

*Др Драган Вујисић,
редовни професор*

УДК: 339.3(4-672EU)
DOI: 10.46793/UPSSIX.553V

ПРОЦЕС ДАЉЕ ХАРМОНИЗАЦИЈЕ ЕВРОПСКОГ ПОТРОШАЧКОГ ПРАВА*

Резиме

У време успостављања Европских заједница 1957. године није постојала посебна одредба о потрошачкој политици за целу Европу. Тада су индивидуалне потрошачке политике држава чланица одражавале различите националне културе, традиције, административне системе и приоритете. Потрошачима је политика на нивоу Европе постала неопходна како би имали адекватну заштиту приликом трговине на јединственом тржишту. Први посебан програм за заштиту потрошача донет је 1975. године, што је био темељ за све већи корпус директива и прописа у области заштите потрошача. Тренутно око 90 директива Европске уније покрива питања заштите потрошача. Кључне области политике ЕУ које се односе на заштиту потрошача су заштита живота, здравља и сигурности потрошача; информисање потрошача; заштита економских интереса потрошача; заштита правних интереса потрошача.

Кључне речи: *Европска унија, заштита потрошача, хармонизација, стратегија, директиве.*

1. Уводне напомене

У чл. 39 (е) Римских уговора (1957. година), поводом одређивања циљева заједничке пољопривредне политике, истиче се обезбеђење снабдевања потрошача по разумним ценама, а у чл. 40. ст. 3 у том истом делу организације тржишта, искључује се свака дискриминација између произвођача или потрошача унутар Европске економске заједнице (ЕЕЗ). Члановима 85. и 86, забрањује се недопуштена конкуренција предузетника, као и злоупотреба монополистичког положаја на тржишту (предвиђају и изузетке од тих забрана када оне доприносе побољшању производње или дистрибуције робе или

* Рад је резултат истраживања на пројекту Правног факултета Универзитета у Крагујевцу: „Усклађивање правног система Србије са стандардима Европске уније”, који се финансира из средстава Факултета.

унапређењу техничког или привредног напретка, а истовремено потрошачима омогућују праведан удео у користи која из њих произлази¹). Резолуцијом о прелиминарном програму ЕЕЗ за заштиту потрошача и политици информисања² помиње се пет категорија основних права потрошача: право на заштиту здравља и сигурности, право на заштиту економских интереса, право на информисање и образовање, право на накнаду и правну помоћ, и право на представљање. Након доношења ове резолуције уследило је доношење два програма 1981. и 1986 године, као и доношење трогодишњих акционих планова Европске комисије 1990–1992; 1993–1995; 1996–1998; 1999–2001. Уговором из Мастрихта (1993. година), уведена је нова глава XI о заштити потрошача. Значајно је и оснивање самосталног тела - *Consumer Policy Service* (име се 1995. године мења у *Directorate General XXIV*) и његово укључивање у највиши ранг административне хијерархије, коме у раду помажу својим саветима потрошачка удружења и представници потрошача. Као један од закључака спровођења акционог плана 1999–2001 године, произашло је усвајање Стратегије политике заштите потрошача 2002–2006.³ Задата су три средњорочна циља чијим би спровођењем интереси потрошача били уграђени у све европске политике: високи ниво заштите потрошача, ефикасно спровођење правила о заштити потрошача и укључивање потрошачких организација у европске политике. Мере и акције за њихово остваривање садржи и Зелена књига о заштити потрошача у ЕУ.⁴ Европска комисија је 13. марта 2007. усвојила нову Стратегију политике заштите потрошача за период 2007–2013 године.⁵ Стратегија одређује пет кључних циљева: а) бољи надзор над тржиштем и боље националне политике заштите потрошача; б) боља регулатива из области заштите потрошача; в) боља приме- на регулативе и бољи механизми за обештећење потрошача; г) боље информисани и заштићени потрошачи и д) стављање потрошача у срж других ЕУ политика и регулатива. Европска комисија је 2012. године усвојила нову Стратегију политике заштите потрошача за период 2013–2020 године.⁶ Четири кључна циља Стратегије су: (1) побољшање безбедности потрошача (два специфична циља су: побољшање регулаторног оквира за безбедност производа и услуга и

¹ Више, Evans, A.C, *European Consumer Protection Law*, The journal of Business Law, бр. 1/1981, стр. 80-81.

² Resolution on a Preliminary Programme of the European Economic Community for a Consumer Protection and Information policy, 1975.

³ Consumer Policy Strategy 2002–2006, COM208 (2002), <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ.do?uri=COM:2002:0208:FIN:EN:PDF>

⁴ Green paper on EU consumer protection, COM 531 final (2001), 2.10.2001, http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/com/2001/com2001_0531en01.pdf

⁵ Consumer Policy Strategy 2007–2013, COM 99 final (2007), 13.03.2007, http://ec.europa.eu/consumers/overview/cons_policy/doc/EN_99.pdf

⁶ Consumer Policy Strategy 2013–2020, COM/2012/0225 final, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SL/TXT/?uri=CELEX:52012DC0225>

побољшање оквира за надзор тржишта, и јачање безбедности у ланцу исхране), (2) јачање знања (два специфична циља су: побољшање информација и подизање свести о правима и интересима потрошача и међу потрошачима и међу трговцима, и изградња знања и капацитета за ефикасније учешће потрошача на тржишту), (3) побољшање имплементације, убрзање спровођења и обезбеђивање обештећења (два специфична циља су: ефикасно спровођење закона о заштити потрошача, са фокусом на кључне секторе, и пружање потрошачима ефикасних начина за решавање спорова), (4) усклађивање права и кључних политика са економским и друштвеним променама (два специфична циља су: прилагођавање потрошачког права дигиталном добу, и промовисање одрживог раста и подршка интересима потрошача у кључним секторима).

Европска комисија стално и интензивно ради на промоцији потрошачких права на јединственом тржишту па је у склопу »Пакета из марта« 2020. представила две Комуникације: »Утврђивање и уклањање препрека на јединственом тржишту«⁷ и »Дугорочни акциони план за бољу примену и осигуравање примене правила јединственог тржишта«⁸ које су део ширег пакета нове Индустијске стратегије за Европу. Комисија се у Комуникацији »Утврђивање и уклањање препрека на јединственом тржишту« усредредила на кључне препреке из перспективе европских предузећа и потрошача. Ради се о 13 најчешћих препрека у прекограничном пословању, о чему најчешће извештавају предузећа (у погледу прекограничне трговине или пословног седишта) и потрошачи (у погледу прекограничних куповина роба или услуга). На постојеће слабости у подручју заштите права потрошача посебно је упозорила пандемија узрокована вирусом *COVID-19*. Уследио је велик број отказа многобројних туристичких аранжмана, резервација смештаја и транспортних услуга, како од стране потрошача тако и од стране трговаца и осталих пружаоца услуга. Искуства стечена током пандемије показала су потребу за успостављањем одговарајућег оквира како би се одговорило на овакве ванредне ситуације. Потребно је размотрити и ревидирати предлог да се на нивоу Европске уније уједначе одредбе којима се уређују ситуације тзв. »више силе«, како би се убудуће избегло различито поступање везано за могућност раскида уговора који се нису могли извршити због ванредних ситуација као што је пандемија узрокована вирусом *COVID-19*. Последице кризе довеле су до изражаја важност дигитализације као и подизања информатичке писмености потрошача. Куповина путем интернета показала се као сигурнији начин куповине роба и услуга с обзиром на то да начин на који се она обавља не представља здравствену врсту ризика (тзв. куповина из сигурности од куће). Последњих неколико година Европска комисија

⁷ Комуникација ЕК Европском парламенту, Већу, Европском привредном и социјалном одбору и Одбору регија, COM(2020) 93 final.

⁸ Комуникација ЕК Европском парламенту, Већу, Европском привредном и социјалном одбору и Одбору регија, COM(2020) 94 final.

интензивно се бави уређењем потрошачких права на јединственом дигиталном тржишту. У оквиру »Стратегије јединственог дигиталног тржишта за Европу« предложила је доношење низа законодавних предлога којима је циљ да уреди дигитално окружење јединственог тржишта ЕУ и учини га сигурнијим за потрошаче. У настојању да се искористи сав потенцијал online трговине, Европски парламент и Веће ЕУ 2019. донели су две директиве којима се настоји успоставити оквир за интеграцију дигиталне димензије у унутрашње тржиште (тзв. дигиталне директиве - Директива (ЕУ) 2019/771 од 20. маја 2019. о одређеним аспектима уговора о купопродаји робе, измени Уредбе (ЕУ) 2017/2394 и Директиве 2009/22/ЕЗ и стављању ван снаге Директиве 1999/44/ЕЗ, и Директива (ЕУ) 2019/770 Европског парламента и Већа од 20. маја 2019. о одређеним аспектима уговора о испоруци дигиталног садржаја и дигиталних услуга. Ради се о директивама којима се уређује уговорно право односно одређени аспекти потрошачког уговора о купопродаји робе и потрошачког уговора о испоруци дигиталног садржаја или дигиталне услуге.

Европска комисија је 13. новембра 2020 године усвојила нову Стратегију политике заштите потрошача за период 2020-2025 године.⁹ У новој стратегији представљена је визија политике ЕУ-а за заштиту потрошача у периоду од 2020. до 2025. године која се заснива на претходној Стратегији и Новим погодностима за потрошаче из 2018.¹⁰ Циљ јој је и да одговори на непосредне потребе потрошача с обзиром на актуалну пандемију болести *COVID -19* и да повећа њихову отпорност. Пандемија је створила знатне проблеме који утичу на свакодневни живот потрошача, посебно у погледу доступности и приступачности производа и услуга, као и путовања унутар ЕУ-а као и у ЕУ и из ње. Стратегијом је обухваћено пет кључних приоритетних подручја: (1) зелена транзиција (решавање нових изазова за права потрошача и могућности за оснаживање које су представљене у оквиру зелене транзиције, уз осигуравање да су одрживи производи и стилови живота доступни свима, без обзира на географски положај или приходе); (2) дигитална трансформација (стварање сигурнијег дигиталног простора за потрошаче у којем су њихова права заштићена и осигуравање равноправних услова у којима се омогућавају иновације ради пружања новијих и бољих услуга свим Европљанима); (3) правна заштита и спровођење права потрошача (приступање питању утицаја пандемије болести *COVID -19* на права потрошача и сузбијање обмањујућих тврдњи о прихватљивости производа за околину те нелојалне комерцијалне праксе у примени техника и персонализацији утицаја на мрежи. Иако је спровођење права потрошача пре свега одговорност појединачних држава, ЕУ има важну улогу у координацији и пружању подршке у том смислу, а у

⁹ Consumer Policy Strategy 2020–2025, COM (2020) final 696, 13.11.2020, www.europarl.europa.eu/pdf.

¹⁰ https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/review-eu-consumer-law-new-deal-consumers_hr.

складу са Уредбом о сарадњи у заштити потрошача; (4) посебне потребе одређених група потрошача (узимање у обзир потребе потрошача који у одређеним ситуацијама могу бити рањиви и потребне су им додатне заштитне мере. То може бити последица друштвених околности или посебних карактеристика појединаца или група потрошача), и (5) међународна сарадња (осигуравање сигурности увоза и заштита потрошача из ЕУ од непоштених пракси које примјењују субјекти који нису из ЕУ, путем надзора тржишта и ближе сарадње са релевантним властима у партнерским земљама ЕУ). Програм примењује холистички приступ који обухвата друге политике ЕУ које су од посебног значаја за потрошаче. Он одражава потребу да се приликом формулисања и спровођења других политика и активности у обзир узму и захтеви који се односе на заштиту потрошача. Допуњује друге иницијативе ЕУ, попут Европског зеленог споразума, Акционог плана за кружну економију и Саопштења о обликовању европске дигиталне будућности, а такође подржава релевантне међународне оквире, попут Програма Уједињених нација за одрживи развој до 2030. године и Конвенције Уједињених нација о правима лица са инвалидитетом.

Најделотворнији начин стварања и хармонизовања европског потрошачког права представљају директиве, које доводе до јачања високог нивоа заштите потрошача и богатства права заштите потрошача у оквиру ЕУ. Њиховим доношењем активности у ЕУ, осим јавноправног, добијају и приватноправни аспект заштите потрошача. Тренутно око 90 директива ЕУ покрива питања заштите потрошача, због чега је правна тековина која се односи на потрошаче и даље сложена. Највећи део тзв. потрошачких директива ЕУ остаје на минималном нивоу усклађености те поставља само минималне стандарде. То значи да земље које преносе законодавство ЕУ имају право постављати више стандарде од оних који су постављени у директивама ЕУ. Политика заштите потрошача је трансверзална политика, што значи да се законодавство ЕУ у овој области бави искључиво одређеним питањима (попут пружања предуговорних информација или права на одустајање од уговора закљученог на даљину или ван пословних просторија трговца), при чему су интереси потрошача системски уграђени у све релевантне домене политике ЕУ, укључујући конкуренцију, трговину и унутрашње тржиште. Европска комисија током 2021. године планира да усвоји три нове законодавне иницијативе: измене Директиве о потрошачким кредитима, измене Директиве о општој сигурности производа и нову Директиву о зеленом оснаживању потрошача. „Кровна“ потрошачка директива – Директива о правима потрошача (2011/83/ЕУ) доживела је, већ, измене и допуне (2019/2161/ЕУ).

Потребно је, такође, истаћи и врло значајно дејство Суда ЕУ. Суд ЕУ заснива своје одлуке на примени права ЕУ којој нису могли оспорити ваљаност

закони држава чланица, било да су у складу или нису са правом ЕУ, јер се таквим одлукама потврђује надмоћ права ЕУ.¹¹

Кључне области политике ЕУ које се односе на заштиту потрошача су: заштита здравља и сигурности потрошача (јавно здравље и дуван; храна; медицински производи; општи систем сигурности производа и надзор над тржиштем: сви производи пласирани на тржиште, чак и ако нису обухваћени одређеним секторским законодавством, морају бити у складу с одређеним нормама у вези с пружањем информација потрошачима, мерама за спречавање претњи сигурности, надзором над сигурности производа и следивости; сигурност козметичких производа, експлозива за цивилну употребу и играчака; европски системи за надзор и размену информација); заштита економских интереса потрошача (услуге информационог друштва, електронска трговина и електронска и прекогранична плаћања; продајни уговори на даљину и уговори закључени ван пословних просторија, продаја робе и гаранције, непоштени услови у уговорима; непоштене пословне праксе, компаративно и заваравачке оглашавање; одговорност за неисправне производе и истицање цена; потрошачки и хипотекарни кредити; одмори и путовања у пакет аранжманима и некретнине с временски ограниченом употребом; ваздушни саобраћај; енергетска тржишта; мрежа европских центара за потрошаче која потрошачима пружа информације и помоћ у вези с прекограничним трансакцијама); заштита правних интереса потрошача (поступци за алтернативно решавање спорова и решавање спорова на интернету; европска правосудна мрежа у цивилним и трговинским питањима и обавеза националних власти на сарадњу; тужбе за заштиту колективних интереса потрошача).

2. Директива о правима потрошача

Подручје примене Директиве 2011/83/ЕУ о правима потрошача (Директива 2011/83/ЕУ)¹², обухвата широк распон уговора закључених између трговаца и потрошача, конкретно купопродајне уговоре¹³, уговоре о услугама¹⁴,

¹¹ Roth, W.H, *The application of Community Law in West Germany 1980– 1990*, Common Market Law Review, vol. 28, бр. 1/1991, стр. 161.

¹² Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council Text with EEA relevance, OJ L 304.

¹³ Купопродајни уговор: сваки уговор којим трговац преноси или се обавезује пренети својину над робом на потрошача, укључујући сваки уговор чији су предмет и роба и услуге, чл. 4. ст. 1. (ц) Директиве 2019/2161/ЕУ.

¹⁴ Уговор о услузи: сваки уговор осим купопродајног уговора, којим трговац испоручује или се обавезује испоручити услугу потрошачу, а потрошач плаћа или се обавезује платити њену цену, чл. 4. ст. 1. (ц) Директиве 2019/2161/ЕУ.

уговоре за снабдевању водом, плином, електричном и топлотном енергијом (не и уговоре о пакет путовањима, финансијске услуге, укључујући потрошачке кредите и осигурање). Примењује се како на уговоре закључене у пословним просторијама трговца¹⁵ тако и на уговоре закључене ван пословних просторија трговца¹⁶ и на даљину.¹⁷

Директива 2011/83/ЕУ јача права потрошача где год и кад год куповали у ЕУ, било на интернету или у продавницама. Предузећима користе правила ове директиве јер се успостављају једнаки тржишни услови, што трговцима омогућује јефтину понуду њихових производа и услуга страним потрошачима.

Директивом 2011/83/ЕУ усклађују се национална правила о заштити потрошача у неколико важних подручја, нпр. када је реч о информацијама које су потрошачима потребне пре куповине роба и услуга, праву на отказивање интернетских куповина и др. Боља усклађеност подразумева да се потрошачи могу ослонити на то да ће имати иста права без обзира на то где куповали унутар ЕУ-а. То доноси и једноставнија и предвидљивија правила за трговце који имају више подстицаја за проширење пословања преко граница.

Директивом 2019/2161/ЕУ врше се измене и допуне Директиве 2011/83/ЕУ, с циљем бољег извршавања и модернизације правила ЕУ о заштити потрошача.¹⁸ Измене укључују повећање заштите потрошача ЕУ у неколико подручја, као што су куповина на интернетским тржиштима,

¹⁵ „пословна просторија” значи: (а) свака некретнина за послове малопродаје у којој трговац обавља своју активност на трајној основи; или (б) свака покретнина за послове малопродаје у којој трговац обавља своју активност на уобичајеној основи, чл. 2. ст. 9. Директиве 2011/83/ЕУ

¹⁶ „уговор закључен ван пословних просторија” значи уговор између трговца и потрошача: (а) закључен у истовременој физичкој присутности трговца и потрошача, на месту које није пословна просторија трговца; (б) за који је потрошач дао понуду у истим околностима као што су околности из тачке (а); (в) закључен у пословним просторијама трговца или средством даљинске комуникације одмах након што је с потрошачем лично и појединачно ступљено у везу на месту које није пословна просторија трговца у истовременој физичкој присутности трговца и потрошача; или (г) закључен током излета који организује трговац с циљем или дејством промоције и продаје роба или услуга потрошачу, чл. 2. ст. 8. Директиве 2011/83/ЕУ.

¹⁷ „уговор на даљину” значи уговор закључен између трговца и потрошача на основу организованог система продаје или пружања услуга на даљину без истовремене физичке присутности трговца и потрошача, искључиво уз коришћење једног или више средстава даљинске комуникације до тренутка у којма се закључује уговор, чл. 2. ст. 7. Директиве 2011/83/ЕУ.

¹⁸ Directive (EU) 2019/2161 of the European Parliament and of the Council of 27 November 2019 amending Council Directive 93/13/EEC and Directives 98/6/EC, 2005/29/EC and 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council as regards the better enforcement and modernisation of Union consumer protection rules (Text with EEA relevance), OJ L 328.

транспарентност прилагођавања цена¹⁹ и рангирање интернетских понуда и права потрошача при употреби „бесплатних” интернетских услуга.

Директивом 2019/2161/ЕУ проширује се подручје примене Директиве 2011/83/ЕУ тако што обухвата (и) уговоре којима трговац испоручује или се обвезује испоручити дигиталне услуге²⁰ или дигитални садржај²¹ потрошачу, а потрошач доставља или се обвезује доставити личне податке²². Такође, објашњава се стање производа који се нуде потрошачима на интернетским тржиштима²³, када су и пружалац интернетског тржишта и добављач трећа страна укључени у пружање предуговорних информација (које се захтевају Директивом 2011/83/ЕУ).

Директива 2019/2161/ЕУ захтева од земаља ЕУ-а да уведу ефикасне, пропорционалне и одвраћајуће санкције како би казниле трговце који прекрше национална правила којима се имплементира Директива. Директивом 2019/2161/ЕУ уводи се попис критеријума који се примењују при изрицању санкција. Такође, захтева да земље ЕУ осигурају могућност изрицања новчаних казни до најмање 4 % промета трговца, или 2 милиона евра када информације о промету трговца нису доступне када сарађујући утврде велике прекограничне повреде које утичу на потрошаче у више земаља ЕУ.

Директива 2019/2161/ЕУ ступа на снагу до 28. новембра 2021. а примењује се од 28. маја 2022.

Главна обележја директива о правима потрошача (Директиве 2011/83/ЕУ и Директиве 2019/2161/ЕУ) су: (1) потрошачи се штите од „скривених трошкова” на интернету (трошкови којима се корисник жели навести да плати за тзв. „бесплатне” услуге, попут рецепата. Сада потрошачи морају изричито потврдити да су разумели да такве услуге морају платити); (2) трговци морају

¹⁹ Прилагођавање цене: када продавац/пужалац услуга може поставити цене прилагођене различитим купцима. То се све више омогућује развојем масовних података и аналитике те је облик ценовне дискриминације (када продавац може продати истоветан производ по различитим ценама у различитим сегментима тржишта). Прилагођене цене настају када друштва одређују различите цене за поједине потрошаче или појединачно прилагођавају производе према преференцијама потрошача,

²⁰ Дигитална услуга: услуга која омогућује потрошачу стварање, обраду, похрану или приступ подацима у дигиталном облику, или услуга која омогућује размјену или сваку другу интеракцију с податцима у дигиталном облику које учитава или ствара потрошач или други корисници те услуге, чл. 4. ст. 1. (е) Директиве 2019/2161/ЕУ.

²¹ Дигитални садржај: подаци који су произведени и испоручени у дигиталном облику, чл. 4. ст. 1. (д) Директиве 2019/2161/ЕУ.

²² Лични подаци: све информације које се односе на особу чији је идентитет утврђен или се може утврдити, чл. 4. ст. 1. (б) Директиве 2019/2161/ЕУ.

²³ Интернетско тржиште: услуга која се користи софтвером, укључујући интернетске странице, део интернетских страница или апликацију, којом управља трговац или у његово име, а која омогућује потрошачима да закључују уговоре на даљину с другим трговцима или потрошачима, чл. 4. ст. 1. (е) Директиве 2019/2161/ЕУ.

открити укупну цену производа или услуге као и свих додатних накнада. Купци на интернету немају обавезу да плате накнаде или друге трошкове ако о томе нису били на одговарајући начин обавештени пре извршења поруџбине; (3) забрана унапред означених поља на *web*-страницама (при куповини на интернету, нпр. при куповине авионске карте, могу бити понуђене додатне опције, попут путног осигурања или најма аутомобила. Те се додатне услуге могу приказати у облику тзв. унапред означених поља. Потрошачи су често били приморани да уклоне ознаку с тих поља када нису заинтересирани за наведене додатне услуге. Овом директивом се забрањују унапред означена поља); (4) рок у коме потрошачи могу одустати од купопродајног уговора је 14 календарских дана. Потрошачи, ако се предомисле, могу вратити робу из било ког разлога. Располажу и додатном заштитом у случају недостатка информација: ако продавац није јасно информисао купца о праву на одустајање, рок за повраћај продужава се на годину дана. Право на одустајање обухвата и електронске аукције, попут оних на платформи *eBay*, иако се роба купљена на аукцији може вратити само када је купљена од професионалног продавца. Рок за одустајање почиње да тече од тренутка када потрошач преузме робу односно од испоруке робе, а не од тренутка закључења уговора. Прописи се примењују на продају путем интернета, телефона или поште и на продају изван продавница, нпр. пред вратима потрошача, на улици, на забави *Tipperwarea* или приликом излета који је организирао трговац. Потрошачи, такође, могу одустати и од уговора о услузи у року од 14 дана од дана његовог закључења, без икаквих објашњења и трошкова. Право на одустајање има своје изузетке. Изузетци се односе нпр. на лако кварљиву робу, запечаћену робу коју потрошач отвара, а која се не може вратити из здравствених или хигијенских разлога, хотелске резервације, најам аутомобила који су везани уз поједине датуме. Изузетци се примењују, у одређеним околностима, и на уговоре за испоруку дигиталног садржаја који се не испоручују на материјалном носачу података ако је извршавање започело. Када потрошачи одустану од уговора, они се морају уздржати од кориштења дигиталним садржајем или дигиталном услугом и од њихова уступања трећим лицима; (5) Потрошачима у року од 14 дана од одустајања од куповине трговци морају вратити уплаћени износ, што подразумева и трошак доставе; (6) потрошачима се доставља образац за одустајање који могу, али не морају, употребити ако се предомисле и желе одустати од уговора закљученог на даљину или пред вратима. Тиме се поједностављује и убрзава поступак одустајања независно од тога где је уговор закључен у ЕУ; (7) ако трговци желе да потрошачи, након што се предомисле, снесу трошак повраћаја робе, они о томе морају унапред јасно информисати потрошаче, јер у супротном повраћај морају сами платити. Трговци морају пре куповине јасно навести барем процену највишег износа трошка повраћаја „гломазне“ робе купљене путем интернета или поштом, како би потрошачи при одабиру продавца могли да информисани донесу разумну одлуку; (8) трговац сноси ризик сваког оштећења робе при превозу до тренутка када потрошач

преузме робу; (9) трговци не могу потрошачима наплатити више за плаћање кредитном картицом или другим средством плаћања од износа стварног трошка коришћења тим средствима плаћања за трговца. Трговци који располажу дежурним телефонским линијама, путем којих потрошачи могу добити информације о уговору, за телефонске позиве не могу наплаћивати више од основне телефонске тарифе; (10) боља заштита потрошача у погледу дигиталних производа (информације о дигиталним садржајима су јасније и обухватају, између осталог, компатибилност с хардвером и софтвером и, евентуалне, мере техничке заштите, попут оних о ограничавању права потрошача у погледу умножавања садржаја. Потрошачи имају право да одустану од куповине дигиталних садржаја, попут преузимања музике или видеозаписа, али само до тренутка започињања стварног поступка преузимања); (11) заједничким правилима предузетницима се омогућава лакше пословање (трговина) широм ЕУ. Она обухватају: а) јединствени скуп основних правила за уговоре на даљину (продаја путем интернета, телефона или поште) и уговоре закључене ван пословних просторија (продаја ван пословних просторија предузећа, попут продаје на улици или пред вратима) у ЕУ, којима се успостављају једнаки тржишни услови и смањују трансакциони трошкови за међународне трговце, посебно у погледу продаје путем интернета, б) стандардне обрасце којима се поједностављује рад предузећа, а ради се о обрасцима којима им се омогућава да задовоље захтеве за информације о праву на одустајање, в) посебна правила која се примењују на мала предузећа и занатлије - неће постојати право на одустајање у случају хитних поправки и радова одржавања; државе чланице исто тако могу одлучити да изузму из одређених захтева за информације трговце од којих су потрошачи затражили да обаве поправке и радове одржавања у њиховој кући у вредности мањој од 200 ЕУР; (12) информисање потрошача (пре закључења уговора, трговци купцима морају јасним и разумљивим језиком дати информације као што су: њихов идентитет и податци за контакт; најважније карактеристике производа; и примењиве услове, укључујући услове плаћања, рок испоруке, деловање производа и трајање уговора и услове његовог раскида. На продајним се местима морају дати само информације које већ нису очигледне. Захтеви за информације, посебно у погледу права на одустанак од уговора, детаљнији су за уговоре закључене на даљину (нпр. поштом, телефонски или на интернету) и за уговоре закључене ван пословних просторија трговца (нпр. када продавац посећује купца у његовој кући). Директива 2019/2161/ЕУ укључује нови члан који се односи на посебне обавезе информисања за уговоре закључене на интернетским тржиштима. Интернетска тржишта дужна су да обавесте потрошаче о томе да ли је добављач трећа страна трговац или не-трговац, упозорити потрошача на непримењивост правила ЕУ-а о заштити потрошача на уговоре закључене с не-трговцима и објаснити ко је одговоран за извршење уговора - трговац трећа страна или сâмо интернетско тржиште. Такође, Директива 2019/2161/ЕУ захтева од трговца да обавесте потрошаче о томе да

ли је цена прилагођена на основу аутоматизованог доношења одлука); (13) трговци не могу потрошачима наплатити накнаде које премашују трошак који трговац сноси за облик плаћања о којем је реч. Када упућује телефонски позив трговцу како би поставио питања у вези закљученог уговора или уложио приговор на њега, потрошач за то не плаћа више од основне телефонске тарифе. Трговци морају имати изричиту сагласност потрошача када му нуде додатне плаћене услуге. Унапред означене кућице на обрасцу за наруџбу не могу се користити за таква плаћања.

3. Директива о општој сигурности производа

Директива 2001/95/ЕЗ о општој сигурности производа²⁴ захтева од привредних друштава да осигурају да су предмети на продају сигурни и да предузму корективне радње када се утврди да то није случај. Њоме се уводи систем брзог узбуњивања ЕУ за опасне непрехрамбене производе. То омогућује националним телима брзу размену информација о свим мерама предузетим за повлачење таквих производа из продаје. Битне карактеристике директиве су: а) производи стављени на тржиште ЕУ-а морају бити сигурни; б) на њима морају бити наведене информације које омогућују њихово праћење, нпр. идентитет произвођача и детаљи о производу. Када је то потребно за сигурну употребу, уз производ морају бити приложена упозорења и информације о свим својственим ризицима; в) производ се сматра сигурним ако задовољава одређене националне захтеве или стандарде ЕУ. Ако такви захтеви или стандарди не постоје, оцена сигурности мора се заснивати на: препорукама Комисије, доброј пракси у дотичном подручју, тренутном нивоу науке и технологије, нивоу сигурности коју потрошачи објективно очекују; г) овлашћена национална тела имају овлашћења да надзиру сигурност производа као и да предузимају одговарајуће мере против несигурних артикала; д) систем брзе размене информација, којим управља Комисија, омогућује националним телима да своје колеге брзо упозоре на било које производе који представљају озбиљан здравствени и сигурносни ризик. Одлуком (ЕУ) 2019/417²⁵ утврђене су смернице за управљање Системом ЕУ за брзо информирање (*RAPEX*) о сигурности производа и његовом систему обавештавања, који је уведен Директивом 2001/95/ЕЗ. Успостављени су различити споразуми за прехрамбене производе, фармацеутске производе и медицинске производе; њ)

²⁴ Directive 2001/95/EC of the European Parliament and of the Council of 3 December 2001 on general product safety (Text with EEA relevance), Official Journal L 011 , 15/01/2002 P. 0004 – 0017.

²⁵ COMMISSION IMPLEMENTING DECISION (EU) 2019/417 of 8 November 2018, laying down guidelines for the management of the European Union Rapid Information System 'RAPEX' established under Article 12 of Directive 2001/95/EC on general product safety and its notification system, (notified under document C(2018) 7334

када се користе системом брзог упозоравања, национална тела морају навести информације које идентификују артикл, као и његову доступност другде у Европи, детаље о ризицима и свим мерама предузетим за заштиту јавности; е) ако специфичан производ представља озбиљан ризик, Комисија може предузимати брзе мере на нивоу ЕУ у трајању до једне године (обновљиво); ж) законодавство се не примењује на антиквитете или на производе које треба поправити или прерадити.

Према програму рада Комисије, предлог ревизије Директива 2001/95/ЕУ биће поднет у другом кварталу 2021. године. Изменом Директиве о општој сигурности производа адресират ће се више делова у подручју развоја нових технологија: онлине продаја, питање коришћења нових технологија у производима (нпр. технологије које користе вештачку интелигенцију), унапређење надзора тржишта и могућност повлачења производа (кибернетичка сигурност) и интеграција сигурносне оцене из Директиве 87/357/ЕЕЗ.

4. Директива о потрошачким кредитима

Директивом 2008/48/ЕУ о уговорима о потрошачким кредитима²⁶ усклађују се правила ЕУ-а по питањима кредита одобрених потрошачима који се задужују за финансирање набавке/куповине роба и услуга. Њоме се жели отворити тржиште потрошачких кредита ЕУ-а и истовремено побољшати транспарентност услова уговора и нивоа заштите потрошача.

Директива 2008/48/ЕУ се не примјењује на уговоре о кредитима: који су осигурани хипотеком, а уређени су Директивом 2014/17/ЕУ о уговорима о потрошачким кредитима који се односе на стамбене некретности²⁷; на уговоре о кредитима у циљу стицања земљишта или имовине, а који су уређени Директивом 2014/17/ЕУ; на уговоре о кредитима; чији је укупан износ мањи од 200 ЕУР или виши од 75 000 ЕУР. Директива се од 21. марта 2016. (датум када је Директива 2014/17/ЕУ ступила на снагу у земљама ЕУ-а) почела примењивати и на уговоре о кредиту без осигурања намењене обнови стамбених некретнина за износе више од 75 000 ЕУР.

Посебна пажња је посвећена информисању корисника кредита. Оглас за кредит који садржи аспекте који се односе на трошкове кредита (нпр. каматна стопа) мора пружити стандардне информације засноване на репрезентативном примеру који, између осталог, садржи: каматну стопу и детаље трошка; износ кредита; ефективну каматну стопу (ЕКС) која у облику постотка представља

²⁶ Directive 2008/48/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2008 on credit agreements for consumers and repealing Council Directive 87/102/EEC, OJ L 133.

²⁷ Directive 2014/17/EU of the European Parliament and of the Council of 4 February 2014 on credit agreements for consumers relating to residential immovable property and amending Directives 2008/48/EC and 2013/36/EU and Regulation (EU) No 1093/2010 Text with EEA relevance, OJ L 60.

све обавезне трошкове у сврху добијања кредита (каматна стопа зајма, административна накнада, премије обавезног осигурања, накнада за осигурање итд.). Током фазе пре закључења уговора кредитор (банка) мора благовремено пружити разумљиве информације о основним елементима кредита који нуди. То, међу осталим, укључује: трајање уговора о кредиту; укупан износ кредита; каматну стопу и услове примењиве на ту стопу; ефективну каматну стопу и укупан износ који потрошач дугује; износ, број и динамику плаћања; накнаде које су повезане с уговором или произлазе из њега; последице кашњења с плаћањем и неиспуњењем обавеза. Потрошачима се дају информације у стандардизираним формату. Уредбом 2016/1011/ЕУ²⁸ извршене су измене Директиве 2008/48/ЕУ и њоме се у фази пре потписивања уговора о потрошачком кредиту, када се уговор о кредиту позива на референтну вредност, од кредитора тражи се да пружи назив те референтне вредности и администратора, као и могуће импликације за потрошача. Уговор о кредиту треба да садржи сличне информације у сличном формату онима које су пружене пре закључења уговора. Кредитори морају: понудити одговарајућа објашњења потрошачима да би могли изабрати уговор који задовољава њихове потребе и финансијску ситуацију; проценити солвентност својих клијената пре потписивања уговора и обавестити потрошача, ако је њихов кредитни захтев одбачен, о резултатима и појединостима увида у базу података. Потрошачи имају 14 дана за одустанак од уговора без навођења разлога. Такође, имају право на превремену отплату кредита у било ком тренутку, под условом да кредитор прими поштenu и објективно оправдану накнаду.

Директива 2008/48/ЕУ део је правног оквира који се бави заштитом потрошача и развојем унутрашњег тржишта. Упркос побољшањима у спровођењу политике заштите потрошача, постоје недостаци, посебно у погледу обима примене директиве и неуједначених регулаторних избора у државама чланицама ЕУ за њену примену. Такође, постоје нови изазови, попут дигитализације и прикупљања података, употребе и обраде, који захтевају хитну пажњу. То захтева њену ревизију. Према програму рада Комисије за њену ревизију, предлог ревизије ће бити поднет у другом кварталу 2021. године.²⁹ Ревизија Директиве 2008/48/ЕУ усмерена је на: 1) проширење поља примене Директиве на неке „производе“ који претходно нису били обухваћени (нпр. револвинг кредити, кредити испод 200 евра), 2) пружање нужних информација потрошачима приликом оглашавања кредита (потребне су јасније поруке упозорења, важно је да потрошач добије све потребне информације пре закључења уговора), 3) одговорно кредитирање.

²⁸ Regulation (EU) 2016/1011 of the European Parliament and of the Council of 8 June 2016 on indices used as benchmarks in financial instruments and financial contracts or to measure the performance of investment funds and amending Directives 2008/48/EC and 2014/17/EU and Regulation (EU) No 596/2014 (Text with EEA relevance), OJ L 171.

²⁹ euagenda.eu/news/566841.

5. Директива о зеленом оснаживању потрошача

Предлог Директиве за зелено оснаживање потрошача најављен је у оквиру ЕУ зеленог плана. Циљ Директиве је да пружи поуздане информације о производу у тренутку продаје (трајање производа, резервни делови) као и да заштитите потрошаче од одређених трговачких пракси које доводе до неповерења потрошача. Наиме, поуздане, упоредиве и проверљиве информације имају важну улогу у омогућавању купцима да доносе одрживе одлуке и смањују ризик од »зеленог маркетинга« (*green washing*) где произвођачи лажно дају наводе о прихватљивости производа за околину. У идућем периоду Европска комисија појачаће своја регулаторна и нерегулаторна настојања у борби против таквих лажних тврдњи.

*Dragan Vujisić, Ph.D.,
Full-time Professor*

THE PROCESS OF FURTHER HARMONIZATION OF EUROPEAN CONSUMER LAW

Summary

At the time of the establishment of the European Communities in 1957, there was no special provision on consumer policy for the whole of Europe. At the time, individual consumer policies of member states reflected different national cultures, traditions, administrative systems and priorities. Consumer policy at European level has become necessary for them in order to have adequate protection when trading in the single market. The first special consumer protection program was adopted in 1975, which was the basis for a growing body of directives and regulations in the field of consumer protection. Currently, about 90 EU directives cover consumer protection issues. Key EU policy areas related to consumer protection are the protection of life, health and safety of consumers; consumer information; protection of economic interests of consumers; protection of legal interests of consumers.

Key words: *European Union, consumer protection, harmonization, strategy, directives.*