

Novi Zakon o zaštiti potrošača

Novi Zakon o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS“, br. 35/2026, u daljem tekstu „Zakon“) primenjuje se u celosti od 2. avgusta 2026. godine, a tokom avgusta i početkom septembra doneti su i prvi podzakonski akti kojima se pojedine obaveze trgovaca dodatno razrađuju.

Od 1. septembra primenjuje se novi Pravilnik o uslovima, sadržaju i načinu objavljivanja cenovnika, dok su u „Službenom glasniku RS“ br. 82/2026 od 4. septembra objavljeni, između ostalog, novi Pravilnik o obrascu za odustanak od ugovora na daljinu i Pravilnik o Registru „NE ZOV“, koji stupaju na snagu 12. septembra 2026. godine.

Zato je, nakon prvog meseca pune primene Zakona, dobar trenutak da trgovci provere da li su njihove procedure, opšti uslovi poslovanja, internet prodaja i komunikacija sa potrošačima zaista usklađeni sa novim režimom.

Prodaja robe ili usluga putem interneta

Osnovno pravo potrošača da od ugovora zaključenog na daljinu odustane u roku od 14 dana ostaje nepromenjeno. Međutim, trgovci moraju voditi računa o čitavom skupu predugovornih informacija koje potrošaču moraju biti dostupne pre nego što se obaveže ugovorom.

Posebnu pažnju treba obratiti i na posledice propuštanja obaveštavanja o pravu na odustanak: ako propisano obaveštenje nije dostavljeno, potrošaču se rok za odustanak može produžiti za dodatnih 12 meseci.

Kod **onlajn prodaje** uvedene su i nove obaveze transparentnosti. Ako je cena personalizovana korišćenjem sistema automatizovanog donošenja odluka, potrošač o tome mora biti posebno obavešten pre zaključenja ugovora.

Recenzije kupaca, rangiranje i onlajn tržišta

Jedna od značajnijih novina Zakona odnosi se na način na koji se proizvodi predstavljaju potrošačima u digitalnom okruženju. Ako trgovac prikazuje recenzije kupaca koji su proizvod zaista kupili ili koristili, mora preduzeti razumne i proporcionalne mere kako bi to i proverio. Objavljivanje, naručivanje ili manipulisanje lažnim recenzijama radi promocije proizvoda izričito je prepoznato kao obmanjujuća poslovna praksa.

Slično važi i za rezultate onlajn pretrage: plaćeno oglašavanje ili plaćanje radi višeg rangiranja proizvoda mora biti jasno označeno.

Za pružaoce onlajn tržišta obaveze su još šire. Potrošač mora, pre zaključenja ugovora, dobiti jasne informacije o glavnim parametrima rangiranja ponuda, o tome da li je ponuđač trgovac ili privatno lice, kao i o tome kako su ugovorne obaveze podeljene između prodavca i same platforme.

Poseban režim igitalnih proizvoda i usluga

Novi Zakon prvi put detaljno uređuje ugovore o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga – uključujući aplikacije, softver, cloud usluge, digitalne pretplate i druge slične proizvode. Trgovac odgovara za saobraznost digitalnog sadržaja ili usluge, uključujući funkcionalnost, kompatibilnost, kontinuitet i bezbednost, a dužan je i da obezbeđuje potrebna ažuriranja. Kod kontinuirane isporuke odgovornost traje tokom ugovorenog perioda, dok kod jednokratne isporuke trgovac, po pravilu, odgovara za nesaobraznost koja se pojavi u roku od dve godine.

Posebna pravila postoje i za robu sa digitalnim elementima, odnosno proizvode čije funkcionisanje zavisi od ugrađenog ili povezanog softvera.

Reklamacije i nesaobraznost

Kod nesaobraznosti robe, novi režim donosi važnu promenu. Ako se nesaobraznost pojavi u prvih 30 dana od isporuke, potrošač može da bira između zamene robe, odgovarajućeg umanjenja cene ili raskida ugovora. Poseban period u kojem je potrošač imao takav položaj ranije je iznosio šest meseci. Sa druge strane, period tokom kojeg se pretpostavlja da je nesaobraznost postojala već u trenutku isporuke sada je produžen na godinu dana. To znači da tokom prve godine trgovac snosi teret dokazivanja da nesaobraznost nije postojala prilikom isporuke, osim kada je takva pretpostavka nespojiva sa prirodom robe ili nedostatka.

Rok za odgovor na reklamaciju ostaje osam dana, dok rok za njeno rešavanje, po pravilu, ne može biti duži od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu i nameštaj. Zakon sada izričito uređuje i rok od tri dana u kojem potrošač treba da se izjasni o predlogu trgovca za rešavanje reklamacije, pri čemu za vreme čekanja na izjašnjenje rok za rešavanje reklamacije ne teče. Zbog toga bi trgovci trebalo da provere i samu evidenciju reklamacija, obrasce odgovora i interne instrukcije zaposlenima koji postupaju po reklamacijama.

Objavljivanje cenovnika: nova pravila od 1. septembra

Zakona je uveo obavezu objavljivanja cenovnika u digitalnom obliku pogodnom za automatsku obradu i njegovog ažuriranja u skladu sa stvarnim cenama. Pravilnikom o uslovima, sadržaju i načinu objavljivanja cenovnika („Službeni glasnik RS“, br. 76/2026), koji se primenjuje od 1. septembra 2026. godine, detaljno je razrađen režim za trgovce na malo koji prodaju propisane kategorije proizvoda široke potrošnje i koji su u prethodnoj poslovnoj godini ostvarili prihod od prodaje veći od tri milijarde

dinara. Za ove trgovce propisani su, između ostalog, sadržaj cenovnika, format podataka i objavljivanje podataka na Portalu otvorenih podataka.

Propisane kazne

Za veliki broj prekršaja Zakon sada propisuje fiksnu novčanu kaznu od 200.000 dinara za pravno lice, 50.000 dinara za odgovorno lice i 100.000 dinara za preduzetnika. Za teže povrede, uključujući određene oblike nepoštene poslovne prakse, kazna za pravno lice može iznositi od 300.000 do 2.000.000 dinara.

Šta bi trgovci trebalo da provere sada?

Preporuka je da kompanije koje posluju sa fizičkim licima provere:

- opšte uslove poslovanja i
- informacije dostupne potrošaču pre kupovine;
- uslove i dokumentaciju za internet prodaju, uključujući obrazac za odustanak;
- reklamacionu proceduru i evidenciju reklamacija;
- način korišćenja recenzija, rangiranja i personalizovanih cena;
- ugovore i uslove korišćenja za digitalne proizvode i usluge i
- obaveze u vezi sa isticanjem cena, ako je primenjivo.

Ukoliko vam je potrebna procena da li se pojedine nove obaveze primenjuju na vaše poslovanje ili revizija postojeće potrošačke dokumentacije i procedura, naš tim Tasić & Partneri stojimo vam na raspolaganju, možete nam se obratiti putem maila na office@tasiclaw.com ili putem telefona na +381116302233.