



ПОКРЕТ

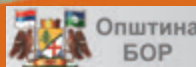


ПОТРОШАЧА

ЈАЧАЊЕ ЗАШТИТЕ ПОТРОШАЧА У ОПШТИНИ БОР

ВОДИЧ, ЕДУКАЦИЈА ТРГОВАЦА И ИНФОРМИСАЊЕ
ПОТРОШАЧА У ОБЛАСТИ УСЛУГА ОД ОПШТЕГ
ЕКОНОМСКОГ ИНТЕРЕСА У ОПШТИНИ БОР

Јачање заштите потрошача у Општини Бор
Овај пројекат је финансиран од стране локалне самоуправе Бор



KOMUNALNE USLUGE

Snabdevanje vodom za piće; prečišćavanje i odvođenje atmosferskih i otpadnih voda; proizvodnja, distribucija i snabdevanje toplotnom energijom; upravljanje komunalnim otpadom; gradski i prigradski prevoz putnika; upravljanje grobljima i sahranjivanje; pogrebna delatnost; upravljanje javnim parkiralištima; obezbeđivanje javnog osvetljenja; upravljanje pijacama; održavanje ulica i puteva; održavanje čistoće na površinama javne namene; održavanje javnih zelenih površina; dimničarske usluge; delatnost zoohigijene.

Komunalne usluge su usluge od opšteg ekonomskog interesa, a Zakon o zaštiti potrošača jasno definiše da **pre zaključenja ugovora o pružanju usluga pružalac usluge obaveštava potrošača o: kriterijumima za sticanje statusa ugroženog potrošača**, posebnim pogodnostima namenjenim ugroženim potrošačima i načinima njihovih ostvarivanja; iznosu tarife koja obuhvata naknadu za priključenje na mrežu, vrstama naknada za korišćenje, **kao i rokovima za priključenje** na distributivnu mrežu; načinu na koji se mogu dobiti podaci o važećim tarifama i cenama održavanja; pravu i mogućnosti potrošača da promeni pružaoca usluge od opšteg ekonomskog interesa bez dodatne naknade; **načinu ostvarivanja prava na naknadu, odnosno povraćaj uplaćenog iznosa ako pružena usluga ne odgovara ugovorenom kvalitetu; postojanju mogućnosti vansudskog rešavanja potrošačkih sporova; uslovima i postupcima za promenu uslova iz ugovora i pravu na raskid ugovora pre isteka ugovornog roka.**



Pružalac usluge je dužan da potrošača obavesti o promeni cena najkasnije 30 dana pre početka primene promenjenih cena, da javno i unapred informiše potrošača o izmeni metodologije formiranja cena i opštih uslova ugovora, najkasnije 30 dana pre početka primene promenjenih cena.

- Pružalac usluge može da obustavi uslugu ako potrošač ne izmiri svoje tekuće obaveze za pružene usluge u roku od dva meseca od dana dospelosti obaveze, ali je dužan da pre obustave, potrošača u pisanom ili elektronskom obliku: upozori na potrošačevu obavezu po osnovu ugovora i da ga pozove da izmiri zaostale obaveze u roku koji ne može biti kraći od 30 dana od dana dostavljanja upozorenja.

Ako potrošač ospori postojanje ili visinu obaveze i nastavi da uplaćuje račune za tekuće obaveze, pružalac usluge ne može da isključi potrošača sa distributivne mreže i obustavi pružanje usluge do okončanja sudskog postupka, pokrenutog po zahtevu pružaoca usluge čiji je predmet osporavana obaveza. U slučaju obustave pružanja usluga, pružalac usluge je dužan da nastavi sa pružanjem usluga potrošaču najkasnije u roku od dva dana od dana prijema uplate za zaostali dug. Zabranjeno je da obustavi pružanje usluge snabdevanja toplotnom energijom, odnosno snabdevanja električnom energijom ili gasom kojima se potrošač snabdeva radi grejanja tokom trajanja grejne sezone, ako u domaćinstvu živi ugroženi potrošač zbog uzrasta, posebnih potreba ili bolesti.

Zabranjeno je da pružalac usluge ovlasti drugo pravno ili fizičko lice da se obraća potrošaču, bez prethodno dobijene izričite saglasnosti potrošača, lično, putem telefona, faksa, pošte, elektronske pošte ili drugog sredstva komunikacije na daljinu, radi ostvarivanja potraživanja iz ugovora.

Zabranjeno je pružaocu usluge da, u slučaju isključenja potrošača sa distributivne mreže, odnosno obustave pružanja usluga od opšteg ekonomskog interesa, uslovljava ponovno uključ enje, odnosno nastavak pružanja usluge plaćanjem zastarelih dugova potrošača.

- **Ugroženi potrošač** je potrošač koji zbog svog ekonomskog ili društvenog položaja, uslova života, posebnih potreba ili drugih teških ličnih prilika pribavlja robu ili koristi uslugu pod naročito otežanim uslovima ili je u tome onemogućen.
- Pružaoci usluga su dužni da osnuju savetodavna tela u koja će biti uključeni predstavnici evidentiranih udruženja potrošača. Odluke će se donositi po dobijanju mišljenja savetodavnog tela, i to na transparentan, objektiv i nediskriminirajući način.

REKLAMACIJA

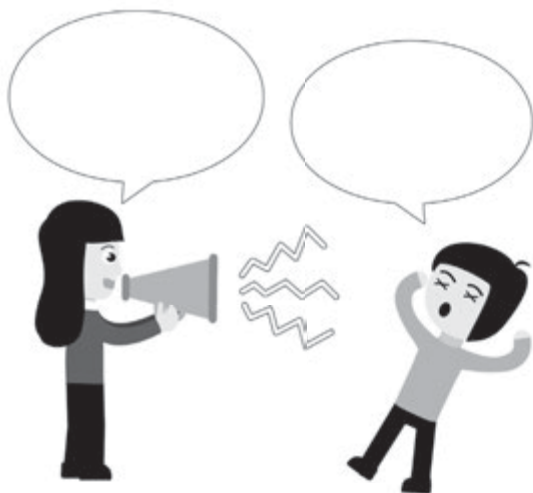
Potrošač izjavljuje reklamaciju pružaocu usluge, koji je dužan da potrošaču odgovori **bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 dana** od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem. Odgovor prodavca na reklamaciju potrošača **mora da sadrži odluku** da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije. Rok ne može da bude duži od 15 dana, od dana podnošenja reklamacije. Pružalac usluge je dužan da postupi u skladu sa odlukom, predlogom i rokom za rešavanje reklamacije, **ukoliko je dobio prethodnu saglasnost potrošača**. Ukoliko iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u roku koji je dogovoren, dužan je da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obavesti potrošača i navede rok u kome će je rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost, što je u obavezi da evidentira u evidenciji primljenih reklamacija. **Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.**



Pružaoци usluga dužni su da obrazuju **Komisije za rešavanje reklamacija potrošača u čijem sastavu moraju da budu i predstavnici evidentiranih udruženja** potrošača, kako bi potrošaču omogućili da se o njihovom problemu rešava i nakon negativnog odgovora od strane pružaoca usluge na izjavljenu reklamaciju!

Potrošač je u obavezi je da koristi komunalnu uslugu na način kojim se ne ometaju drugi korisnici i ne ugrožava životna sredina I na način kojim se ne ugrožavaju objekti i oprema, koji su u funkciji obavljanja određene komunalne delatnosti.

Obustava komunalne usluge: Pružalac usluge **ne može uskratiti** komunalnu uslugu korisniku, osim u slučaju kada korisnik: izvrši priključenje na komunalnu mrežu bez prethodno pribavljenog odobrenja; koristi uslugu protivno propisima; neosnovano ometa druge korisnike usluga; ne plati komunalnu uslugu u utvrđenom roku; nenamenski koristi komunalnu uslugu u vreme snabdevanja uz ograničenje potrošnje (redukciju) o čemu je korisnik blagovremeno obavešten. Za snabdevanje vodom za piće, prečišćavanje i odvođenje atmosferskih i otpadnih voda, proizvodnju, distribuciju i snabdevanje toplotnom energijom i upravljanje komunalnim otpadom, **rok ne može biti kraći od 60 dana počev od dana dospelosti prvog neplaćenog potraživanja.**



ULOGA LOKALNE SAMOUPRAVE U ZAŠTITI POTROŠAČA

Potrošač je kupac robe i korisnik usluga. Kako bi ostvario sve svoje životne potrebe, neophodno je da se ostvari ispunjenje pružanja usluga odgovarajućeg kvaliteta. Komunalne delatnosti su usluge koje su od najvećeg značaja za ostvarenje životnih potreba fizičkih i pravnih lica kod kojih je jedinica lokalne samouprave dužna da stvori uslove za obezbeđenje odgovarajućeg kvaliteta, obima, dostupnosti i kontinuiteta, kao i nadzor nad njihovim vršenjem.

Zbog čega je važna lokalna samouprava? Ona je osnivač javno komunalnih preduzeća koji pružaju komunalne usluge. Odgovorna je i nadležna za nadzor nad njihovim radom. Jedinica lokalne samouprave obezbeđuje organizacione, materijalne i druge uslove za izgradnju, održavanje i funkcionisanje komunalnih objekata i za tehničko i tehnološko jedinstvo sistema i uređuje i obezbeđuje obavljanje komunalnih delatnosti i njihov razvoj. Naročito uređuje zdravstvenu i higijensku ispravnost prema propisanim standardima i normativima, tačnost u pogledu rokova isporuke, sigurnost i zaštitu korisnika u dobijanju usluga, pouzdanost, pristupačnost i trajnost u pružanju usluga, efikasno korišćenje resursa i smanjenje troškova obavljanja komunalnih delatnosti uspostavljanjem saradnje dve ili više jedinica lokalne samouprave i drugim aktivnostima kada za to postoji mogućnost. Komunalnu delatnost mogu obavljati javno preduzeće, privredno društvo, preduzetnik ili drugi privredni subjekt.



PRAVA I OBAVEZE VRŠILACA KOMUNALNE DELATNOSTI I KORISNIKA KOMUNALNIH USLUGA

Skupština jedinice lokalne samouprave odlukama propisuje način obavljanja komunalne delatnosti, kao i opšta i posebna prava i obaveze vršilaca komunalne delatnosti i korisnika usluga na svojoj teritoriji, uključujući i način plaćanja cene komunalne usluge, način vršenja kontrole korišćenja i naplate komunalne usluge i ovlašćenja vršioca komunalne delatnosti u vršenju kontrole i mere koje su kontrolori ovlašćeni da preduzimaju. Odlukom skupština jedinice lokalne samouprave obavezno određuje i način kontinuiranog izjašnjavanja (najmanje jednom godišnje) korisnika komunalnih usluga o kvalitetu pružanja komunalnih usluga od strane vršilaca komunalnih delatnosti, koje se može organizovati elektronskim putem ili na drugi pogodan način. Ukoliko su rezultati izjašnjavanja korisnika komunalnih usluga takvi da većina nije zadovoljna pruženom komunalnom uslugom određenog vršioca komunalne delatnosti, jedinica lokalne samouprave pokreće postupak preispitivanja rada tog vršioca komunalne delatnosti i nalaže mu da ukloni nedostatke koji su navedeni u izjašnjavanju korisnika u roku koji ne može biti duži od 90 dana. Ukoliko vršilac komunalne delatnosti ne postupi u skladu iznetim u pogledu otklanjanja nedostataka kvaliteta pružene komunalne usluge, jedinica lokalne samouprave može raskinuti zaključen ugovor o poveravanju i poveriti obavljanje komunalne delatnosti drugom vršiocu komunalne delatnosti.

Kada započinje korišćenje komunalne usluge? Ukoliko odlukom skupštine jedinice lokalne samouprave o obavljanju komunalne delatnosti nije predviđeno zaključenje pojedinačnih ugovora između vršioca i korisnika komunalnih usluga, smatra se da je ugovorni odnos o pružanju komunalne usluge nastao započinjanjem korišćenja komunalne usluge, odnosno početkom pružanja komunalne usluge u skladu sa propisima kojima se bliže uređuje obavljanje te komunalne delatnosti. Obaveze korisnika komunalne usluge, uključujući i plaćanje cene komunalne usluge, nastaju započinjanjem korišćenja komunalne usluge, odnosno početkom pružanja komunalne usluge, i kada se ona koristi suprotno propisima kojima se uređuje ta komunalna delatnost.

Obaveze vršioca komunalne delatnosti u slučaju planiranih prekida isporuke: u sredstvima javnog informisanja ili na drugi pogodan način dužan je da obavesti korisnike komunalnih usluga o planiranim

ili očekivanim smetnjama i prekidima, koji će nastati ili mogu nastati u pružanju komunalnih usluga, najkasnije 24 sata pre očekivanog prekida u pružanju tih usluga.

Obaveze vršioca komunalne delatnosti u slučaju neplaniranih prekida isporuke: dužan je da odmah o tome obavesti nadležni organ uprave jedinice lokalne samouprave i da istovremeno preduzme mere za otklanjanje uzroka poremećaja. Ukoliko vršilac komunalne delatnosti to ne učini u roku koji odredi jedinica lokalne samouprave, nadležni organ uprave jedinice lokalne samouprave ima pravo da preduzme mere za hitnu zaštitu komunalnih objekata i druge imovine koja je ugrožena na teret vršioca komunalne delatnosti.

Obaveze jedinice lokalne samouprave kao osnivača, u slučaju neplaniranih prekida isporuke: Po prijemu obaveštenja o neplaniranom prekidu isporuke, odnosno po utvrđivanju poremećaja ili prekida u pružanju komunalnih usluga, opštinska odnosno gradska uprava dužna je da:

1. odredi red prvenstva i način pružanja usluga onim korisnicima kod kojih bi usled prekida nastala opasnost po život i rad građana ili rad pravnih i fizičkih lica, ili bi nastala značajna, odnosno nenadoknativa šteta;
2. preduzme mere za hitnu zaštitu komunalnih objekata i druge imovine koja je ugrožena;
3. utvrdi razloge i eventualnu odgovornost za poremećaj, odnosno prekid vršenja delatnosti i učinjenu štetu

Obustava komunalne usluge: Vršilac komunalne delatnosti ne može uskratiti komunalnu uslugu korisniku, osim u slučaju kada korisnik:

1. izvrši priključenje na komunalnu mrežu bez prethodno pribavljenog odobrenja;
2. koristi uslugu protivno propisima;
3. neosnovano ometa druge korisnike usluga;
4. ne plati komunalnu uslugu u utvrđenom roku;
5. nenamenski koristi komunalnu uslugu u vreme snabdevanja uz ograničenje potrošnje (redukciju) o čemu je korisnik blagovremeno obavešten.

Za snabdevanje vodom za piće, prečišćavanje i odvođenje atmosferskih i otpadnih voda, proizvodnju, distribuciju i snabdevanje toplotnom energijom i upravljanje komunalnim otpadom, rok ne može biti kraći od 60 dana počev od dana dospelosti prvog neplaćenog potraživanja. Vršilac komunalne delatnosti dužan je da u pismenoj formi obavesti korisnika komunalne usluge o mogućnosti obustave komunalne usluge usled nastupanja nekog od slučaja koje ona bliže određuje ja i da ostavi mu primereni rok za ispunjenje obaveze. Vršilac komunalne delatnosti dužan je da najkasnije u roku od 2 dana od izmirenja duga za izvršenu komunalnu uslugu i plaćene propisane naknade za ponovno priključenje nastavi pružanje komunalne usluge korisniku.

Pravo pristupa uređajima i infrastrukturi: Vlasnik ili korisnik nepokretnosti dužan je da omogući vršiocu komunalne delatnosti intervenciju na izgrađenoj komunalnoj infrastrukturi i postrojenjima uz obaveznu vršioca komunalne delatnosti da nadoknadi štetu nastalu usled intervencije ili na drugi način otkloni posledice izvršene intervencije. Vršilac komunalne usluge je dužan da otkloni posledice izvršene intervencije najkasnije u roku od sedam dana od dana završetka intervencije. Obaveza vršioca komunalne delatnosti da odvojeno iskazuje finansijske rezultate u vezi sa obavljanjem komunalne delatnosti

ZAKON O ZAŠTITI POTROŠAČA (“Sl. glasnik RS”, br. 62/2014 i 6/2016 - dr. zakon) je definisao prava “ugroženog potrošača”, kako bi istakao socijalno-ekonomski značaj ove kategorije korisnika usluga. Ugroženi potrošač je potrošač koji zbog svog ekonomskog ili društvenog položaja, uslova života, posebnih potreba ili drugih teških ličnih prilika pribavlja robu ili koristi uslugu pod naročito otežanim uslovima ili je u tome onemogućen. Programi zaštite ugroženih potrošača u pojedinim oblastima usluga od opšteg ekonomskog interesa: Programima u pojedinim oblastima pružanja usluga od opšteg ekonomskog interesa utvrđuju se mere i instrumenti namenjeni obezbeđivanju efektivne zaštite ugroženih potrošača, naročito u pogledu pristupa, dostupnosti, isključenja sa distributivne mreže ili uskraćivanja pružanja usluga, načinu određivanja cene, informisanja, savetovanja i pomoći potrošačima u rešavanju potrošačkih problema. Zakonom je definisano da Vlada na predlog ministra nadležnog za odgovarajuću oblast, donosi program zaštite ugroženih potrošača u pojedinim oblastima usluga od opšteg ekonomskog interesa. Takođe, Zakonom je definisano i to da Vlada bliže uređuje kriterijume za definisanje ugroženih potrošača i specifične uslove za obezbeđivanje

usluga od opšteg ekonomskog interesa ugroženim potrošačima u pojedinim oblastima usluga od opšteg ekonomskog interesa, na predlog ministra nadležnog za odgovarajuću oblast.

Na osnovu **ZAKONA O ENERGETICI** ("Sl. glasnik RS", br. 145/2014) za sada, imamo Uredbu o energetske zaštite kupcu, odnosno ugroženom kupcu toplotne energije (Sl. glasnik RS br. 112/2015) kojom se bliže propisuju kriterijumi za sticanje statusa energetske ugroženog kupca električne energije ili prirodnog gasa, način zaštite, sadržina zahteva, uslovi, rok i postupak za sticanje statusa, kao i dokazi koji se prilažu uz zahtev, količine električne energije ili prirodnog gasa za koje se energetske ugroženom kupcu umanjuje mesečna obaveza plaćanja, način izdavanja akta o sticanju statusa i sadržina tog akta, način vođenja evidencije i druga pitanja neophodna za utvrđivanje statusa. Energetske ugroženi kupac električne energije ili prirodnog gasa, u smislu ove uredbe, je kupac iz kategorije domaćinstvo (samačko ili višečlana porodica) koje živi u jednoj stambenoj jedinici sa jednim mernim mestom na kome se meri potrošnja električne energije, odnosno prirodnog gasa, koje troši maksimalnu količinu električne energije ili prirodnog gasa u skladu sa ovom uredbom. Energetske ugroženi kupac, je i domaćinstvo čijem članu zbog zdravstvenog stanja obustavom isporuke električne energije ili prirodnog gasa može biti ugrožen život ili zdravlje. Uslov za sticanje statusa ugroženog kupca je ostvaren ukupan mesečni prihod domaćinstva, i to:

do 13.595,68 dinara za domaćinstva sa jednim članom;

do 19.795,00 dinara za domaćinstva sa dva i tri člana;

do 25.990,25 dinara za domaćinstva sa četiri i pet članova;

do 32.684,20 dinara za domaćinstva sa šest i više članova.

Ugroženi kupac stiče pravo na umanjenje mesečne obaveze za određene količine električne energije, odnosno prirodnog gasa, na sledeći način:

1. za električnu energiju, za sve mesece:

za domaćinstvo sa jednim članom od 120 kWh mesečno;

za domaćinstvo sa dva i tri člana od 160 kWh mesečno;

za domaćinstva sa četiri i pet članova od 200 kWh mesečno;

za domaćinstva sa šest i više članova od 250 kWh mesečno;

Umanjenje mesečne obaveze iskazuje se umanjnjem mesečnog računa za električnu energiju za iznos utvrđen množenjem količine sa višom dnevnom tarifom iz zelene zone za potrošače iz kategorije „Široka potrošnja sa dvotarifnim merenjem”, uvećanom za 10%, iz cenovnika o regulisanoj ceni električne energije za snabdevanje domaćinstava i malih kupaca „EPS Snabdevanje” d.o.o. Beograd, na koji je Savet Agencije za energetiku Republike Srbije dao saglasnost i koji je u primeni.

2. za prirodni gas, za mesece januar, februar, mart, oktobar, novembar i decembar:

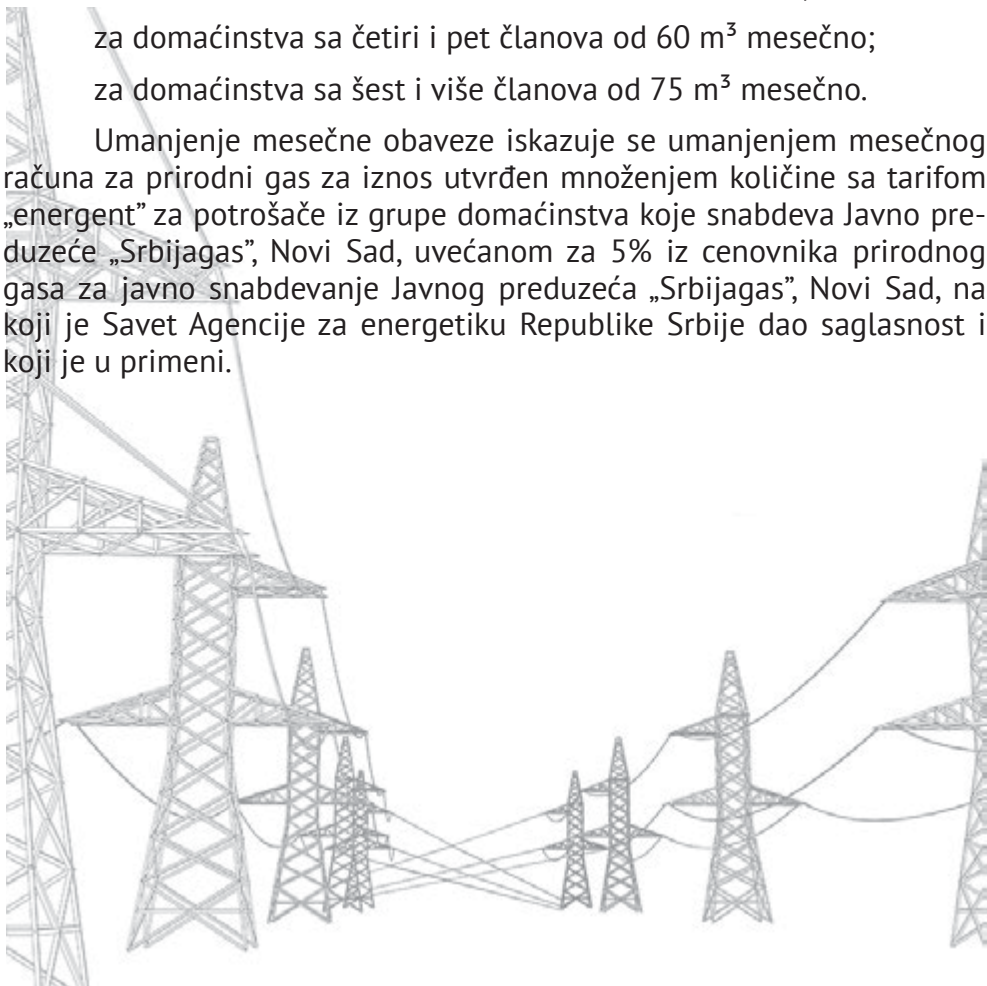
za domaćinstvo sa jednim članom od 35 m^3 mesečno;

za domaćinstvo sa dva i tri člana od 45 m^3 mesečno;

za domaćinstva sa četiri i pet članova od 60 m^3 mesečno;

za domaćinstva sa šest i više članova od 75 m^3 mesečno.

Umanjenje mesečne obaveze iskazuje se umanjnjem mesečnog računa za prirodni gas za iznos utvrđen množenjem količine sa tarifom „energent” za potrošače iz grupe domaćinstva koje snabdeva Javno preduzeće „Srbijagas”, Novi Sad, uvećanom za 5% iz cenovnika prirodnog gasa za javno snabdevanje Javnog preduzeća „Srbijagas”, Novi Sad, na koji je Savet Agencije za energetiku Republike Srbije dao saglasnost i koji je u primeni.



OSNOVNA PRAVA PUTNIKA PREMA NAŠEM ZAKONODAVSTVU

ZAKON O PREVOZU U DRUMSKOM SAOBRAĆAJU (“Sl. glasnik RS”, br. 46/95, 66/2001, 61/2005, 91/2005, 62/2006, 31/2011 i 68/2015 - dr. zakoni) uređuje javni prevoz i prevoz za sopstvene potrebe lica i stvari, uslovi izgradnje, održavanja i rada autobuskih stanica i autobuskih stajališta i drugi uslovi u pogledu organizacije i obavljanja prevoza u drumskom saobraćaju. Pojedini izrazi upotrebljeni u ovom zakonu imaju sledeća značenja, koje navodimo zbog razumevanja određene terminologije: **1) “javni prevoz”** jeste prevoz koji je pod jednakim uslovima dostupan svim korisnicima prevoznih usluga i obavlja se na osnovu ugovora o prevozu; **2) “linijski prevoz”** jeste javni prevoz koji se obavlja na određenoj liniji po redu vožnje; **3) “linija”** jeste određeni prevozni put od početne do krajnje stanice, odnosno stajališta sa jednim ili više polazaka, odnosno povratka; **4) “vanlinijski prevoz”** jeste javni prevoz za koji se uslovi prevoza utvrđuju posebno za svaki prevoz; **5) “auto-taksi prevoz”** jeste vanlinijski prevoz putnika koji se obavlja putničkim automobilom koji ispunjava uslove propisane ovim zakonom; **6) “prevoz za sopstvene potrebe”** jeste prevoz koji obavljaju privredna društva, pravna lica, preduzetnici i fizička lica radi zadovoljavanja potreba u obavljanju svoje delatnosti; **7) “autobuska stanica”** jeste objekat u kome se vrši prihvat i otpremanje autobusa, prtljaga i stvari, ukrcavanje i iskrcavanje putnika, izdavanje voznih karata i drugih prevoznih isprava, davanje obaveštenja o prevozu i pružanje drugih usluga u vezi sa prevozom; **8) “autobusko stajalište”** jeste uređen prostor pored kolovoza, odnosno označeni prostor na kolovozu na kojima se zaustavljaju autobusi radi ukrcavanja i iskrcavanja putnika i prtljaga; **9) “putni nalog”** jeste akt na osnovu kojeg vozilo može da obavlja prevoz u drumskom saobraćaju; **10) “prevoznik”** jeste privredno društvo, drugo pravno lice i preduzetnik koje obavlja delatnost javnog prevoza; **11) “red vožnje”** jeste akt kojim se utvrđuje plan obavljanja prevoza na liniji; **12) “putnik”** jeste lice koje na osnovu ugovora ima pravo na prevoz; **14) “lokalni prevoz”** jeste prevoz koji se obavlja na teritoriji opštine, grada i grada Beograda, osim gradskog i prigradskog linijskog prevoza putnika; **15) “BIS prevoz”** jeste obavljanje međumесnog prevoza sa dva ili više autobusa istog prevoznika po istom redu vožnje na celoj liniji; **16) “kabotaža”** jeste prevoz putnika ili stvari između naseljenih mesta na teritoriji Republike Srbije koji obavlja domaći prevoznik ili prevoznik koji ima sedište, odnosno poslovno sedište na teritoriji Republike Crne Gore, u obavljanju međurepubličkog prevoza; **16a) “trasa”** je prevozni put

na kome se obavlja prevoz putnika ili stvari od mesta polaska putnika, odnosno utovara stvari, do krajnjeg mesta odredišta putnika, odnosno krajnjeg mesta istovara stvari; **16b) "daljinar"** je akt kojim se utvrđuje udaljenost u kilometrima sa minimalnim vremenima vožnje autobusa između autobuskih stanica, odnosno autobuskih stajališta na određenoj relaciji; **16v) "taksi tarifa"** je ukupna cena auto-taksi prevoza koju čini zbir pojedinačnih cena, i to cena: za start, po jednom pređenom kilometru, po vremenu čekanja, po dolasku na adresu po pozivu i po komadu prtljaga koji se prevozi, pri čemu se putnici moraju obavestiti pre ulaska u taksi vozilo ukoliko se vrši naplata prevoza prtljaga, koja se određuje u zavisnosti od doba dana ili noći, od dana u nedelji (radni dan, nedelja ili praznik) i područja na kome se vožnja obavlja (teritorija jedne ili više opština ili gradova) i koja je učitana u merni instrument; **17) "taksimetar"** jeste merni instrument koji stalno, za vreme vožnje ili stajanja u toku vožnje, automatski izračunava i pokazuje cenu vožnje, u zavisnosti od pređenog puta i ukupnog trajanja vožnje.

Na osnovu člana 26. navedenog Zakona, Prevoznik je dužan dostaviti registrovani i overeni red vožnje za svaku liniju i važeći cenovnik svim autobuskim stanicama koje su unete u red vožnje pre početka važenja reda vožnje. Autobuska stanica mora sačiniti izvod iz reda vožnje i istačiti ga na vidnom mestu u autobuskoj stanici najkasnije dan pre stupanja na snagu reda vožnje. Privredno društvo koje upravlja autobuskom stanicom dužno je da prevozniku omogući nesmetan prijem, korišćenje i otpremu autobusa sa perona autobuske stanice koja je uneta u važeći red vožnje. Ističemo, tačan red vožnje, odobren od strane nadležnog Ministarstva, neophodno je da se besprekorno poštuje prilikom poslovanja. Na osnovu Zakona o prevozu u drumskom saobraćaju, nadzor nad primenom vrši Ministarstvo preko republičkog inspektora za drumski saobraćaj, a takođe vršenje poslova inspekcijiskog nadzora se poverava i opštinskoj ili gradskoj upravi. Za pekršaj je određena kazna u iznosu od 300.000,00 do 1.000.000,00 dinara. Potrošač ima pravo da se obrati navedenim nadležnim organima.

A na osnovu Zakona o zaštiti potrošača, ukoliko se potrošaču jasno ne saopšte informacije na osnovu kojih može doneti odluku i pravilna izbor, npr. Situacija je bilo puno u periodu kada se kod nas tumači da je kraj letnje sezone, septembar mesec, jer potrošači nisu bili informisani o promenama i tačnom redu vožnje, kao i cenama karata. Ako nema informacija ili postoje informacije koje mogu dovesti u zabludu potrošače,

povodom reda vožnje, može se smatrati da je došlo do nepoštene poslovne prakse, koja je zabranjena i sankcionisana. Trgovac snosi teret dokazivanja da nije obavljao nepoštenu poslovnu praksu (čl.17. i čl.18.). A poslovna praksa je nepoštena, između ostalog i ako bitno narušava ili pretil da bitno naruši ekonomsko ponašanje potrošača i to ako svojom poslovnom praksom bitno umanjuje mogućnost potrošača da ostvari potreban nivo obaveštenosti za odlučivanje, usled čega potrošač donosi ekonomsku odluku koju inače ne bi doneo. Ili se može tumačiti da je nastala obmanjujuća poslovna praksa (čl.19. i čl.20.) kao oblik nepoštene poslovne prakse. U ovakvim i sličnim situacijama, potrošač ima još jedan osnov za obraćanje tržišnoj inspekciji, osim već navedenog, a to je čl.13 koji se odnosi na dužnost obaveštavanja potrošača pre zaključenja ugovora o osnovnim obeležjima robe i usluge.

Ostajemo bez odgovora kada postavimo sledeća pitanja: “Kako se određuje naplata prtljaga i šta sve podrazumeva cena autobuske karte? Šta od usluga ulazi u staničnu uslugu kada se korišćenje toaleta koji su u okviru stanične zgrade, posebno plaća?”



TELEKOMUNIKACIONE USLUGE

ZAKON O ELEKTRONSKIM KOMUNIKACIJAMA ("Sl. glasnik RS", br. 44/2010, 60/2013 - odluka US i 62/2014)

Prvi savet za pametnu kupovinu je da uvek pažljivo pročitate sve ugovorne odredbe o svojim pravima i obavezama i upamtite da ugovor mora biti napisan jednostavnim i razumljivim jezikom. Kada se odlučite za određenog ponuđača, pre potpisivanja ugovora, dobro pročitate njegove odredbe, bez obzira na sitna slova pred vašim očima. Pre nego što donesete odluku o zaključenju ugovora sa operatorom, dobro istražite ponude koje vam nudi. Pogledajte ponude i drugih operatora, pa ih uporedite. Obratite pažnju na uslove za raskid ugovora i predviđene rokove, kako se ne bi dogodilo da kada potpišete jednogodišnji ugovor sa mogućnošću produženja, teško uspevate da ga raskinete, jer je vaš zahtev bio odbijen zbog odredbe po kojoj ste bili obavezni da raskid najavite nekoliko meseci ranije. Zatražite detaljno objašnjenje o situacijama koje se mogu dogoditi kada nastane problem povodom ispravnosti mobilnog telefona ili nakon servisiranja mobilnog telefona, koji ste dobili uz dvogodišnji ugovor, uz obrazloženje da ste njime "loše rukovali"?

Ugovorne odredbe moraju biti poštene i napisane na jednostavnom i jasnom jeziku. Odredbe i uslovi ugovora mogu se smatrati nepravičnim, ako odredbe o pravima i obavezama nesrazmerno idu u korist trgovca. Ako ugovor sadrži nepravičnu odredbu, ona nije obavezujuća za potrošača. Ako se ugovor ne može sprovesti bez sporne odredbe, onda je za potrošača čitav ugovor neobavezujući. U suprotnom, samo je nepravična odredba neobavezujuća, ali je ostatak ugovora važeći. Sa druge strane, trgovac ne sme da odbije ili ograniči vaše pravo na naknadu ako ne ispuni svoje obaveze. Takođe je zabranjeno da jednostrano menja proizvod ili uslugu bez opravdanog razloga. Na primer, operator ne sme povećavati cenu bez davanja mogućnosti da otkazete ugovor ili da od vas traži da plaćate nerazumno visoke iznose naknada ako ne ispunite svoje obaveze.

Kako podnosim reklamaciju? Ukoliko ne dobijete odgovor odmah ili u roku od najduže 8 dana, obratite se tržišnoj inspekciji koja treba da postupa prema odredbama Zakona o zaštiti potrošača, ali ne pomaže u rešavanju vašeg problema. Ukoliko dobijete odgovor kojim niste zadovoljni, možete se obratiti organizaciji potrošača za stručnu pomoć i savet u daljem postupanju. Ukoliko se operatoru žalite na visoki iznos računa,

treba da znate da ste u obavezi da uvek uplatite neosporavani iznos računa, u predviđenom roku za plaćanje. A deo koji osporavate, ne plaćate dok se ne reši celokupan problem.

REKLAMACIJA MOBILNOM OPERATORU: Na koja vrata potrošač treba da pokuca kada nastane problem nakon servisiranja mobilnog telefona, koji ste dobili uz dvogodišnji ugovor, uz obrazloženje da ste njime “loše rukovali”? Kako rešiti primedbu na račun sa visokim iznosom, na koju, od operatora niste dobili zadovoljavajući odgovor? Šta je sa plaćanjem usluge iako imate loš protok interneta zbog neproverenih mogućnosti infrastrukture u vašem naselju? Stvarna rešenja se mnogo razlikuju od onih na papiru. Čim nastane problem zakon kaže da se treba obratiti davaocu usluge (operatoru).

Ukoliko ne dobijete odgovor odmah ili u roku od najduže osam dana, obratite se tržišnoj inspekciji koja treba da postupa prema odredbama Zakona o zaštiti potrošača, ali ne pomaže u rešavanju vašeg problema. Ukoliko dobijete odgovor kojim niste zadovoljni, možete se obratiti organizaciji potrošača za stručnu pomoć i savet u daljem postupanju.

U Zakonu o elektronskim komunikacijama navedeno je da se nakon odgovora od strane operatora, kojim niste zadovoljni, obavezno se obratite **Regulatornoj agenciji za elektronske komunikacije i poštanske usluge (RATEL)**, kojoj iznosite prigovor na rad telekomunikacionog operatora. A za sve to vreme u obavezi ste da uvek uplatite neosporavani iznos računa, u predviđenom roku za plaćanje. A deo koji osporavate, ne plaćate dok se ne reši celokupan problem. Ukoliko vam se ni tada ne reši problem treba da se obratite inspekcijском organu, koji treba da reaguje i po prijavi **RATEL-a**, ali i pravnih, kao i fizičkih lica odnosno potrošača. I, da li onda jedino preostaje sud, pred koji treba odneti sve dokaze, a niste prošli sve korake? Pre suda, postoji mogućnost vansudskog rešavanja sporova, kao i postupak medijacije, za koji je neophodan pristanak i potrošača i operatora.

NEPRAVIČNE ODREDBE UGOVORA: Događalo se da kad potpišete jednogodišnji ugovor sa mogućnošću produženja, teško uspevate da ga raskinete, jer je vaš zahtev bio odbijen zbog odredbe po kojoj ste bili obavezni da raskid najavite nekoliko meseci ranije. Ugovorne odredbe koje koriste trgovci ili davaoci usluga moraju biti poštene i napisane na jednostavnom i jasnom jeziku. Odredbe i uslovi ugovora mogu se smatrati nepravičnim, ako odredbe o pravima i obavezama nesrazmerno idu u korist trgovca.

Ako ugovor sadrži nepravičnu odredbu, ona nije obavezujuća za potrošača. Ako se ugovor ne može sprovesti bez sporne odredbe, onda je za potrošača čitav ugovor neobavezujući. U suprotnom, samo je nepravična odredba neobavezujuća, ali je ostatak ugovora važeći. To znači da nećete morati odustatiti od članstva u teretani bez plaćanja obaveza samo zato što je jedna odredba u ugovoru nepravična.



Sa druge strane, trgovac ne sme da odbije ili ograniči vaše pravo na naknadu ako ne ispunite svoje obaveze. Takođe je zabranjeno da jednostrano menja proizvod ili uslugu bez opravdanog razloga. Na primer, naručite pločice za kupatilo u jednoj boji, a dobijete u drugoj, a nakon toga trgovac odbije reklamaciju pravdajući se odredbom ugovora. Takođe, davalac usluge ne sme povećavati cenu bez davanja mogućnosti da otkazete ugovor ili da od vas traži da plaćate nerazumno visoke iznose naknada ako ne ispunite svoje obaveze.

POTROŠAČIMA UVEK SAVETUJEMO DA PAŽLJIVO PROČITAJU UGOVOR ODNOSNO USLOVE KUPOVINE

Prvi savet za pametnu kupovinu je da uvek pažljivo pročitate sve ugovorne odredbe o svojim pravima i obavezama i upamtite da ugovor mora biti napisan jednostavnim i razumljivim jezikom. Sa trgovcem komunicirajte u pisanom obliku, odnosno pisanim putem zatražite od trgovca dodatno objašnjenje za bilo kakve nejasnoće u ugovoru. U slučaju da niste zadovoljni reakcijom trgovca - obavestite tržišnu inspekciju ili se obratite Asocijaciji potrošača Srbije – APOS popunjavanjem obrasca na linku.

Инфо линије

ЈКП „3. октобар” Бор	0800 300 030
ЈКП „Водовод” Бор	0800 200 200
ЈКП Топлана Бор	0800 303 031
ЈП за стамбене услуге Бор	0800 030 031



ОСНОВНА ПРАВА ПОТРОШАЧА



1. Задовољавање основних потреба
2. Безбедност
3. Обавештеност
4. Избор
5. Учешће
6. Правна заштита
7. Едукација
8. Здрава и одржива животна средина



Право потрошача у Р. Србији утемељена су у:

- Резолуција УН 39/248 од 1985. године
- Устав Р. Србије чл. 90 од 2006. године
- Закон о заштити потрошача Р. Србије (Сл. гласник 62/2014 и 6/2016)

„Сви смо ми потрошачи”
J. F. Kennedy 1963.