektualnim pravima, ili njegove usluge i osobine.

26.4. Uporedna publikacija je svaka publikacija koja posredno ili neposredno ističe jednog konkurenta ili ističe robu ili usluge koje on nudi.

Član 27

27.1. Obmanjujuće oglašavanje nije dozvoljeno.

27.2. Upoređujuće oglašavanje dozvoljeno je samo u onim slučajevima kad ispunjava predušlove iz člana 28 tačka 1 ovog Zakona.

Član 28

28.1. Upoređujuće oglašavanje je dopušteno:

- a. ako nije obmanjujuće u smislu prethodnih odredaba ovog Zakona,
- b. ako vrši upoređivanje roba i usluga za zadovoljenje potreba,
- c. ako objektivno upoređuje osobine (kvalitet) različite robe i usluga koje su materijalne, bitne, uporedive i proverljive,
- d. ako ne stvara zabludu na tržištu odnosno među onima koji oglašavaju robu i konkurentima ili ako na stvara zabludu na tržištu, među proizvođačima i pružaocima usluga koji oglašavaju konkurentan proizvod i uslugu,
- e. ako ne obezvređuje konkurenta na tržištu, njegove aktivnosti, njegovu robu, njegove usluge, njegov zaštitni znak ili zaštićeno ime,
- f. ako robu s oznakom porekla upoređuje s robom istog porekla,
- g. ako nije usmereno na bespravnu upotrebu renomiranog znaka, zaštićenog imena ili drugih obeležja konkurenata na tržištu, njihove robe ili usluga,
- h. ako nije usmereno na bespravnu upotrebu oznake porekla konkurentne robe i usluga,
- i. ako se ne odnosi na robu i usluge koje su oglašene kao imitacija robe i usluga sa zaštitnim znakom ili zaštićenim imenom.

28.2. Ako se upoređujuće oglašavanje odnosi na robu ili usluge ponuđene u okviru posebne ponude, u oglasu obavezno i nedvosmisleno mora da bude dat rok u kojem važi posebna ponuda.

POGLAVLJE IV

OBAVEZE ORGANA CENTRALNE UPRAVE

Član 29

Vlada Kosova, preko Ministarstva trgovine i industrije, ostvaruje zaštitu potrošača obavezujući proizvodne, trgovačke i uslužne subjekte da se pridržavaju ovog Zakona.

Član 30

Za sprovođenje ovog Zakona, u okviru Ministarstva biće osnovan Sektor za zaštitu potrošača koji je dužan da:

- a. proučava i daje predloge za sva pitanja koja se odnose na zaštitu potrošača,
- b. proučava i daje predloge za pravno uređenje pitanja koja se odnose na potrošače i što uspešnije primenu zakona koji se odnose na zaštitu potrošača,
- c. proučava i daje predloge za programe obrazovanja potrošača,
- d. proučava tržišne uslove i daje predloge za njihovo što bolje funkcionisanje,
- e. prati tehnološki, privredni i pravni razvoj u sektoru potrošnje,
- f. saraduje i razmenjuje mišljenja sa udruženjima potrošača u zemlji i inostranstvu,
- g. održava kontakte sa potrošačima na bilo koji način i bilo kojim sredstvima.

Član 31

31.1. Kada ugovor između prodavca ili snabdevača i potrošača sadrži nepravedne uslove za potrošača, takvi uslovi će biti nevažeći za potrošača. Ugovor može zadržati njegovu vrednost samo kada je moguće otkloniti nepravedne uslove.

31.2. Ugovoreni uslov koji nije pojedinačno ugovoren, smatraće se nepravednim ukoliko prouzrokuje značajnu neravnopravnost u pravima i obavezama stranaka koje proizilaze iz ugovora, a koje su na štetu potrošača.

31.3. Jedan uslov će se smatrati ugovorenim na nepojedinačnim osnovama, ukoliko je izrađen prethodno, tako da potrošač nije imao mogućnost da utiče na sadržaj uslova, posebno u kontekstu standardnih prethodno pripremljenih ugovora.

31.4. U slučaju da jedan prodavac iz snabdevač tvrdi da je jedan standardan uslov ugovoren na pojedinačnim osnovama, on je dužan da tu tvrdnju potvrdi sam.

31.5. Indikativna i neiscrpna lista uslova koji se mogu smatrati nepravednim, predviđeni su u Prilogu 1. Evropske direktive 93/12 EEC o nepravednim uslovima u ugovorima potrošača.

Nacionalni program zaštite potrošača

Član 32

32.1. Nacionalni program zaštite potrošača određuje osnovu politike zaštite potrošača za pet godina i vrši opšti izbor prioriternih poslova u oblasti zaštite potrošača.

32.2. Program Kosova za zaštitu potrošača pripremaće se od Odbora imenovanog od Vlade, u sastavu od predstavnika Ministarstva Trgovine i Industrije, organizacija za zaštitu potrošača, Privredne Komore i ostalih stručnjaka iz oblasti zaštite potrošača.

32.3. Program Kosova za zaštitu potrošača usvaja Vlada Kosova i poslaće Skupštini ali ne kasnije od 6 meseci nakon stupanja na snagu ovog zakona.

32.4. Program Kosova za zaštitu potrošača usvajaće se od Skupštine najkasnije 90 dana nakon prijema.

32.5. Poslove vezane za utvrđivanje politike zaštite potrošača, posebno praćenje i evidenciju obavljenih poslova iz Nacionalnog programa zaštite potrošača vodi Ministarstvo Trgovine i Industrije.

Član 33

Nacionalni program zaštite potrošača naročito utvrđuje:

- a. načela i ciljeve politike zaštite potrošača,
- b. zadatke koje imaju prednost prilikom utvrđivanja politike zaštite potrošača,
- c. program korišćenja finansijskih sredstava za ostvarivanje zadataka iz Nacionalnog programa,
- d. okvirni opseg programa za korišćenje finansijskih sredstava za podsticanje razvoja i aktivnosti udruženja potrošača.

POGLAVLJE V

UDRUŽENJA POTROŠAČA

Član 34

34.1. Udruženje potrošača biva osnovano za zaštitu prava i interesa potrošača. To je organizacija građanskog društva, nezavisna od proizvođača, prodavaca, dobavljača ili pružaoca usluga.

34.2. Udruženje potrošača biće registrovano u skladu s postupkom za udruženja koja se bave vanprivrednom delatnošću.

34.3. Aktivnost udruženja potrošača biće uređena se njihovim statutima.

34.4. Predstavnike potrošača koji učestvuju u organima centralne uprave za pitanja koja se odnose na zaštitu potrošača, biraju sama udruženja.

34.5. Udruženje za zaštitu potrošača nastupa u ime svojih članova i u interesu svih potrošača, daje mišljenja na predloge zakonskih akata koji mogu da imaju uticaja na potrošače, preko svog predstavnika učestvuje u raspravama na sednicama koje su od interesa za potrošače, posreduje između centralnih organa i potrošača i između trgovaca i potrošača, u cilju zaštite potrošača.

34.6.. Udruženje za zaštitu potrošača obaveštava potrošače o njihovim pravima i objavljuje spisak trgovaca koji su proteklih godina oštetili potrošače ili su namerno prodavali robu opasnu po zdravlje i bezbednost potrošača.

Član 35

Udruženja za zaštitu potrošača obavljaju sledeće poslove:

- a. obaveštavaju potrošače o njihovim pravima i dužnostima na tržištu,
- b. preko ovlašćenih laboratorija u zemlji a prema potrebi i inostranstvu, vrše naknadna ispitivanja robe plasirane na tržište,
- c. preko ovlašćenih lica vrše uporedna ispitivanja robe i rezultate objavljuju putem medija,
- d. pružaju pomoć oštećenom potrošaču u prijavi protiv trgovca,
- e. vode evidencije o primljenim prijavama potrošača i o merama preduzetim za njihovo rešavanje,
- f. pokreću postupak pred nadležnim sudom shodno procesnim pravilima tražeći od suda da određenom trgovcu ili grupi trgovaca iz istog sektora zabrani korišćenje bespravnih ugovornih odredbi u standardnim ugovorima,
- g. obavljaju i druge poslove iz oblasti zaštite potrošača.

Postupak u slučaju žalbe

Član 36

36.1. Za svako povredjeno pravo, potrošač odnosno udruženje za zaštitu potrošača ima pravo žalbe pri nadležnim administrativnim organima utvrdjenim Zakonom o zaštiti potrošača.

36.2. Nadležni upravni ogani za zaštitu potrošača i udruženja potrošača, kad ustanove kršenje odredaba ovog Zakona, obavezuju proizvođača, prodavca, dobavljača ili pružaoca usluga da se pridržavaju zakona.

36.3. Ako u roku od dve nedelje od dana obaveštavanja proizvođača, prodavca, dobavljača ili pružaoca usluga zahtevi ne budu ispunjeni, potrošači, organi zaštite potrošača i udruženja potrošača imaju pravo da se obrate sudu.

POGLAVLJE VI
INSPEKCIJA KAO NADZORNI ORGAN

Član 37

Nadzor nad sprovođenjem ovog Zakona obavlja nadležni inspektor centralne inspekcije i drugi opštinski inspektori, u skladu sa ovlašćenjima utvrđenim zakonom.

Član 38

38.1. Inspektor rešenjem će privremeno da zabrani prodaju robe ako utvrdi da:

- a. trgovac prodaje robu s nedostatakom ili greškom, a nije je fizički odvojio od ostale robe i nije jasno i čitljivo istakao na robi i na prodajnom mestu da se radi o robi s nedostatkom i greškom (član 15.),
- b. trgovac nije uručio propisane isprave prilikom prodaje robe potrošaču (član 16.1),
- c. na robi za rasprodaju nije jasno i čitljivo označena cena pre i posle sniženja (član 20.1.),
- d. roba koja je na rasprodaji jer joj uskoro ističe rok upotrebe nema jasno i čitljivo istaknut minimalni i krajni rok upotrebe (član 20. tačka 2),
- e. trgovac nije fizički odvojio robu na rasprodaji od robe koja nije na rasprodaji i nije jasno i čitljivo istakao da je reč o sniženju (član 21. tačka 1),

38.2. Žalba protiv rešenja iz stava 1 ovog člana ne odlaže izvršenje rešenja.

Kaznene odredbe

Član 39

39.1. Novčanom kaznom od 2.500 do 10.000 evra kazniće se fizičko ili pravno lice koje vrši obmanjujuće objavljivanje prema članu 26 ili upoređujuće oglašavanje koje nije dopušteno po članu 28.

39.2. Kaznom u iznosu od 250 do 500 evra biće kažnjeno za prekršaj fizičko lice.

Član 40

40.1. Kaznom u iznosu od 400 do 4.000 evra biće kažnjeno za prekršaj fizičko lice ili trgovac, ako:

- a. u slučaju da sva ponuđena roba u prodavnici nema jasnu i čitljivu prodajnu cenu, kao i za nejasno isticanje posebnih uslova za pojedinu robu, na prodajnim mestima te robe (član 10 tačka 1),
- b. za usluge koje nudi potrošaču ne navede konačnu cenu i metod obračunavanja (član 10 tačka 2);

- c. prodajnu cenu robe i usluga ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo u evrima, na način propisan članom 10 tačka 3,
- d. pakovanje bude štetno po zdravlje i dovodi potrošača u zabludu u pogledu mase i veličine robe (član 17 tačka 1),
- e. ne zadržava ambalažu prodane robe (član 17 tačka 3),
- f. ne pridržava se date garancije (član 11. tačka 3),

40.2. Fizičko lice, odgovorno lice u pravnom licu biće kažnjeni za prekršaj novčanom kaznom u iznosu od 250 do 500 evra.

40.3. Nadležni inspektor, u slučaju kad ustanovi prekršaj fizičkog ili pravnog lica, izriče novčanu kaznu u iznosu od 50 do 100 evra.

Član 41

41.1. Novčanom kaznom u iznosu od 1.000 do 5.000 evra biće kažnjeni za prekršaj pravno lice ili trgovac ako:

- a. ne izda potrošaču jasno i čitljivo napisan račun (član 14. tačka 1),
- b. ne omogući potrošaču proveru zaračunatog iznosa za kupljenu robu (član 14. tačka 2),
- c. ne pridržava se istaknutih maloprodajnih cena (član 14. tačka 3),
- d. izda dodatan račun za istu robu (član 14. tačka 4),
- e. prodaju energije i vode potrošaču ne obračuna na osnovu stvarnog stanja očitano sa merila potrošača (član 22. tačka 1) ,
- f. dobavljač unapred ne upozna potrošača sa svim uslovima korišćenja energije i vode (član 22. tačka 3),

41.2. Fizičko lice, odgovorno lice u pravnom licu trgovca i oglašavača biće kažnjeni za prekršaj novčanom kaznom u iznosu od 100 do 400 evra.

Član 42

42.1. Novačnom kaznom u iznosu od 2.000 do 10.000 evra biće kažnjeni za prekršaj pravno lice - trgovac ako stavljaju u prodaju proizvode bez deklaracije ili ako deklaracija ne sadrži sve podatke propisane članom 18 tačke 1, 2 i 3 i članom 19 tačke 1 i 3 ovog Zakona .

42.2. Fizičko lice, odgovorno lice u pravnom licu ili oglašavač biće kažnjeni za prekršaj novčanom kaznom u iznosu od 400 do 500 evra.

Član 43

Sve naplate po osnovi primene kaznenih odredaba ovog zakona uplaćuju se u konsolidovani budžet Kosova.

POGLAVLJE VII

PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 44

Shodno odredbama propisanim članom 18 tačka 4, Ministarstvo trgovine i industrije, u saradnji sa drugim nadležnim ministrastvima, donosi interne normative akte u roku od šest meseci od dana stupanja na snagu ovog Zakona . Do usvajanja odredbi iz člana 22 tačka 2 ovog Zakona važe pravilnici na osnovu kojih se vrši obračun stvarnog utroška energije i vode.

Član 45

45.1. Danom stupanja na snagu ovog Zakona za zaštitu potrošača prestaju da važe svi ranije doneti propisi o zaštiti potrošača i biće primenjivane norme koje definiše ovaj Zakon kojeg je izradilo Ministarstvo trgovine i industrije.

45.2. Ovaj Zakon stupa na snagu nakon što ga usvoji Skupština Kosova i proglasi SPGS.

Zakon Br.2004 / 17
16 Juni 2004

Predsednik Skupštine Kosova,

akademik Nexhat Daci