

Андреј М. Мићовић
Универзитет у Крагујевцу
Факултет за хотелијерство и туризам у Врњачкој Бањи
andrej.micovic@uni.kg.ac.rs
ORCID ID: 0000-0002-5988-4387

Борко Н. Михајловић
Универзитет у Крагујевцу
Правни факултет у Крагујевцу
bmihajlovic@jura.kg.ac.rs
ORCID ID: 0000-0002-5770-8451

СТРУКТУРАЛНА И САДРЖИНСКА РЕФОРМА ПРАВИЛА О ПРОДАЈИ НА ДАЉИНУ*

Сажељак: У чланку су изложена правила о продаји на даљину која су садржана у Директиви ЕУ 2023/2673. До доношења Директиве 2023/2673 продаја на даљину је била регулисана уз помоћ директива 2011/83 о правима потрошача и 2002/65 о трговању на даљину финансијским услугама. Како би се подигао ниво заштите потрошача, избегла неопходна преклапања, усвојено је решење према коме се одлучје примене Директиве 2011/83 проширује и на уговоре о финансијским услугама, а Директива 2002/65 ставља изван снаге. У том циљу додато је посебно поглавље у Директиви 2011/83 са правилима која се примењују само на уговоре о финансијским услугама на даљину које су намењене потрошачима. Садржинским изменама и допунама правила о продаји финансијских услуга на даљину обухваћене су обавезе трговца на предуговорно информисање и пружање објашњења, затим право потрошача на одустанак и неопходна пословна пракса трговца у погледу уопште онлајн интерфејса.

Кључне речи: финансијске услуге, информисање, одустанак, објашњење, потрошач, продаја на даљину.

* Овај рад је написан у оквиру Жан Моне модула за европско потрошачко право, бр. 101127877 – CONLAW, који је суфинансиран од стране ЕУ.

Рад је резултат научноистраживачког рада аутора у оквиру Програма истраживања Факултета за хотелијерство и туризам у Врњачкој Бањи и Правног факултета Универзитета у Крагујевцу за 2024. годину, који се финансира из средстава Министарства науке, технолошког развоја и иновација Републике Србије.

1. УВОДНЕ НАПОМЕНЕ

Продаја на даљину представља такав облик продаје који се врши искључиво уз помоћ средстава даљинске комуникације, без истовременог физичког присуства уговорних страна (трговца и потрошача) а у оквиру организованог програма продаје или пружања услуга, у времену које претходи закључењу уговора, укључујући и моменат закључења уговора (чл. 2. ст. 1. тач. 7. Директиве ЕУ 2011/83 о правима потрошача¹).² „То значи да је за постојање продаје на даљину потребно да буду испуњена два услова: негативан и позитиван.³ Негативан се огледа у томе што се продаја врши а да, при томе, нису истовремено присутни трговац (пружалац услуге) и потрошач. Позитиван услов је задовољен уколико се продаја врши у оквиру организованог програма и уз коришћење једног или више средстава комуникације на даљину.⁴ Организован програм значи да се продаја на даљину врши стално, у складу са правилима пословања трговца (пружаоца услуга), а на основу понуде⁵ коју он, искључиво путем средстава комуникације, упућује потрошачу.“⁶

У зависности од тога које се средство комуникације користи разликују се: електронска (остварује се на начин да се робе/услуге нуде, наручују и

¹ Сл. лист ЕУ, Л 304/64 од 25. 10. 2011. године.

² Према Закону о трговини – ЗОТ (Сл. гласник РС, бр. 52/2019), трговина на даљину се одређује као истицање понуде и закључење уговора употребом једног или више средстава комуникације на даљину (чл. 17. ст. 1), а према Закону о заштити потрошача – ЗЗП (Сл. гласник РС, бр. 88/2021), то је уговор који закључују трговац и потрошач у оквиру организоване продаје или пружања услуга на даљину без истовременог физичког присуства трговца и потрошача, искључивом употребом једног или више средстава комуникације на даљину до тренутка закључења уговора, укључујући и сам тренутак закључења (чл. 5. ст. 1. тач. 8).

³ Jean Calais-Auloy, Frank Steinmetz, *Droit de la consommation*, Paris 2000, 105.

⁴ Као одговор на сталан развој средстава комуникације требало би дефинисати начела која би била ваљана чак и за она средства која се не употребљавају учестало или која још увек нису позната (Рецитал 23 Директиве ЕУ 2023/2673, Сл. лист ЕУ, Л од 28.11.2023).

⁵ Понуда, преговори и склапање уговора одвијају се на даљину (Рецитал 15 Директиве ЕУ 2002/65 о трговању на даљину финансијским услугама које су намењене потрошачима, Сл. лист ЕУ, Л 271/16 од 9.10. 2002. године). Уговор о којем се преговара у пословним просторијама трговца, а коначно склапа средством комуникације на даљину, не би требало сматрати уговором на даљину. Ни уговор који је покренут средством комуникације на даљину, али је коначно склопљен у пословним просторијама трговца, не би требало сматрати уговором на даљину. Појмом организованог система продаје или пружања услуга на даљину не би требало да обухвати случајеве кад интернет странице нуде само информацију о трговцу, његовој роби и/или услугама и његове податке за контакт (Рецитал 20 Директиве ЕУ 2011/83 о правима потрошача).

⁶ Жаклина Спалевић и Миодраг Мишовић, *Међународни и европски видови електронског трговања. Евројско законодавство*, Београд 2017, 93.

продају путем интернета) и остала продаја (продаја се обавља путем других средстава комуникације: каталози, телевизија, електронска пошта, рекламни материјали са наруџбеницом, телефони,⁷ текстуалне или мултимедијалне поруке у мобилној телефонији).⁸ При томе, у циљу заштите права на приватност, забрањено је директно оглашавање робе/услуге телефоном, факсом или електронском поштом, без претходног пристанка потрошача.⁹ Ако је потрошач изричито пристао на оглашавање телефоном, факсом, електронском поштом или другим средствима комуникације на даљину, трговац је дужан да пре него што учини оглашавање одређене робе или услуге, на јасан и недвосмислен начин, на српском језику, обавести потрошача о комерцијалној сврси активности (чл. 37. ст. 11. ЗЗП).

У складу са решењима која су садржана у директивама ЕУ 2011/83 и 2002/65 у нашем праву продаја на даљину је регулисана у оквиру ЗЗП и Закона о заштити корисника финансијских услуга код уговорања на даљину.¹⁰ Са доношењем Директиве ЕУ 2023/2673, којом се мења Директива 2011/83 у погледу уговора о финансијским услугама склопљених на даљину и ставља изван снаге Директива 2002/65 биће неопходно да се изврше одговарајуће структуралне и садржинске измене постојећих правила о продаји на даљину. Измене и допуне по појединим питањима од значаја за продају финансијских услуга на даљину (информисање, објашњења, одустанак, заштита поводом онлајн интерфејса), као и разлози за измене биће предмет даље анализе у овом раду.

2. СТРУКТУРАЛНА РЕФОРМА ПРАВИЛА О ПРОДАЈИ НА ДАЉИНУ

До доношења Директиве 2023/2673 продаја на даљину је била регулисана уз помоћ директива 2011/83 о правима потрошача и 2002/65 о трговању на даљину финансијским услугама.¹¹ Оваква правна ситуација оправдана

⁷ Ако се комуникација одвија путем телефона, идентитет трговца и комерцијална сврха позива изричито се наводе на почетку сваког позива потрошачу, а ако се позив снима, трговац о томе обавештава потрошача (чл. 16.а ст. 3. Директиве 2023/2673).

⁸ О начинима обављања продаје на даљину видети: чл. 13. и 17. ЗОТ.

⁹ Забрањено је упућивати позиве и/или поруке телефоном потрошачима чији су телефонски бројеви уписани у регистар потрошача који не желе примати позиве и/или поруке у оквиру промоције и/или продаје телефоном. Независно од уписа у регистар, пристанак потрошача за директно оглашавање дат трговцу пре или након уписа у регистар, важи до његовог опозива (чл. 37. ст. 3. и 6. ЗЗП).

¹⁰ Сл. гласник РС, бр. 44/2018.

¹¹ У наведеним директивама предвиђено је право на предуговорно информисање и право на одустанак за одређене потрошачке уговоре склопљене на даљину. Међутим компле-

је тиме што је истицано да финансијске услуге имају специфичан карактер, који граде различити фактори, као што је комплексност (заснивају се често на уговорима који се сукцесивно извршавају, у дужем временском периоду; црта сложености појачава инфериорност потрошача у односу на професионалне партнере), глобалност (нису територијално омеђене, већ су продукт глобалног тржишта),¹² волатилност (због тога су одлуке потрошача често интуитивне и немају рационалну подлогу).¹³ Због напред наведеног сматрало се да је потребно да се дефинишу посебна правила, која би се примењивала само на продају на даљину финансијских услуга. Међутим, протеклом времена овај став је измењен. Како би се подигао ниво заштите потрошача, избегла непотребна преклапања, усвојено је решење према коме подручје примене Директиве 2011/83 треба проширити на уговоре о финансијским услугама¹⁴ склопљене на даљину¹⁵ уз једну оgradu. Због специфичности финансијских услуга које су намењене потрошачима, не би било примерено да се на уговоре о финансијским услугама примењују све одредбе Директиве 2011/83.¹⁶ Потребна јасноћа и правна сигурност осигуравају се додавањем

ментарност између тих директива је ограничена јер Директивом 2011/83 нису обухваћене финансијске услуге (Рецитал 9 Директиве 2023/2673).

¹² Због своје нематеријалне природе оне су посебно погодне за примену нових техника маркетинга на даљину, као што је електронска трговина. Видети: EU Commission, *Evaluation of Directive 2002/65/EC on Distance Marketing of Consumer Financial Services – Final Report*, 2020, 18.

¹³ Невенко Мисита, „Заштита потрошача и тржиште финансијских услуга“, Шесто међународно саветовање *Актуелности грађанској и трговачкој законодавства и управне праксе*, јун 2008, Правни факултет у Мостару и Правни факултет у Сплиту, Неум, 83; Едита Чулиновић Херц, „Заштита потрошача и заштита улагатеља на хрватском тржишту финансијских услуга“, *Заштита потрошача и улагатеља у европском и хрватском праву – изазови међународној тржишној роби и калитету*, 2005, Правни факултет Свеучилишта у Риједи, Ријека, 212 – 217; Драган Павић, „Електронски уговори у француском праву“, Шесто међународно саветовање *Актуелности грађанској и трговачкој законодавства и управне праксе*, јун 2008, Правни факултет у Мостару и Правни факултет у Сплиту, Неум, 541.

¹⁴ Финансијске услуге су све банкарске и кредитне услуге, услуге осигурања, пензионе услуге, инвестиционе и платне услуге (чл. 2. ст. 1. тач. 12. Директиве 2011/83; чл. 2. ст. 1. тач. б. Директиве 2002/65).

¹⁵ Одређене финансијске услуге које су намењене потрошачима уређене су посебним актима ЕУ који се и даље примењују на те услуге. Када ти акти садрже правила о предуговорном информисању, о праву на одустанак или о одговарајућим објашњењима, на те финансијске услуге које су намењене потрошачима треба применити само одредбе тих аката. Али, ако у тим актима нису утврђена правила о праву на одустанак, требало би применити правила из Директиве 2023/2673 (Рецитал 16 и 22 Директиве 2023/2673).

¹⁶ У вези са тим у чл. 1. Директиве 2023/2673 је одређено да ће се на уговоре о финансијским услугама склопљеним на даљину примењивати низ одредаба из Директиве 2011/83: дефиниције (чл. 2), подручје примене (чл. 3. ст. 2., 5. и 6), ниво усклађености (чл. 4), информисање (ба), формални услови за уговоре на даљину (чл. 8. ст. 6), право на одустајање (чл. 11. а), захтеви у погледу информисања (чл. 16. а до 16. е), накнаде за коришћење средстава

посебног поглавља у Директиви 2011/83 о правилима која се примењују само на уговоре о финансијским услугама на даљину које су намењене потрошачима.¹⁷ Иначе, правила која се односе на уговоре о финансијским услугама склопљене на даљину не би требало да се примењују на услуге које се пружају искључиво повремено и изван комерцијалног оквира намењеног склапању уговора на даљину.¹⁸

Услед наведених структуралних промена у оквиру ЕУ биће неопходно да се изврше неопходне измене и допуне унутар нашег правног система. То значи да ће Закон о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину бити стављен ван снаге, а Закон о заштити потрошача бити допуњен правилима која су садржана у Директиви 2023/2673.

3. САДРЖИНСКЕ ИЗМЕНЕ И ДОПУНЕ ПРАВИЛА О ПРОДАЈИ НА ДАЉИНУ

Садржинским изменама и допунама правила о продаји финансијских услуга на даљину обухваћене су обавезе трговца на предуговорно информисање и пружање објашњења, затим право потрошача на одустанак и непоштена пословна пракса трговца.

Обавеза предуговорног информисања. – Обавеза предуговорног информисања је у функцији омогућавања потрошачу да изврши разуман избор понуђене робе (услуга).¹⁹ Он ће то моћи ако у примереном року пре закључења уговора на даљину добије од трговца потпуне и тачне информације о

плаћања (чл. 19, комуникација телефоном (чл. 21), додатна плаћања (чл. 22). Са изузетком чл. 21., ако се уговори о финансијским услугама састоје од почетног споразума о услугама за којим следе узастопни послови или низ одвојених послова исте природе који се обављају током времена и за које се може сматрати да чине целину, напред наведене одредбе примењују се само на почетни споразум. Ако не постоји почетни споразум, одредбе којима се уређују уговори о финансијским услугама требале би да се примењују на све узастопне или одвојене послове, осим правила о предуговорним информацијама и објашњењима (чл. 16.а и 16.д), која се примењују само на први посао. Међутим ако се посао исте природе не обавља дуже од годину дана, следећи посао сматра се првим у новом низу послова па се, сходно томе, примењују чл. 16.а и 16.д. „Почетним споразумом о услугама” може се сматрати отварање банкарског рачуна, док се „пословима” могу сматрати полагање средстава на банкарски рачун или повлачење средстава с банкарског рачуна. Додавање нових елемената почетном споразуму о услугама, као што је могућност употребе електронског платног инструмента заједно с постојећим банкарским рачуном, не сматра се „послом” него додатним уговором (видети Рецитал 24).

¹⁷ Рецитал 10 Директиве 2023/2673.

¹⁸ Рецитал 25 Директиве 2023/2673.

¹⁹ Катарина Јовичић, „Специфичности заштите потрошача код уговора закључених на даљину и ван пословних просторија трговца“, *Сйрани йравни живоий*, 1/2016, 65.

свим елементима намераваног правног посла.²⁰ На тај начин остварује се ефикасна превентивна заштита потрошача, односно, како се истиче у теорији, „волунтаристичка“ (која се огледа у доношењу разумне одлуке на основу слободно формиране воље поводом одређеног посла) и тржишна визија слободе уговарања (кроз подстицање конкуренције).²¹

За разлику од Директиве 2002/65 и нашег Закона о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину, где су информације које трговац пружа потрошачу разврстане у неколико група (о пружаоцу услуге, о финансијској услузи, о уговору на даљину, о правним лековима), у Директиви 2023/2673 се, без груписања, наводи низ информација које трговац доставља потрошачу. Поред оних које је трговац и према Директиви 2002/65 био дужан да достави потрошачу,²² у новоднетој Директиви је тај списак проширен. Захтева се да трговац достави и следеће информације: везано за

²⁰ Како би потрошачи могли одлучивати уз потпуно познавање чињеница, требали би добити све предуговорне информације у примереном року пре, а не приликом склапања уговора на даљину или било које одговарајуће понуде. Тиме се осигурава да потрошач има довољно времена за читање и разумевање предуговорних информација, упоређење понуда и доношење одлуке (Рецитал 26 Директиве 2023/2673).

²¹ Whittaker, S., „The Optional Instrument of European Contract Law and Freedom of Contract“, *European Review of Contract Law – ERCL*, 3/2011, 373 – 376.

²² То су: идентитет и главна делатност трговца; ако је трговац уписан у трговачки или сличан јавни регистар, регистар у који је трговац уписан те регистарски број или еквивалентно средство идентификације у том регистру; ако делатност трговца подлеже систему издавања одобрења, податке за контакт релевантног надзорног тела; опис главних карактеристика финансијске услуге; укупну цену коју потрошач треба да плати трговцу за финансијску услугу, укључујући све повезане накнаде, таксе и трошкове, као и порезе плаћене преко трговца или, ако није могуће навести тачну цену, основу за израчунавање цене коју потрошач може проверити; у зависности од околности, обавештење у коме се наводи да је финансијска услуга повезана с инструментима који укључују посебне ризике због својих специфичних особина или послова које треба спровести односно инструментима чија цена зависи од флукуација на финансијским тржиштима изван контроле трговца; обавештење да могу постојати други порези и/или трошкови који се не плаћају преко трговца односно које не намеће трговац; свако ограничење раздобља у којем је достављена информација ваљана; начин плаћања и извршења; сваки специфични додатни трошак за потрошача за употребу средстава даљинске комуникације, ако се такав додатни трошак зарачунава; постојање односно непостојање права одустајања те, ако право одустајања постоји, информације о року за одустајање и условима остваривања тог права, укључујући информације о износу чије се плаћање може захтевати од потрошача, као и о последицама неостваривања тога права; минимално трајање уговора на даљину у случају финансијских услуга које се обављају трајно односно с понављањима; информације о свим правима која странкама стоје на располагању за превремени или једнострано отказ уговора на темељу услова уговора на даљину, укључујући санкције које се на темељу уговора изричу у таквим случајевима; практична упутства и поступци за остваривање права одустајања; све уговорне одредбе о праву примењивом на уговор на даљину и/или о надлежном суду; језик на коме су састављени уговорни услови и претходне информације, као и језик на коме трговац уз престанак потрошача комуницира током трајања уговора на даљину; могућност употребе механизма

финансијску услугу (чл. 16а ст. 1. тач. х, и, о) – у зависности од околности конкретног случаја дужан је да потрошача обавести: о последицама закаснелих или пропуштених плаћања, односно о последицама које наступају због непоштовања уговорних обавеза; о томе да је цена персонализована на основу аутоматизованог доношења одлука;²³ ако су еколошки или социјални чиниоци укључени у стратегију улагања финансијске услуге, информације о свим еколошким или социјалним циљевима који се настоје остварити финансијском услугом; везано за уговор на даљину – практична упутства и поступци за остваривање права на одустанак у којима се наводи, између осталог, телефонски број трговца и његова адреса е-поште или појединости о другим средствима комуникације релевантним за слање изјаве о одустанку те, за уговоре о финансијским услугама склопљене путем интернета, информације о постојању и месту где се налази функција одустанка (чл. 16а ст. 1. тач. с).

Поводом предуговорног информисања у Директиви 2023/2673 су утврђена следећа правила (чл. 16.а ст. 5 – 10). Прво, у случају да се информације достављају у року краћем од једног дана пре него што се потрошач обавезе уговором на даљину, трговац је дужан да потрошачу пошаље подсетник о могућности одустанка од уговора на даљину и о поступку одустанка. Тај се подсетник потрошачу доставља на трајном носачу података у року од једног до седам дана након склапања уговора на даљину. Друго, информације се достављају потрошачу на трајном носачу података²⁴ и морају бити лако читљиве.²⁵ Информације се достављају на захтев у облику који је примерен и приступачан потрошачима с инвалидитетом, укључујући потрошаче с оштећењем вида. Треће, трговцу се допушта рашчлањивање информација на више нивоа када се оне пружају електронским средствима, осим информација о: идентитету трговца; главним карактеристикама финансијске услуге; укупној цени коју потрошач треба да плати трговцу за финансијску услугу,

вансудског решавања рекламација и обештећења, коме је трговац подложен, и начине приступа том механизму; постојање средстава обезбеђења обавеза пружаоца услуге (чл. 3).

²³ Неки трговци користе аутоматизовано доношење одлука како би применили различите цене на различите групе потрошача (Рецитал 27 Директиве 2023/2673).

²⁴ Захтеве у погледу информација требало би прилагодити како би се узела у обзир техничка ограничења одређених носача података, као што су ограничења броја знакова на екранима одређених мобилних телефона (Рецитал 31 Директиве 2023/2673).

²⁵ Све предуговорне информације требало би пружати на трајном носачу података, на начин да су потрошачу лако разумљиве и у читљивом облику. Читљиви облик подразумева употребу слова у одговарајућој величини за читање и у бојама које не смањују разумљивост информација. Осим тога, требало би што је више могуће избегавати предуге и сложене описе, ситна слова и претерану употребу аналогича јер су то методе којима се потрошачима отежава разумевање. Ако се информације не могу пружити на трајном носачу података пре склапања уговора због врсте носача података који је одабрао потрошач, требало би их пружити одмах након склапања уговора (Рецитал 30 Директиве 2023/2673).

укључујући све повезане накнаде, таксе и трошкове, као и порезе који се плаћају преко трговца или, ако се не може навести тачна цена, основу за обрачун цене како би је потрошач могао проверити; обавештењу да могу да постоје и други порези и/или трошкови који се не плаћају преко трговца, односно које не намеће трговац; постојању или непостојању права на одустанак, року и условима за остваривање тог права, као и о последицама неостваривања тог права (такве информације се достављају на првом нивоу,²⁶ а остале на другим нивоима).²⁷ У случају рашчлањивања информација на више нивоа трговац осигурава да се потрошачу пре склапања уговора на даљину пружи све предуговорне информације. Четврто, терет доказа о испуњавању захтева у погледу информација јесте на трговцу. Пето, у националним прописима могу да се задрже или донесу и строже одредбе о захтевима у погледу предуговорних информација уколико је то у складу са правом Уније. Шесто, ако други акт Уније којим се уређују одређене финансијске услуге садржи правила о информацијама које треба доставити потрошачу пре склапања уговора, на те одређене финансијске услуге примењују се само правила из тог акта Уније, без обзира на то колико су детаљно та правила објашњена, осим ако је тим актом предвиђено друкчије. Али, ако тај други акт не садржи правила о праву на одустанак, трговац је дужан да обавести потрошача о постојању или непостојању таквог права.

Обавеза пружања објашњења. – Обавеза пружања објашњења од стране трговца потрошачима поводом предложеног уговора дефинисана је и у неким другим директивама (Директива 2014/17 о уговорима о потрошачким кредитима који се односе на стамбене некретнине, Директива 2014/65 о тржишту финансијских инструмената, Директива 2016/97 о дистрибуцији осигурања) којима се уређују финансијске услуге, на које се у начелу примењују само правила о објашњењима из тих аката (чл. 16.д ст. 5. Директиве 2023/2673). Сва та правила којима се регулише обавеза пружања објашњења имају заједнички циљ, а то је да се обезбеде и заштите интереси потрошача. Јер, уз предуговорне информације које им пружа трговац, потрошачима може

²⁶ То значи да оне спадају у групу тзв. основних информација. О поделама, односно врстама предуговорних информација видети: Мишовић, М., Мишовић, А., *Појтрошачко право*, Крагујевац 2022, 87.

²⁷ Техника рашчлањивања информација на више нивоа, при чему се одређени захтеви у погледу предуговорних информација сматрају кључним елементима те су стога истакнути на првом нивоу, а други детаљнији делови предуговорних информација приказани су на пропратним нивоима, показала се корисном за неке финансијске услуге. При употреби технике рашчлањивања информација на више нивоа све би информације требале да буду лако доступне потрошачу, а употреба пропратних нивоа не би требала да одвраћа пажњу потрошача од садржаја документа и не би требала да прикрива кључне информације (Рецитал. 32 Директиве 2023/2673).

да буде и даље потребна помоћ како би одлучили која је финансијска услуга најприкладнија за њихове потребе и финансијску ситуацију.²⁸

Објашњења се пружају потрошачу пре склапања уговора, бесплатно, на лак и једноставан начин. Она садрже следеће елементе: а) обавезне предговорне информације; б) битне карактеристике предложеног уговора, укључујући могуће пропратне услуге; в) посебне ефекте које предложени уговор може да има на потрошача, укључујући, ако је то примењиво, последице неиспуњавања обавезе плаћања или закаснелог плаћања од стране потрошача (чл. 16. д ст. 1. Директиве 2023/2673).

Обавеза пружања одговарајућих објашњења посебно је важна ако потрошачи намеравају да склопе уговор путем потпуно аутоматизованих интернет алата као што су четботови, роботизовано саветовање, интерактивни алати или слична средства. Како би се осигурало да потрошач разуме ефекте које уговор може да има на његову економску ситуацију, он би, у предговорној фази, увек требало да има могућност да током радног времена од трговца добије бесплатну људску интервенцију и то на истом језику на коме су биле и предговорне информације. Потрошач би такође требало да има право, у оправданим случајевима и без неоправданог оптерећења за трговца, да затражи људску интервенцију и након склапања уговора на даљину (на пример, у случају продужења уговора, великих тешкоћа за потрошача или када је потребно додатно објашњење уговорних услова).²⁹

Државе чланице могу да утврде начин на који се дају објашњења, као и обим у којем се дају. Оне могу да прилагоде тај начин и обим конкретним околностима у којој се финансијска услуга нуди, лицу коме се она нуди и природи понуђене финансијске услуге. Терет доказа о испуњавању захтева у погледу одговарајућих објашњења утврђених у овом чланку јесте на трговцу (чл. 16. д ст. 2. и 4. Директиве 2023/2673).

Право њотрошача на одустанак. – С обзиром на специфичне околности под којима се закључује уговор на даљину, право на одустанак представља један од темеља на коме почива заштита потрошача од непромишљених одлука, односно од непотребног задуживања. Право потрошача на одустанак се стога може посматрати као својеврсни коректив структуралне неравнотеже између уговорних страна код појединих потрошачких уговора, укључујући и дистанциону продају.³⁰ У таквим ситуацијама, потрошач као слабија

²⁸ Рецитал 38 Директиве 2023/2673.

²⁹ Рецитал 40 Директиве 2023/2673.

³⁰ Као оправдање за постојање права на одустанак код уговора на даљину у теорији се наводи информациона асиметрија у околностима непостојања директног контакта са трговцем и могућности непосредног опажања робе од стране потрошача. О томе: Борко Михајловић, *Промена њотрошачкој права у дигитално доба*; Крагујевац 2023, 136-137; Geraint Howells, Christian Twigg—Flesner, Thomas Wilhelmsson, *Rethinking EU Consumer Law*, London, New York

уговорна страна има право избора у погледу коришћења права на одустанак, од чега ће зависити даља судбина уговора. Потрошач може, вршећи своје право, једностраном изјавом воље, у оквиру рока за одустајање, да одустане од посла без икаквих санкција и без навођења разлога (чл. 16.б ст.1. Директиве 2023/2673), или ћутањем, односно невршењем права, да оснажи закључени уговор. С обзиром на то, у теорији је присутан став да се потрошачки уговор, у коме је садржано право на одустанак, формира етапно – у првој се утврђује садржај уговора, а у другој његова важност.³¹

Како би се осигурало делотворно остварење права на одустанак од уговора, поступак за остварење тог права не би требало да представља веће оптерећење од поступка склапања уговора на даљину.³² Према правилима која су била садржана и у Директиви 2002/65 потрошач може да оствари право на одустанак у року од 14 календарских дана,³³ рачунато од дана склапања уговора на даљину, односно од дана пријема уговорних услова и предговорних информација, ако је тај дан каснији од дана склапања уговора на даљину. Тај се рок продужава на 30 календарских дана у случају уговора на даљину о пословима који се односе на индивидуалне пензије. Како би се повећала правна сигурност, према новодонетој Директиви ако потрошач није примио те предговорне информације и уговорне услове, рок за одустанак у сваком случају истиче најкасније 12 месеци и 14 календарских дана након склапања уговора на даљину. Ово правило се не примењује (рок не истиче) ако потрошач није обавештен о праву на одустанак на трајном носачу података (чл. 16.б ст. 1).

Сматра се да је потрошач остварио своје право на одустанак у року за одустанак ако је пре истека тог рока послао обавештење о остваривању права на одустанак. Ако услугу повезану с уговором на даљину пружа трговац или трећа страна на основу споразума између те треће стране и трговца, потрошач није обавезан повезаним уговором ако оствари своје право оду-

2018, 113; Elizabeth Hall, Geraint Howells, Jonathan Watson, „The Consumer Rights Directive – An Assessment of its Contribution to the Development of European Consumer Contract Law“, *ERCL*, 2/2012, 155; Horst Eidenmüller, „Why Withdrawal Rights?“, *ERCL*, 1/2011, 5-18.

³¹ О томе: Reiner Schulze, „Precontractual Duties and Conclusion of Contract in European Law“, *European Review of Private Law*, 6/2005, 862-863; Драгољуб Стојановић, *Увод у грађанско право*, Београд 1999, 293.

³² Рецитал 36 Директиве 2023/2673.

³³ Рок од 14 календарских дана је на нивоу ЕУ први пут уведен Директивом 2002/65 (претходно је рок за одустанак износио 7 дана према одредбама чл. 5. ст. 1. Директиве 85/577, односно 7 радних дана према одредбама чл. 6. ст. 1. Директиве 97/7), да би потом тај рок постао стандард и у директивама које су касније доношене (нпр. Директива 2008/122/ЕУ о тајмшерингу и Директива 2008/48/ЕУ о потрошачком кредиту). О томе: Norbert Reich, Hans-W. Micklitz, Petter Rott, Klaus Tonner, *European Consumer Law*, 2nd edition, Cambridge-Antwerp-Portland 2014, 406; Christian Twigg—Flesner, *The Europeanisation of Contract Law*, second edition, USA, Canada 2013, 80-85.

стајања. Ако потрошач одлучи да откаже повезани уговор, за то не сноси никакве трошкове (чл. 16.б ст. 3. и 4).

Ако трговац нуди могућност склапања уговора на даљину помоћу интернета (путем интернет странице или апликације),³⁴ при чему предмет уговора могу да буду финансијски или нефинансијски производи или услуге, трговац је обавезан да потрошачу омогући одустанак од таквог уговора помоћу функције одустанка.³⁵ Тиме се осигурава да потрошачи могу да одустану од уговора једнако лако као што могу да га склопе.

Функција одустанка означава се речима ‚одустати од уговора’ или недвосмисленом одговарајућом формулацијом која је лако читљива. Она мора да буде стално доступна током рока за одустанак, да буде истакнута на интернету на лако уочљив начин и да буде лако доступна потрошачу. То значи да потрошач не би требао да спроводи поступак за проналажење или приступ функцији, као што је преузимање апликације ако уговор није склопљен путем те апликације. Како би се олакшао поступак, трговац би, на пример, могао да наведе повезнице које потрошача воде до функције одустајања.

Функција одустанка омогућава потрошачу да путем интернета пошаље изјаву којом трговца обавештава о својој одлуци да одустане од уговора (ако је потрошач у оквиру истог уговора на даљину наручио више роба или услуга, трговац му може пружити могућност одустанка од дела уговора уместо од целог уговора). Том изјавом о одустанку потрошачу се омогућује да лако достави или потврди следеће информације: (а) своје име; (б) појединости о уговору од којег жели да одустане; (ц) појединости о електронским средствима којима се потрошачу шаље потврда о одустанку.

Како би се избегло да потрошач ненамерно оствари право на одустанак, трговац му омогућава да изјаву поднесе помоћу функције потврде (трговац захтева од потрошача да потврди одлуку о одустанку). Та функција мора да буде лако читљива, а означава се речима ‚потврдити одустајање’ или другом одговарајућом формулацијом. Након што потрошач активира функцију потврде трговац без непотребног одлагања шаље потрошачу потврду о пријему

³⁴ О одустајању од уговора склопљених путем интернета видети чл. 11. б) и Рецитал 37.

³⁵ С тим у вези у Прилогу I Директиве 2023/2673 је одређено да када постоји обавеза да се обезбеди функција одустајања којом се потрошачу омогућује да одустане од уговора склопљеног путем интернета, упутство за попуњавање обрасца о одустанку садржи следећу напомену: право одустајања може се остварити и путем интернета (назначује се интернет адреса или друго одговарајуће објашњење о томе где је доступна функција одустајања). Ако се функција користи онлајн, без непотребног одлагања биће послата потврда о пријему обавештења о одустајању на трајном носачу података (нпр. е-поштом). Ако се потрошачу даје опција да информације о свом одустанку од уговора испуни електронски и поднесе на интернет страницама трговца, додаје се следеће: узорак обрасца за одустајање или било коју другу недвосмислену изјаву можете електронски испунити и поднети на нашим интернет страницама (навести интернет адресу); ако употребите ту опцију, без непотребног одлагања биће послата потврда о пријему обавештења о одустанку на трајном носачу података.

обавештења о одустанку на трајном носачу података (нпр. е-поштом), укључујући њен садржај, датум и време подношења.

Ако потрошач оствари право на одустанак, од њега може да се захтева да плати само за услугу коју му је трговац заиста и пружио пре одустанка, а у складу са уговором на даљину (чл. 16.ц). Овим правилом се настоји да се спречи злоупотреба права на одустанак од уговора, а може да се примени само ако су кумулативно испуњене две претпоставке.³⁶ Прво, потребно је да је о постојању такве обавезе потрошач био уредно обавештен (ту чињеницу доказује трговац). Друго, пре истека рока за одустанак од уговора, трговац не сме да почне са извршењем уговора без сагласности потрошача. У супротном, он неће имати право да захтева од потрошача плаћање било каквог износа.³⁷

Непоштена пословна пракса: годашња заштитна у вези са онлајн интерфејсима. – Пословна пракса је непоштена ако је противна захтевима професионалне пажње, односно ако битно нарушава или прети да битно наруши економско понашање просечног потрошача на кога се та пословна пракса односи или којој је изложен (чл. 17. ст. 1. Закон о заштити потрошача).³⁸ Непоштеном се нарочито сматра обмањујућа пословна пракса која може да се испољи на два начина: активним (пружањем потрошачу нетачних обавештења или на неки други начин) и пасивним (пропуштањем да се потрошач упозна са битним информацијама) понашањем трговца. Ради спречавања и заштите потрошача од непоштене пословне праксе, која се испољава путем активног понашања трговца, у новодонетој Директиви се одређује (чл. 16.е) да трговци при склапању на даљину уговора о финансијским услугама своје онлајн интерфејсе³⁹ не могу да дизајнирају, организују или њима управљају на начин којим се обмањују потрошачи који су примаоци њихове услуге или на начин којим се њима манипулише или битно нарушава или угрожава њихова способност да доносе слободне и информисане одлуке.⁴⁰ Трговцима би зато требало да буде строго забрањено да потрошаче доводе у заблуду, односно да у свом пословању користе барем следеће обрасце по-

³⁶ О томе: С. Twigg—Flesner, 87.

³⁷ Правила из чл. 16.ц су идентична онима која су била садржана у Директиви 2002/65 (чл. 7) због чега су уз одређени коментар изложена само најважнија.

³⁸ Сл. гласник РС, бр. 88/2021.

³⁹ Онлајн интерфејс означава било који софтвер, укључујући интернет странице или њихове делове, и апликације, укључујући мобилне апликације (чл. 3. ст. 1. тач. м Уредбе 2022/2065 о јединственом тржишту дигиталних услуга (Сл. лист ЕУ, Л 277/1 од 27. 10. 2022. године).

⁴⁰ Државе чланице могу да донесу или задрже и строже одредбе о захтевима за трговце од наведених када су те одредбе у складу с правом Уније (чл. 16.е ст. 2). Та могућност је у складу с чл. 3. ст. 9. Директиве 2005/29/ЕЗ у погледу непоштене пословне праксе повезане с финансијским услугама, којим се предвиђа да државе чланице могу да уведу и захтеве који су рестриктивнији или строжи у оквиру финансијских услуга.

нашања: (а) јаче истицање одређених избора (употребом визуелних, звучних или других елемената) при тражењу одлуке од потрошача који су примаоци њихове услуге; (б) поновно тражење да потрошачи који су примаоци услуге одаберу нешто када су то већ одабрали, посебно изазивањем искачућег прозора који ремети корисничко искуство; или (ц) отежавање поступка отказивања услуге у односу на поступак претплате на ту услугу.⁴¹

4. ЗАКЉУЧАК

Ради подизања нивоа заштите потрошача и избегавања непотребних преклапања донета је Директива ЕУ 2023/2673 којом је проширено подручје примене Директиве 2011/83 о правима потрошача на уговоре о финансијским услугама склопљене на даљину, при чему се Директива 2002/65 ставља ван снаге почев од 19. јуна 2026. године. На овај начин је осигурано да се на уговор о финансијским услугама примењује низ одредаба Директиве 2011/83, као што су релевантне дефиниције, правила о додатним плаћањима, о извршењу или продаји по инерцији. Међутим, с обзиром да због специфичности финансијских услуга и њихове сложености није примерено да се на уговоре о финансијским услугама примењују све одредбе Директиве 2011/83, у Директиву о правима потрошача је додато ново поглавље са правилима која се примењују на уговоре о финансијским услугама склопљеним на даљину. Тим правилима, као и оним којима се мења Директива, а примењују се и на финансијске и на нефинансијске услуге, подиже се степен заштите потрошача и то на два начина: прво, додавањем нових одредница којима се употпуњују правила о предуговорном информисању (нпр., трговац је дужан да информисе потрошача о последицама закаснелих или пропуштених плаћања) и праву потрошача на одустанак (нпр., када се уговор закључује путем интернета трговац је дужан да омогући потрошачу одустанак од уговора помоћу функције одустајања), која су већ била садржана у Директиви 2002/65; друго, увођењем нових инструмената заштите потрошача помоћу правила којима се дефинише обавеза трговца да пружи одговарајућа објашњења (на тај начин осигурава се да потрошач разуме финансијску услугу коју нуди трговац пре него што потпише уговор) и оних којима се обезбеђује праведност на интернету и заштита потрошача од непоштене пословне праксе.

⁴¹ Такве праксе трговци употребљавају како би уверили (преваром навели) потрошаче који су примаоци њихове услуге да учествују у нежељеним понашањима или да донесу нежељене одлуке које би за њих могле имати негативне последице (Рецитал 41 Директиве 2023/2673).

ЛИСТА РЕФЕРЕНЦИ

Литература

- Борко Михајловић, *Промена појрошачкој права у дигитално доба*, Крагујевац 2023.
- Драган Павић, „Електронски уговори у француском праву“, Шесто међународно саветовање *Актуелности грађанској и појрошачкој законодавства и правне праксе*, јун 2008, Правни факултет у Мостару и Правни факултет у Сплиту, Неум.
- Драгољуб Стојановић, *Увод у грађанско право*, Београд 1999.
- Geraint Howells, Christian Twigg – Flesner, Thomas Wilhelmsson, *Rethinking EU Consumer Law*, London-New York 2018.
- Едита Чулиновић Херц, „Заштита потрошача и заштита улагатеља на хрватском тржишту финансијских услуга“, *Заштитна појрошача и улагатеља у евројском и хрвајском праву – изазови међународној тржиштна роба и калитала*, 2005, Правни факултет Свеучилишта у Риједи, Ријека.
- Elizabeth Hall, Geraint Howells, Jonathan Watson, „The Consumer Rights Directive – An Assessment of its Contribution to the Development of European Consumer Contract Law“, *European Review of Contract Law*, 2/2012.
- EU Commission, *Evaluation of Directive 2002/65/EC on Distance Marketing of Consumer Financial Services – Final Report*, 2020.
- Жаклина Спалевић и Миодраг Мишовић, Међународни и европски видови електронског трговања. *Евројско законодавство*, Београд 2017.
- Jean Calais-Auloy, Frank Steinmetz, *Droit de la consommation*, Paris 2000.
- Катарина Јовичић, „Специфичности заштите потрошача код уговора закључених на даљину и ван пословних просторија трговца“, *Страни правни живои*, 1/2016.
- Christian Twigg-Flesner, *The Europeanisation of Contract Law*, second edition, USA-Canada 2013.
- Миодраг Мишовић, Андреј Мишовић, *Појрошачко право*, Крагујевац 2022.
- Невенко Мисита, „Заштита потрошача и тржиште финансијских услуга“, Шесто међународно саветовање *Актуелности грађанској и појрошачкој законодавства и правне праксе*, јун 2008, Правни факултет у Мостару и Правни факултет у Сплиту, Неум.
- Norbert Reich, Hans-W. Micklitz, Petter Rott, Klaus Tonner, *European Consumer Law*, 2nd edition, Cambridge-Antwerp-Portland 2014.
- Reiner Schulze, „Precontractual Duties and Conclusion of Contract in European Law“, *European Review of Private Law*, 6/2005.
- Simon Whittaker, „The Optional Instrument of European Contract Law and Freedom of Contract“, *European Review of Contract Law*, 3/2011.
- Horst Eidenmüller, „Why Withdrawal Rights?“, *European Review of Contract Law*, 1/2011.

Правни извори

- Директива ЕУ 2023/2673 о измени Директиве 2011/83/ЕУ у погледу уговора о финансијским услугама склопљених на даљину и о стављању изван снаге Директиве 2002/65/ЕЗ, Сл. лист ЕУ, Л од 28.11.2023.
- Директива ЕУ 2011/83 о правима потрошача, Сл. лист ЕУ, Л 304/64 од 25. 10. 2011. године.
- Директива 2008/122/ЕУ о заштити потрошача у односу на одређене аспекте уговора о тајм-шерингу, дугорочним производима за одмор, препродаји и размени, Сл. лист ЕУ, Л 33 од 03.02.2009.
- Директива 2008/48/ЕУ о потрошачком кредиту, Сл. лист ЕУ Л 133/66 од 22.5. 2008.
- Директива ЕУ 2002/65 о трговању на даљину финансијским услугама које су намењене потрошачима, Сл. лист ЕУ, Л 271/16 од 9.10. 2002. године.
- Директива 97/7 о заштити потрошача с обзиром на склапање уговора на даљину, Сл. лист ЕЗ, Л 144 од 04.06.1997.
- Директива 85/577 о заштити потрошача с обзиром на уговоре склопљене изван пословних просторија, Сл. лист ЕЕЗ, Л 371/31 од 31.12.1985.
- Уредба 2022/2065 о јединственом тржишту дигиталних услуга, Сл. лист ЕУ, Л 277/1 од 27. 10. 2022. године.
- Закон о заштити потрошача, Сл. гласник РС, бр. 88/2021
- Закон о заштити корисника финансијских услуга код уговорања на даљину, Сл. гласник РС, бр. 44/2018.
- Закон о трговини, Сл. гласник РС, бр. 52/2019.

Andrej M. Mićović

University of Kragujevac

Faculty of Hotel Management and Tourism in Vrnjačka Banja

andrej.micovic@uni.kg.ac.rs

ORCID ID: 0000-0002-5988-4387

Borko N. Mihajlović

University of Kragujevac

Faculty of Law Kragujevac

bmihajlovic@jura.kg.ac.rs

ORCID ID: 0000-0002-5770-8451

Structural and Content Reform of Distance Selling Rules

Abstract: *The subject of the article are the rules on distance selling contained in the newly adopted Directive 2023/2673. Until the adoption of Directive 2023/2673, distance selling was regulated by the Directive 2011/83 on consumer rights and Directive 2002/65 concerning the distance marketing of consumer financial services. In order to raise the level of consumer protection and avoid unnecessary overlaps, the scope of application of Directive 2011/83 is extended to contracts on financial services, while Directive 2002/65 is repealed. Amended Directive 2011/83 introduced a separate chapter with rules that apply only to financial services contracts concluded at a distance. Content changes and amendments of the rules on the distance contracts for consumer financial services are related to the trader's obligations to provide pre-contractual information and explanations, the consumer's right to withdraw from the contract and the unfair business practices regarding the use of the online interface.*

Keywords: *financial services, information, withdrawal, explanations, consumer, distance selling.*

Датум пријема рада: 04.09.2024.

Датум прихватања рада: 01.10.2024.