



VLADA CRNE GORE

CRNA GORA
UPRAVA ZA INSPEKCIJSKE POSLOVE
PODGORICA

UPRAVA ZA INSPEKCIJSKE POSLOVE

Primljeno:	02.11.2020		
Org. jed.	Broj	Prig.	Vrijednost
	01-745/20	-8984	

Na osnovu člana 15 Zakona o državnoj upravi ("Službeni list CG", broj 78/18) i člana 32 Uredbe o organizaciji i načinu rada državne uprave ("Službeni list CG", br. 87/18, 38/19 i 18/20), a u vezi sa čl. 173 i 173a Zakona o zaštiti potrošača ("Službeni list CG", br. 2/14, 43/15, 70/17 i 67/19), Uprava za inspeksijske poslove izdaje

U P U T S T V O

o

izvođenju dokaza vještačenjem kod upravno-pravne zaštite potrošača¹

I UVODNI DIO

Vještačenje kao način dokazivanja u postupcima utvrđivanja povrede prava potrošača, u skladu sa čl. 173 i 173a Zakona o zaštiti potrošača (u daljem tekstu: ZZP), koristi se kod povreda sljedećih prava:

- 1) saobraznost proizvoda (roba i usluga) ugovoru,
- 2) garancija data na proizvod, i
- 3) naknada štete pričinjena na proizvodu datom na popravku.

Ovo uputstvo se, u skladu sa načelom iz čl. 3 ZZP-a, shodno primjenjuje i u inspeksijskom nadzoru kod primjene i drugih zakona, u skladu sa posebnim aktom Vlade Crne Gore kojim se uređuje lista organa nadležnih za nadzor nad sprovođenjem zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača.

U vršenju predmetne upravno-pravne zaštite nadležni inspektori (u daljem tekstu: inspektori) su dužni da se pridržavaju naročito sljedećih propisa:

1. Zakona o zaštiti potrošača (Službeni list CG", br. 2/14, 43/15, 70/17 i 67/19);
2. Zakona o inspeksijskom nadzoru ("Službeni list RCG", broj 39/03) i (Službeni list CG", br. 76/09, 57/11, 18/14, 11/15 i 52/16)) (u daljem tekstu: ZIN);
3. Zakona o upravnom postupku (Službeni list CG", br. 56/14, 20/15, 40/16 i 37/17) (u daljem tekstu: ZUP);
4. Zakona o parničnom postupku ("Službeni list RCG", br. 22/04 i 28/05) i (Službeni list CG", br. 47/15, 48/15, 51/17, 75/17, 68/18, 19/19, 34/19, 42/19, 76/20)) (u daljem tekstu: ZPP),
5. Zakona o vještacima (Službeni list CG", broj 54/16) (u daljem tekstu: ZoV);

¹ Ovo uputstvo je pripremljeno uz podršku IPA 2014, AIM II Projekta. Sadržaj ovog uputstva je isključiva odgovornost autora i ni na koji način ne odražava stavove Evropske unije.



This project is funded by
the European Union

Implemented by IBF
International Consulting



6. Zakona o obligacionim odnosima (Službeni list CG“, br, 47/08, 4/11 i 22/17), koji se supsidijarno primjenjuje u odnosu na ZZP.

II POSEBAN DIO

IZVOĐENJA DOKAZA VJEŠTAČENJEM

1.1. Načela postupanja inspektora

U vršenju inspekcijskog nadzora po žalbi potrošača za povrede koje se odnose na saobraznost proizvoda, garanciju i naknadu štete na proizvodu datom na popravku (u daljem tekstu: tri potrošačka prava), a koje se mogu dokazivati vještačenjem, pored načela propisanih zakonom, inspektor se rukovodi sljedećim načelima:

- 1) da je samostalan, u okviru prava i dužnosti koje su utvrđene ZZP-om, zakonom i drugim propisima,
- 2) da nadzor vrši u cilju ostvarivanja i zaštite javnog interesa koji je predmet uređenja ZZP-a (zaštita potrošača),
- 3) da po službenoj dužnosti utvrđuje činjenično stanje i izvodi dokaze u postupku inspekcijskog nadzora,
- 4) da postupak vodi bez odugovlačenja i sa što manje troškova, ali tako da se pravilno i potpuno utvrde sve činjenice i okolnosti bitne za uspješno i potpuno ostvarivanje i zaštitu prava i pravnih interesa stranaka, odnosno drugih učesnika u postupku.

1.2. Pokretanje postupka

Inspektor sprovodi postupak utvrđivanja povrede nekog od tri potrošačka prava po žalbi potrošača. U postupku inspekcijskog nadzora inspektor upoznaje trgovca sa sadržinom žalbe potrošača i njegovim zakonskim obavezama, uključujući, kada je to primjenljivo, i sa zakonskom pretpostavkom o odgovornosti za nesaobraznost u prvih šest (6) mjeseci od dana prelaska rizika na potrošača, te sprovodi mjere i radnje na utvrđivanju činjeničnog stanja. Ako trgovac i dalje osporava podnijetu žalbu, pravilna ocjena činjeničnog stanja se na prvom mjestu utvrđuje neposrednim uvidom i/ili sprovođenjem drugih propisanih radnji od strane nadležnog inspektora, i bez uključivanja stručnih lica i organizacija. U tom postupku inspektor sa dužnom pažnjom i brižljivo cijeni sve dokaze, uključujući i one koje je podnio trgovac, pa ukoliko se na ovaj način ipak ne može utvrditi da li se radi o povredi predmetnih prava potrošača, tada se povreda može dokazivati i vještačenjem.

1.3. Odluka o određivanju vještačenja

U slučajevima kada se na prethodno pomenuti način ne može utvrditi povreda prava potrošača, inspektor po službenoj dužnosti ocjenjuje da je, radi pravilne ocjene činjeničnog stanja i okolnosti, potrebno angažovanje ovlaštenog sudskog vještaka ili nadležne stručne organizacije.

Dakle, inspektor je slobodan u odlučivanju da li će se dokazivanje vještačenjem odrediti ili ne, a određuje ga u onim slučajevima kada je utvrđivanje, ocjena ili razjašnjenje neke relevantne činjenice i okolnosti takvo da je:

- od značaja (bitno/odlučujuće) za rješavanje predmetne upravne stvari, i
- potrebno posebno stručno znanje kojim inspektor, kao službeno lice, ne raspolaže.

Kako ZZP ne nalaže inspektoru izvođenje dokaza vještačenjem već, poput opštih pravila iz ZUP-a i ZPP-a, isto određuje kao mogućnost, to za posljedicu ima da je odluka koja je činjenica bitna, odnosno odlučujuća isključivo na inspektoru, kada on i donosi odluku o potrebi vještačenja.²

U tom svijetlu, potrošač i trgovac kao stranke u ovom postupku nemaju odlučujućeg uticaja, ali imaju pravo da iznesu predlog za vještačenje, što može, ali ne mora biti prihvaćeno od strane inspektora kao službenog lica koje vodi postupak.

1.4. Rešenje o vještačenju i izbor stručnog lica

Izvođenje dokaza vještačenjem inspektor određuje rješenjem.

Rješenje, između ostalog, sadrži: ime i prezime, zanimanje vještaka, predmet spora, obim i predmet vještačenja i rok za pismeno podnošenje nalaza i mišljenja.

Prilikom donošenja rješenja o vještačenju ključno je da inspektor pravilno odredi koju vrstu vještačenja je potrebno izvršiti, kao i da tačno i precizno odredi predmet i precizira zadatak

² Na primjer: ukoliko trgovac osporava nesaobraznost na vozilu ili mobilnom telefonu, a na osnovu stanja do tada izvedenih dokaza i utvrđenih činjenica nije moguće da se nedvosmisleno utvrdi da li je ovaj proizvod nesaobrazan (ima nedostatak) ili je ipak saobrazan (nedostataka nema), tada inspektor sprovodi vještačenje po službenoj dužnosti na način kako je prethodno objašnjeno. Komparativna praksa ukazuje da se npr. kod utvrđivanja nesaobraznosti vještačenje najčešće koristi u pogledu sljedećih kategorija proizvoda: motorna vozila, mobilni telefoni, IT oprema, namještaj, mali kućanski aparati, uređaji za baštu, tekstil, obuća i dr.

vještačenja, kako bi vještak dao što pravilniji nalaz i mišljenje, te na taj način pomogao pravilnoj ocjeni činjeničnog stanja i pravilnom rješavanju predmetnog spora po žalbi potrošača.

Kao što je već navedeno, inspektor je slobodan u odlučivanju da li će se odrediti dokazivanje vještačenjem ili ne.

U slučaju kada se odluči za ovu vrstu dokazivanja, inspektor određuje ovlaštenog sudskog vještaka sa Spiska vještaka i pravnih lica za vršenje vještačenja za određenu oblast vještačenja. Obje strane u postupku imaju pravo da podnesu zahtjev za izuzeće vještaka iz razloga koji ZPP propisuje za izuzeće sudija, s tim što se za vještaka može uzeti i lice koje je već bilo saslušano kao svjedok. O takvom zahtjevu inspektor odlučuje rješenjem, pri čemu protiv rješenja kojim se usvaja zahtjev za izuzeće nije dozvoljena žalba, dok protiv rješenja kojim se zahtjev odbija nije dozvoljena posebna žalba.

Inspektor, po pravilu, određuje vještaka koji ima prebivalište na području sjedišta inspekcije, odnosno sjedišta kancelarije inspekcije koja vodi postupak, vodeći računa da vještaci iz iste oblasti budu ravnomjerno angažovani.

Po potrebi, za vještaka se može odrediti i drugo lice, u slučaju kada stalnog sudskog vještaka za određenu oblast nema ili je spriječen ili postoji opasnost od odlaganja ili postoje razlozi koji mogu dovesti do izuzeća, u kom slučaju se imenuje lice sa Spiska vještaka iz slične oblasti (npr. ekonomsko-finansijske struke, kada nema komercijalne struke i sl.).

Sve prethodno navedeno se, pored vještaka fizičkih lica, odnosi i na pravna lica sa pomenutog Spiska vještaka i pravnih lica za vršenje vještačenja, koji u skladu sa ZoV imaju zaposlenog vještaka odgovarajuće struke.

Obzirom na takvu mogućnost predviđenu ZPP-om, u slučaju kada jedna od strana predlaže vještačenje npr. potrošač, te kada inspektor prihvati predloženo izvođenje vještačenja, potrošač je dužan u predlogu naznačiti i predmet i obim vještačenja i predložiti vještaka sa pomenutog spiska, a trgovac će se o ovome predlogu izjasniti pisano ili usmeno na zapisnik. U ovakvim slučajevima, ako između potrošača i trgovca postoji spor po izboru predloženog vještaka, te kada ne mogu postići dogovor ni o drugom licu koje će biti određeno za vještaka, odluku o tome će donijeti inspektor. U svakom slučaju inspektor može, nezavisno od sporazuma stranaka, odrediti drugog vještaka, ako ocijeni da složenost vještačenja to zahtijeva.

Konačno, za vještačenje se mogu odrediti i naučne i stručne ustanove tj. organizacije (bolnice, laboratorije, fakulteti, instituti i sl.), naročito kada se smatra da je vještačenje teško i složeno i da na izradi nalaza i mišljenja treba da radi više stručnjaka i/ili da trebaju da se koriste tehnička sredstva i oprema sa kojom raspolažu ove ustanove.

Pored vještaka i pravnih lica za vršenje vještačenja iz Crne Gore, vještačenje može vršiti i vještak ili pravno lice iz druge države, koji, u skladu sa zakonom te države, ispunjava uslove za vršenje vještačenja. Prethodna mogućnost se koristi ukoliko u Crnoj Gori nema vještaka odgovarajuće struke ili postoje drugi opravdani razlozi zbog kojih vještaci postavljeni u skladu sa ZoV ne mogu vršiti vještačenje u konkretnom predmetu.

1.5. Troškovi vještačenja

O troškovima vještačenja inspektor odlučuje rješenjem. Rješenjem se utvrđuje iznos troškova i određuje ko je dužan da ih plati i u kom roku.

Imajući u obzir posebnosti rješenja ZZP-a kod dokazivanja povrede prava potrošača koje se odnose na nesaobraznost, u odnosu na dokazivanje povreda koja se odnose na druga dva prava potrošača (prava po osnovu garancije ili pravo na naknadu štete na proizvodu datom na popravku), naročito je bitno na početku postupka po žalbi potrošača pojasniti plaćanje predujma troškova vještačenja od strane potrošača.

Stoga, dok po ZZP-u troškove vještačenja u postupcima dokazivanja za druga dva prava snosi potrošač ili trgovac u zavisnosti od rezultata vještačenja, u slučaju žalbe potrošača kod nesaobraznosti proizvoda, u prvih šest mjeseci od dana prelaska rizika na potrošača, troškove vještačenja snosi trgovac.

Dakle, u skladu sa zakonskom pretpostavkom odgovornosti trgovca, u prvih šest mjeseci od dana prelaska rizika na potrošača, troškove vještačenja uvijek snosi trgovac, nezavisno od ishoda vještačenja.

S druge strane, imajući u vidu da je ZZP-om odgovornost trgovca za nesaobraznost utvrđena na dvije (2) godine od dana prelaska rizika, to nakon isteka pomenutog roka od šest (6) mjeseci (ali ne kasnije od dvije godine) troškove vještačenja snosi potrošač ili trgovac, u zavisnosti od rezultata vještačenja.

Stoga, s obzirom da se radi o postupku pokrenutom na zahtjev potrošača, inspektor u ovom slučaju, kao i u svim okolnostima dokazivanja povrede kod druga dva prava potrošača, donosi rješenje kojim potrošaču nalaže da unaprijed položi potreban iznos (predujam) za pokriće troškova izvođenja dokaza vještačenjem.

Kako se u praksi nerijetko može desiti da je vrijednost predmeta spora (vrijednost potencijalno nesaobraznog proizvoda) manja ili značajno manja od mogućih troškova vještačenja, to je inspektor dužan da, u skladu sa načelom ekonomičnosti i efikasnosti postupka, pravovremeno, a najkasnije prije nego se konačno odluči za određivanje vještačenja, informiše potrošača o mogućoj

obavezi polaganja predmetnog predujma, očekivanom iznosu predujma (ukoliko tačan iznos nije poznat unaprijed) i mogućim posljedicama nakon okončanja postupka.

U svim slučajevima, ako potrošač ne položi predmetni iznos predujma u određenom roku, inspektor može odustati od vještačenja ili obustaviti postupak, osim ako javni interes zahtijeva nastavljanje postupka. U slučaju kada, ipak, zbog javnog interesa inspektor nastavi postupak i angažuje vještaka, a postupak se okonča nepovoljno za potrošača, troškove vještačenja snosi organ uprave nadležan za inspekcijski nadzor (u ovom slučaju Uprava za inspekcijske poslove, u daljem tekstu: UIP).

Potrošač se, na njegov zahtjev, može osloboditi od plaćanja troškova u cjelini ili djelimično, ako ih ne može podnijeti bez štete po svoje nužno izdržavanje ili nužno izdržavanje svoje porodice. U tom slučaju, o zahtjevu potrošača za oslobađanje od plaćanja troškova inspektor odlučuje rješenjem, protiv kojeg potrošač ima pravo žalbe. U slučaju kada je potrošač stranac, on može biti oslobođen od plaćanja troškova kada je to predviđeno međunarodnim ugovorom, a ako takvog ugovora nema, pod uslovom uzajamnosti.

Ukoliko je potrebno, novčane obaveze (troškovi postupka) utvrđene u konačnom rješenju inspektora u predmetnom sporu, prinudno izvršava nadležni organ za javne prihode na zahtjev inspektora. Naime, u skladu sa ZIN-om, za te potrebe na izvršno rješenje inspektor stavlja klauzulu o izvršnosti i isto dostavlja nadležnom organu za javne prihode na postupak prinudne naplate.

1.6. Praćenje postupka vještačenja i razmatranje nalaza i mišljenja

Inspektor prati rad vještaka i, radi pravilne izrade nalaza i mišljenja, vještaku se tokom postupka vještačenja moraju dati potpune informacije o spornom pitanju iz predmeta vještačenja, što uključuje i njegovo pravo da razmatra spise predmeta, postavlja pitanja potrošaču i trgovcu iz datog spora, kao i da dobija odgovore posredstvom inspektora.

Vještačenje se može vršiti o svim stručnim pitanjima osim o pravnom pitanju, pa samim tim vještak mora ostati na terenu i u granicama ispitivanja iz okvira svoje struke koja su potrebna za tačan, istinit i obrazložen nalaz i mišljenje.

Kada inspektor dobije pisani nalaz i mišljenje vještaka, on je dužan da isti dostavi trgovcu i potrošaču na izjašnjenje. Na taj način se njima omogućava da na dostavljeno mišljenje i nalaz daju eventualne primjedbe, kao i predloge za eventualnu dopunu. O njima je vještak dužan da se izjasni

pisano ili usmeno na zapisnik, i odgovori na primjedbe ili osporavanje, kao i izloži sva potrebna objašnjenja, kako bi se uklonile sve eventualne nejasnoće.

Obaveza dostavljanja nalaza i mišljenja vještaka trgovcu i potrošaču je od naročite važnosti s obzirom da u suprotnom inspektor čini bitnu povredu pravila postupka. Ovo iz razloga jer nije omogućio strankama da raspravljaju o rezultatima dokaza, te takvo postupanje inspektora čini osnov za poništenje rješenja u drugom stepenu.

Nalaz i mišljenje vještaka ne može biti pobijano nikakvim drugim nalazom stranaka ili trećih lica. Mišljenja trećih lica, nemaju snagu nalaza i mišljenja sudskog vještaka, osim ukoliko ih je kao svoja, sudski vještak unio u svoj nalaz i mišljenje.

Kada vještak dostavi nalaz i mišljenje koji su nejasni, nepotpuni ili protivurječni sami sebi ili izviđenim okolnostima, inspektor će da pozove vještaka da ih dopuni, odnosno ispravi i odrediće rok za ponovno dostavljanje nalaza i mišljenja, te ukoliko ovaj to ne učini, inspektor će da odredi drugog vještaka, uz prethodno izjašnjenje stranaka.

Po završenom postupku, inspektor je dužan da dostavi podatke koji su neophodni da bi UIP, kao nadležni organ, izvršio obavezu iz ZoV³ o vođenju evidencije o obavljenim vještačenjima i isplaćenim nagradama za rad.

1.7. Konačno rješenje inspektora po žalbi potrošača

Kada inspektor neposrednim uvidom i/ili sprovođenjem drugih propisanih radnji i uz uključivanje ovlašćenih sudskih vještaka ili stručnih ustanova, odnosno organizacija ipak nije u mogućnosti da utvrdi da se radi o povredi nekog od tri prava potrošača ili ako utvrdi da se ne radi o njihovoj povredi, o tome će donijeti rješenje i uputiće potrošača da zaštitu svojih prava može tražiti u sudskom ili vansudskom postupku.

Na ovakvo rješenje inspektora, potrošač može izjaviti žalbu u skladu sa zakonom kojim se uređuje upravni postupak.

³ Član 29 ZoV.

Dostavljeno:

- Tržišnoj inspekciji,
- Turističkoj inspekciji,
- Zdravstvenoj i Sanitarnoj inspekciji,
- Inspekciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost,
- Inspekciji za usluge informacionog društva,
- Metrološkoj inspekciji,
- Elektroenergetskoj inspekciji,
- Termoenergetskoj inspekciji,
- Inspekciji za stanovanje,
- a/a.

Alija Košuta



Alija Košuta