

*Др Драган Вујисић, редовни професор
Правног факултета Универзитета у Крагујевцу
ORCID: 0000-0003-2563-730X*

*Прегледни научни рад
УДК: 346.548(4-672EU)
366.548(4-672EU)
DOI: 10.46793/7623-143-0.535V*

ПРАВО ПОТРОШАЧА НА ОДУСТАНАК ОД УГОВОРА У ПРАКСИ СУДА ПРАВДЕ ЕВРОПСКЕ УНИЈЕ*

Резиме

Право потрошача на одустанак од уговора представља инструмент остваривања политике високог нивоа заштите потрошача у Европској унији. Предвиђено је Директивом 2011/83 ЕУ о правима потрошача и имплементирано у националним законодавствима држава чланица ЕУ. Такође, и у српско право, Законом о заштити потрошача. Међутим, и пре тога постојали су, у националним законима појединих држава, обриси овог права, нпр. у Немачкој (1969), али и у српском Закону о облигационим односима (1978).

У праву ЕУ, националним законима држава чланица, као и држава које претендују да буду чланице (дакле, и Србији), дато је потрошачима право, у случају закључења потрошачког уговора ван пословних просторија трговца, као и закључења уговора на даљину, да у одређеном, релативно кратком року, одустану од уговора, не наводећи за то никакве разлоге, без икаквих негативних последица. Оправдавајући разлог за давање потрошачима права да одустану од уговора јесте то што они у овим ситуацијама брзоплето закључују уговоре; понекад у искушењу закључују уговоре који могу бити штетни за њихове интересе и због којих се, након трезвеног размишљања, накнадно покају; буду „изманипулисани“ агресивним маркетиншким методама. Ипак, ово право потрошача наилази и на критике, нпр. да ли поред већ постојећих инструмената за заштиту је потребан и овај; даље, да ово право може водити и злоупотребама од стране потрошача; и др.

Иако, на први поглед свеобухватно уређено, право потрошача на одустанак од уговора није лишено одређених ситуација које доводе и до судских спорова. Отуда је предмет овог рада представљање (само) неких од предмета које је имао Суд правде Европске Уније у својој пракси.

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

Кључне речи: :трговац, потрошач, одустанак од уговора, судска пракса.

1. Уводне напомене

У случају неизвршења обавезе садржане у уговору, уговорне стране се, по правилу, ослањају на судове. Кад би стране могле једноставно да се повуку из уговорне обавезе по својој вољи, целокупна идеја о испуњењу уговорне обавезе би се омаловажила и урушила би се основа на којој се заснива уговорно право. Стога се доктрина *pacta sunt servanda* може посматрати као камен темељац приватног права, јер је предуслов за функционисање уговора, као средства за уређење односа између странака. Ова доктрина се, међутим, не примењује увек у пуном обиму, а некада уопште, код уговора који су настали у мањкавом процесу уговарања.

Извесни недостаци у процесу закључења уговора могу се посматрати као класични, као што је заблуда, превара или принуда. У другој половини XX века, појавила су се нова правила поводом закључења уговора. Она покушавају да умање, па и отклоне неравнотежу у процесу преговарања у трансакцијама између трговаца (произвођача и продаваца роба, пружалаца услуга и др. који иступају у уговору на професионалној и комерцијалној основи) и потрошача. Код нас је овакав развој почео доношењем Закона о облигационим односима. Одредбама којима је регулисан уговор о продаји с оброчним отплатама цене, купцима појединцима признато је право на једнострану безразложну одустанак од уговора.¹ У Немачкој, на пример, овакав развој је почео 1969. године увођењем права на раскид уговора, у случајевима када су немачки потрошачи купили стране инвестиционе акције ван пословних просторија трговца.²

У праву ЕУ, националним законима држава чланица, као и држава које претендују да буду чланице (дакле, и Србији), дато је потрошачима право, у случају закључења потрошачког уговора ван пословних просторија трговца, као и закључења уговора на даљину, да у одређеном року, одустану од уговора, не наводећи за то никакве разлоге, без икаквих негативних последица. Право потрошача на одустанак представља значајан инструмент заштите потрошача,³ али и изузетак од поменутог начела *pacta sunt servanda*.⁴

Оправдавајући разлог за давање потрошачима права да одустану од уговора јесте то што они у неким ситуацијама брзоплето закључују уговоре, они понекад у искушењу закључују уговоре који могу бити штетни за њихове

¹ Закон о облигационим односима, Сл. лист СФРЈ, бр. 29/78, чл. 544, ст. 2.

² Више, Markesinis, B., Unberath, H., Johnston, A., *The German Law of Contract – A Comparative Treatise*, Oxford: Oxford University Press, 2006, стр. 265.

³ Watson, J., *Withdrawal rights*, Зборник радова: Handbook of research on international consumer law, Cheltenham, 2018, стр. 241-243.

⁴ Loos, M., *Rights of Withdrawal*, Зборник радова: *Modernising and harmonizing consumer law*, Munich, стр. 241.

интересе и због којих се, након трезвеног размишљања, накнадно покају. Ово се обично дешава када је уговор закључен ван пословних просторија трговца и код уговора закључених на даљину. У овим ситуацијама на потрошача може да делује фактор изненађења који га ставља у неравноправан положај. Претпоставка је да у тим ситуацијама трговац може, применом агресивних техника преговарања и агресивних маркетиншких метода, извршити психолошки притисак на неспремног потрошача и искористити његову неспремност да каже „не“. Потрошач је, на пример, неспреман за закључење уговора, јер није у могућности да упореди квалитет и цену понуде са осталим понудама за истоврсне производе (код уговора закључених ван пословних просторија трговца), или није у могућности да види производ који купује и провери његов квалитет и његове остале карактеристике (код уговора на даљину). Укратко, потрошач није у могућности да донесе трезвену одлуку о послу, често и због утицаја трговца на његове емоције, које су важан фактор у доношењу одлука.⁵ Стога је потребно оставити му могућност да се у релативно кратком временском периоду „охлади“, преиспита своју одлуку о закљученом уговору и, по потреби, да одустане од уговора без икаквих негативних последица.⁶

Право потрошача на одустанак од уговора, међутим, није без „тешкоћа“. Тако професор *Stephan Lorenz* указује да овај формализован приступ неизбежно води до превелике заштите потрошача у одређеним ситуацијама, док у исто време оставља значајне празнине за заштиту у појединим случајевима који то заслужују, а пропадају кроз мрежу строгих формалних критеријума.⁷ Наиме, законодавство о заштити потрошача, „не испитује“ да ли је стварно дошло до неке мањкавости у поступку закључења уговора у конкретном случају, већ претпоставља да, у одређеним формално дефинисаним врстама трансакција, постоји неки недостатак у процесу уговарања, који треба да се исправи. То је претпоставка која се не може оповргнути. Редовно, право на одустанак од уговора не претпоставља да је испољавање слободне воље потрошача било стварно угрожено. Коришћење овог права не захтева узрочну везу између разлога за одустанак од уговора – неравнотеже у процесу преговарања – и закључења уговора. Према томе, потрошач може одустати од уговора, чак и ако је закључење уговора резултат његове добре информисаности и савршеног разумевања, једноставно зато што се предомислио после закључења уговора. И професор *Medicus* указује на недостатке увођења права на одустанак од уговора

⁵ Luzak, J., *To Withdraw or Not to Withdraw? Evaluation of the Mandatory Right of Withdrawal in Consumer Distance Selling Contracts Taking into Account Its Behavioural Effects on Consumers*, Centre for the Study of European Research Paper No. 2013-2021, доступно на: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2243645, приступ: 1.9.2024, стр. 11.

⁶ Zimmermann, R., *The New German Law of Obligations: Historical and Comparative Perspectives*, Oxford: Oxford University Press, 2005, стр. 213.

⁷ Lorenz, S., *Der Schutz vor dem unerwünschten Vertrag*, Munich: C. H. Beck, 1997, стр. 200.

безусловно, као стандардне мере заштите потрошача, након свих већ постојећих права купца и корисника услуга и средстава за обештећење.⁸ Давати потрошачу један период у току којег он може да поново размотри своју одлуку је разумно тамо где је одлука да се ступи у уговор била одвише изманипулисана, на пример, уговарањем на неком неодговарајућем месту или у неадекватном тренутку. Тада, увођење једног кратког периода хлађења изгледа као задовољавајуће решење за мањкавост у процесу уговарања. Међутим, у већини случајева право на одустанак од уговора се прихвата, не због начина на који су вођени преговори о закључењу уговора, већ зато што се претпоставља да природа предмета уговора може правилно да се процени тек после закључења уговора. У случају тзв. уговора закључених на даљину тешко је разумети зашто један уговор о продаји треба да се раскине самовољно, једноставно зато што потрошач није имао могућност да прегледа купљену робу пре закључења уговора. Ако роба није у складу са описом датим у уговору, постоје традиционални правни лекови у погледу кршења уговора који могу да пруже адекватну заштиту.⁹ Трећи скуп проблема произилази из сложеног односа између формалних захтева обавештавања и права на одустанак од уговора. Трговац је дужан да потрошача, пре закључења уговора, на јасан и разумљив начин обавести о условима за одустанак од уговора и поступку у коме може да оствари то право, као и да му преда образац за одустанак од уговора. Ове захтеве додатно компликују обавезе у вези са неким трансакцијама, као што је, на пример, е-трговина.¹⁰ Право на одустанак од уговора не престаје ако потрошач није био прописно обавештен о том праву. То значи да у таквом случају, чак и после протека знатног временског периода, уговор може да се раскине ако се накнадно открије оваква мањкавост у процесу уговарања, која може да буде техничке природе и од малог стварног значаја.

Постојање права потрошача на одустанак од уговора предмет је критика и у савременој литератури, па су присутне тежње ка ограничавању или сужавању обима права потрошача на одустанак. Такође, и савремено дигитално доба доноси нове изазове који отежавају његову примену, односно коришћење од стране потрошача. Једна група критичких схватања потиче из економских наука и присталице ових схватања истичу да право потрошача на одустанак утиче да трговци приликом формирања цена узимају у обзир трошкове које би имали приликом коришћења права потрошача на одустанак и због тих трошкова повећавају цене.¹¹ Друга група критичких схватања резултат су бихејвиористичких истраживања која су повезана са психолошком страном

⁸ Medicus, D., *Verschulden bei Vertragsverhandlungen Gutachten zur Überarbeitung des Schuldrechts*, hrsg. vom Bundesminister der Justiz, Band I, S, 1981, стр. 534.

⁹ Markesinis B., Unberath, H., Johnston, A., *нав. дело*, стр. 268.

¹⁰ Brown, I., *Commercial Law*, Oxford, Oxford University Press, стр. 253–255.

¹¹ Михајловић, Б., *Промена потрошачког права у дигитално доба*, Крагујевац, 2023, стр. 140.

потрошача, попут њихових предрасуда и склоности због којих не желе да користе право на одустанак.¹² У новије време јављају се и додатне препреке у регулисању права потрошача на одустанак које се односе на дигитално доба које карактеришу нови изазови, попут отежане могућности примене права потрошача на одустанак код паметних уговора,¹³ као и отежавања коришћења права на одустанак код уговора закључених у интернет окружењу. Наведене изазове могу решити предложене новине у регулативи, попут кодирања права на одустанак код паметних уговора закључених између трговаца и потрошача, али и увођење тастера за коришћење права на одустанак код уговора закључених у интернет окружењу.¹⁴

Право потрошача на одустанак од уговора утиче на обавезујућу природу уговора. Јер, изјава воље о намери потрошача није обавезујућа све док рок за одустанак не истекне. Ипак, како је овај рок релативно кратак, то може да објасни зашто необавезност уговорне обавезе на овај начин не изазива неподношљиву несигурност у праву. Други фактор, који исто тако може да објасни зашто необавезност уговорне обавезе не изазива неподношљиву несигурност у праву, јесте то што се право на одустанак од уговора даје само у одређеним случајевима (уговор закључен ван пословних просторија трговца и на даљину), као и да су предвиђени случајеви када се ни тада не може одустати од уговора (чл. 15. Директиве 2011/83/EУ). Трећи фактор, тиче се прописане процедуре остваривања овог права, као и његових правних последица (престају обавезе уговорних страна које су настале закључењем уговора; странке су под обавезом да врате оно што су примиле, по уговору, другој страни, а ако нису у стању да то учине, у обавези су да надокнаде другој страни вредност онога што не могу да врате).¹⁵

Директива 2011/83 ЕУ о правима потрошача¹⁶ дају потрошачу право да у року од 14 дана одустане од уговора закљученог ван пословних просторија трговца, као и уговора закљученог на даљину. Директива предвиђа јединствени режим за уговоре закључене ван пословних просторија трговца и уговоре закључене на даљину, а норме су груписане према томе да ли се ради о продаји или пружању услуга и рок тече од пријема робе, односно закључења уговора о услузи. Период раскида уговора условљен је обавезом трговца да обавести

¹² Luzak, J., *нав. чланак*, стр. 19.

¹³ Durovic, M., Janssen, A., *The Formation of Smart Contracts and Beyond: Shaking the Fundamentals of Contract Law*, Зборник радова: *The Cambridge Handbook of Smart Contracts, Blockchain Technology and Digital Platforms* Cambridge, Cambridge University Press, 2019, стр. 61-79.

¹⁴ Михајловић, Б., *нав. дело*, стр. 145, 148.

¹⁵ Вујисић, Д., *Право потрошача на једностранни раскид уговора*, Правни живот, бр. 10/2011, стр. 815.

¹⁶ Directive 2011/83/EU (у даљем тексту: Директива 2011/83/EU) of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, *Official Journal*, 25.10.2011.

потрошача о његовом праву да једноставно одустане од уговора. Ако потрошач није обавештен о праву на одустанак од уговора, рок за одустанак се продужава за 12 месеци (на 14 иницијалних дана), а ако трговац касни са обавештењем мање од 12 месеци, онда рок од 14 дана тече од тренутка када је потрошач примио обавештење о праву на одустанак од уговора.¹⁷ Трговац је дужан да врати примљена средства потрошачу у року од 14 дана од дана када је обавештен о одлуци потрошача да одустане од уговора. Рок у коме је потрошач дужан да врати примљену робу је 14 дана од дана када је потрошач послао изјаву о одустанку. Директива садржи и одредбу која за циљ има спречавање злоупотреба права на одустанак од уговора а то је да потрошач може да користи робу само у мери која је нужна ради упознавања са њеним особинама, карактеристикама и функцијом, а у супротном потрошач је одговоран за умањену вредност ствари.¹⁸ Директивом су предвиђени и случајеви када се не предвиђа право на одустајање. Између осталог код: уговора за услуге након што је услуга у потпуности извршена ако је извршавање почело уз изричит претходни пристапак потрошача и уз потврду да ће своје право на одустајање изгубити чим је трговац уговор у потпуности извршио; испоруке робе или услуга за које цена зависи о флукуацијама на финансијском; испоруке робе која је израђена према спецификацијама потрошача или очито прилагођена потрошачу; испоруке лако кварљиве робе или робе с кратким роком трајања; испоруке оригинално затворене робе која није погодна за повраћај због заштите здравља или хигијене, а која је након испоруке отворена; уговора склопљених на јавној лицитацији; испоруке робе која се због своје природе након испоруке меша с другим елементима од којих се не може одвојити; и др.¹⁹

2. Verein für Konsumenteninformation против Sofatutor GmbH

Друштво *Sofatutor GmbH* (:*Sofatutor*) управља интернетским платформама за учење намењеним основношколцима и средњошколцима. Оно своје услуге нуди на целом аустријском државном подручју и тако успоставља правне односе с потрошачима који имају пребивалиште или уобичајено боравиште у Аустрији. *Sofatutor* уговоре закључује на основу својих општих услова продаје. Општим условима се предвиђа да, приликом прве поруџбине претплате на тим платформама, та претплата може се бесплатно испробати током периода од 30 дана од закључења уговора и раскинути без отказног рока у било ком тренутку током тог периода. Такође се прописује да та претплата постаје наплатна тек истеком тих 30 дана те да, ако се током наведених 30 дана не раскине, почиње тећи наплатни период претплате уговорен приликом поруџбине. У случају

¹⁷ Директива 2011/83/ЕУ, чл. 10.

¹⁸ Директива 2011/83/ЕУ, чл. 14, ст. 2.

¹⁹ Вид. Директива 2011/83/ЕУ, чл. 15.

истека наплатног периода претплате, ако *Sofatutor* или потрошач нису благовремено раскинули уговор, предвиђено је да се претплата аутоматски продужује за одређени период. *Sofatutor* приликом закључења уговора на даљину обавештава потрошаче о праву одустајања које имају на основу закљученог уговора

Verein für Konsumenteninformation (:VKI) сматра да, у складу с чл. 9. Директиве 2011/83²⁰ и аустријским Законом о уговорима на даљину и уговорима склопљенима изван пословних просторија од 26. маја 2014, потрошач има право одустајања не само на основу тога што је наручио бесплатну пробну претплату у трајању од 30 дана него и на основу претварања те претплате у редовну претплату и на основу продужења те редовне претплате. У тим околностима, VKI је *Handelsgerichtu Wien* (Трговачки суд у Бечу) поднео захтев да се друштву *Sofatutor* наложи да у пословним односима с потрошачима, у случају продужења уговора на одређено време закљученог на даљину, јасно и разумљиво информише потрошаче о условима, роковима и поступцима за остваривање права одустајања од уговора, и то стављајући на располагање узорак обрасца за одустајање или применом сличне праксе.

Пресудом од 23. јуна 2021. *Handelsgerichtu Wien* је прихватио тај захтев. *Sofatutor* је против те пресуде поднео жалбу *Oberlandesgericht Wien* (Високи земаљски суд у Бечу). Поводом те жалбе *Oberlandesgericht Wien* преиначио је пресуду и пресудом од 18. марта 2022. мериторно је одбио наведени захтев. VKI је након тога поднео ревизију *Oberster Gerichtshofu* (Врховни суд). *Oberster Gerichtshof* је одлучио да прекине поступак и упути Суду правде Европске уније (СПЕУ) следеће претходно питање: „Да ли чл. 9. ст. 1. Директиве 2011/83 треба тумачити на начин да потрошач у случају аутоматског продужења уговора на даљину поново има право одустајања?”

СПЕУ је у свој пресуди одлучио да на постављено питање треба одговорити тако да чл. 9. ст. 1. Директиве 2011/83²¹ треба тумачити на начин да је право потрошача на одустајање од уговора на даљину – кад је реч о уговору о пружању услуга којим се предвиђа почетни период који је за потрошача бесплатан, након кога, ако потрошач током тог периода не раскине уговор или од њега не одустане, следи наплатни период, који се аутоматски продужује на одређено време, ако се тај уговор не раскине – зајамчено само једном, под условом да је приликом закључења уговора трговац потрошача на јасан, разумљив и изричит начин обавестио да ће, након наведеног почетног бесплатног периода, пружање услуга постати наплатно.²²

²⁰ Директива 2011/83/ЕУ, чл. 9.

²¹ Члан 9. ст.1. Директиве 2011/83 гласи: “Осим кад се примјењују изузеци предвиђени у чл. 16, потрошач има рок од 14 дана да одустане од уговора на даљину или уговора закљученог ван пословних просторија, а да за то не наведе никакав разлог и да не сноси трошкове осим трошкова предвиђених у чл. 13. ст. 2. и чл. 14”.

²² Пресуда у предмету C-565/22 од 5. октобра 2023.

3. *Kunsthhaus muerz gmbh* против *Zürich Versicherungs AG*

Друштво *Kunsthhaus muerz* је као уговарач осигурања 27. априла 2005. закључило уговор о животном осигурању с друштвом *Zürich*. У понуди за закључење тог уговора друштво *Kunsthhaus muerz* обавештено је да је за одустанак од уговора потребан писани облик.

Друштво *Kunsthhaus muerz* изјавило је 9. октобра 2017. да одустаје од тог уговора. У ту је сврху сматрало да су информације погрешне у делу у којем захтевали формални услови за остваривање тог права које национално право не захтева. С обзиром да таква информација није могла узроковати почетак рока за размишљање који се предвиђа чл. 35. Директиве 2002/83, тај рок је временски неограничен. Друштво *Zürich* одбило је ту изјаву јер оно није имало обавезу информисања друштва *Kunsthhaus muerz* како би почео тећи рок за размишљање. Наиме, та је информација предвиђена само за уговараче осигурања који су потрошачи, а не и за уговарача осигурања који је предузетник односно предузеће. Друштво *Kunsthhaus muerz* је потом *Handelsgerichtu Wien* (Трговачки суд у Бечу) поднело тужбу ради повраћаја плаћених премија и исплату законских камата по годишњој стопи од 4 %. Тај је суд пресудом од 13. августа 2018. одбио тужбу с обзиром на то да евентуално погрешно обавештење о праву на одустанак не може довести до временски неограниченог права на одустанак ако је уговарач осигурања предузетник јер се такво „неограничено” право на одустанак заснива на прописима из подручја заштите права потрошача. Друштво *Kunsthhaus muerz* поднело је жалбу против те одлуке пред *Oberlandesgericht Wien* (Високи земаљски суд у Бечу) и истакло је, између осталог, да право Уније не утврђује изричито разлику између уговарача осигурања зависно од тога да ли су потрошачи или нису и да, сходно томе, право на одустанак треба признати под једнаким условима свим уговарачима животног осигурања. Друштво *Zürich* сматра да је у овом случају уговарач осигурања правилно обавештен о свом праву на одустанак и да пуко спомињање обавезе писаног облика за остваривање тог права – која је уосталом повољна за уговарача осигурања и у складу је с начелом правне сигурности – не чини пружену информацију погрешном. У сваком случају, ако је уговарач осигурања предузетник, рок за одустанак истиче у потпуности независно од преноса такве информације. Наиме, смисао и циљ права на одустанак које се предвиђа правом Уније искључиво је заштита потрошача. У тим је околностима *Oberlandesgericht Wien* одлучио је прекинути поступак и упутити СПЕУ следеће претходно питање: „Да ли треба Директиву 2002/83/ЕЗ²³ – посебно чл. 35. и 36.²⁴ – тумачити на начин да јој се противи национални

²³ Directive 2002/83/EC of the European parliament and of the Council of 5 November 2002 concerning life assurance.

²⁴ Чл. 35. прописивао је:

пропис према коме рок за одустанак истиче 30 дана од закључења уговора независно од (правилног) обавештења о праву на одустанак пре закључења уговора, (чак и) ако уговарач осигурања није потрошач?”. Својим претходним питањем *Oberlandesgericht Wien* у основи пита требају ли се чл. 35. и 36. Директиве 2002/83 тумачити на начин да им се противи национално законодавство на основу кога, чак и ако уговарач осигурања није потрошач, рок за остваривање права на одустанак од уговора о животном осигурању почиње тећи од дана закључења тог уговора, иако информација о начинима остваривања тог права на одустанак коју је осигуравајуће друштво саопштило уговарача осигурања наводи формалне захеве који заправо нису предвиђени

„1. Државе чланице прописују да сваки уговарач осигурања који закључује појединачни уговор о животном осигурању, може отказати уговор у року од 14 до 30 дана од пријема обавештења о његовом закључењу.

Отказ уговора ослобађа уговарача осигурања свих будућих обавеза које произлазе из тога уговора.

Остала правна дејства и услове отказа одређује меродавно право за уговор као што је дефинисано у члану 32., посебно у погледу начина обавештавања уговарача осигурања о закључењу уговора.

2. Државе чланице не морају примењивати став 1. на уговоре који се закључују на период од 6 месеци и краће односно када због свог статуса или због околности закључења уговора уговарач осигурања не треба ову посебну заштиту. Државе чланице прописују у којим се случајевима не примјењује став 1.”

Члан 36. став 1. Директиве 2002/83 прописивао је:

„Уговарачу осигурања се пре закључења уговора о осигурању саопштавају најмање информације наведене у Прилогу III. делу А.”

У складу с Прилогом III. делу А. тачком а.13. наведене директиве, део информација о обавези које су морале бити саопштене уговарачу осигурања пре закључења уговора био је „поступак коришћења рока за размишљање”.

Чл. 165.a *Versicherungsvertragsgesetz*a (Закон о уговорима о осигурању Аустрије), у својој верзији која је примењива на уговор о у главном поступку, предвиђа да је уговарач осигурања овлашћен да у року од 30 дана од закључења уговора одустати од њега.

Чл. 9.a *Versicherungsaufsichtsgesetz*a (Закон о надзору друштава за осигурање Аустрије), у верзији примењивој на уговор о коме је реч у главном поступку, између осталог, предвиђа:

„(1) Уговарач осигурања мора се код закључења уговора о осигурању о ризику који је покривен у домовини, прије него што да изјаву о прихватању уговорне обавезе, писмено обавијестити о околностима у којима уговарач осигурања може опозвати уговор или одустати од уговора о осигурању.

(3) Ако због начина закључења уговора није могуће уговарача осигурања писмено обавестити пре предаје његове изјаве о прихвату уговорне обавезе, обавеза обавештавања испуњава се тако да уговарач осигурања информације прими најкасније истовремено с полисом осигурања.

(4) Подаци морају у сваком случају бити видљиви из захтева за осигурање као и из полисе осигурања и свих докумената којима се одобрава покриће.

националним правом примјењивим на тај уговор. СПЕУ је одлучио да: чл. 35. и 36. Директиве 2002/83/ЕЗ о животном осигурању треба тумачити на начин да се примјењују и на уговараче осигурања који нису потрошачи и да им се не противи национално законодавство на основу кога рок за остваривање права на одустанак од уговора о животном осигурању почиње тећи од дана закључења уговора, иако информација о начинима остваривања тог права на одустанак коју је осигуравајуће друштво саопштило уговаратељу осигурања наводи формалне захтеве који нису предвиђени националним правом примењивим на тај уговор, под условом да таква информација не онемогућава уговарача осигурања да оствари право на одустанак у основи под једнаким условима који би важили да је информација била тачна. На националном суду је да на основу свеобухватног разматрања, узимајући у обзир посебно национални законодавни контекст и чињенице у главном поступку, укључујући и то да ли је уговарач осигурања потрошач, оцени да ли је грешка која се налази у информацији која је достављена лишила уговарача осигурања те могућности.²⁵

4. *Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG* против *Zentrale zur Bekämpfung unlautern Wettbewerbs* *Frankfurt am Main eV*

Друштво *Walbusch Walter Busch* у 2014. дистрибуирало је рекламни проспекат на шест страница формата 19 x 23,7 цм, уметнут у различите новине и часописе. У том је проспекту била наруџбеница у облику одвојиве дописнице. Право одустајања било је наведено на предњој страни као и на полеђини те дописнице, на којој су такође били наведени број телефона, број телефакса, адреса интернетске странице и поштанска адреса друштва *Walbusch Walter Busch*. На наведеној интернетској страници, тачније www.klepper.net, под скраћеницом „AGB” (*Allgemeine Geschäftsbedingungen*, Општи услови пословања) налазила су се упутства о одустајању и узорку обрасца за одустајање.

Zentrale је сматрао да је предметни проспекат био непоштен зато што се у њему нису налазиле одговарајуће информације о потрошачевом праву одустајања, при чему узорак обрасца за одустајање није био приложен том проспекту. Стога је *Zentrale Landgerichtu Wuppertal* (Земаљски суд у *Wuppertalu*, Немачка) поднео захтев за забрану дистрибуирања тог проспекта као и захтев за накнаду трошкова које је имао прије покретања судског поступка.

Landgericht Wuppertal (Земаљски суд у *Wuppertalu*) прихватио је тај захтев, али је одлуку коју је тај суд донео деломично преиначио *Oberlandesgericht Düsseldorf* (Високи земаљски суд у *Düsseldorf*-у, Немачка).

²⁵ Пресуда у предмету C-20/19 од 2. априла 2020.

Друштво *Walbusch Walter Busch* против пресуде *Oberlandesgerichta Düsseldorf* (Високи земаљски суд у *Düsseldorf-y*) уложило је ревизију *Bundesgerichtshofu* (Савезни врховни суд, Немачка).

Bundesgerichtshof наводи да, иако се на предњој страни и на полеђини дописнице која је део предметног проспекта наводи да постоји право одустајања, на проспекту нема никаквог упутства о условима, року и поступцима за остваривање тог права и нема узорка обрасца за одустајање. С тим у вези, у погледу тумачења чл. 8. ст. 4. Директиве 2011/83 могу се заузети два различита приступа кад је реч о обиму обавезе информисања потрошача у случају коришћења средством даљинске комуникације које за приказивање информација омогућава ограничен простор или време. У складу с првим приступом, та се одредба примењује ако, апстрактно гледано, средство даљинске комуникације по својој природи за приказивање информација омогућава ограничен простор или време. Каталог и брошуре требају зато увек садржати све информације о праву одустајања, док за оглас у новинама или летак у формату поштанске разгледнице уз помоћ које је могуће обавити наруџбу може бити довољно само упућивање на постојање права одустајања. У складу с другим приступом, одлучујућа је конкретна трговчева организација средства даљинске комуникације, посебно његова одлука у вези с дизајном, изгледом, графиком или величином медија за оглашавање. Изузетак прописана чл. 8. ст. 4. Директиве 2011/83 може се применити ако би приказ исцрпних информација о праву и условима одустајања заузимао велики део медија за оглашавање, нпр. више од 10% његове површине. Даље, истиче да приликом тумачења одредбе чл. 8. ст. 4. Директиве 2011/83 треба уважавати слободу предузетништва, конкретно, та слобода укључује слободу оглашавања, при чему се трговчев избор средстава којима се у ту сврху користи не сме непропорционално ограничавати. С једне стране, обавеза навођења у реклами свих потребних информација о праву одустајања могла би негативно утицати на корисност неких врста рекламних порука за трговца јер би те информације могле доминирати тим порукама. С друге стране, у таквој би ситуацији потрошач био изложен великом броју информација с којима се не би могао на одговарајући начин упознати.

У тим је околностима *Bundesgerichtshof* одлучио је прекинути поступак и упутити СПЕУ следећа претходна питања: „1. Да ли је за примену чл. 8. ст. 4. Директиве [2011/83], како би се дао одговор на питање омогућава ли средство даљинске комуникације (овде: рекламни проспект с наруџбеницом у облику дописнице) ограничени простор или време за приказивање информација, од важности то да, (а) средство даљинске комуникације (апстрактно) по својој природи омогућава само ограничени простор или време, или (б) оно, у облику који је одабрао трговац (у конкретном случају), омогућава ограничени простор или време?, 2. Да ли је спојиво с чл. 8. ст. 4. и чл. 6. ст. 1. тач. (х) Директиве [2011/83] ограничити информације о праву одустајања у случају ограничене могућности приказивања у смислу чл. 8. ст. 4. Директиве само на информацију

о постојању права одустајања?; 3. Да ли је према чл. 8. ст. 4. и чл. 6. ст. 1. тач. (х) Директиве 2011/83 пре склапања уговора на даљину, чак и у случају ограничене могућности приказивања, увек нужно средству даљинске комуникације приложити узорак обрасца о одустајању у складу с Прилогом I. делом Б Директиве [2011/83]?²⁶

СПЕУ је, на упућена питања, одговорио тако да: - оцену питања омогућава ли средство комуникације у конкретном случају ограничен простор или време за приказивање информација у смислу чл. 8. ст. 4. Директиве 2011/83 треба спровести узимајући у обзир све техничке карактеристике трговчеве рекламне поруке. С тим у вези на националном је суду да провери да ли се, с обзиром на простор који је порука заузима и најмању величину фонта који је примерен за просечног потрошача коме је та порука упућена, све информације из чл. 6. ст. 1. те директиве објективно могле приказати у оквиру те поруке; - чл. 6. ст. 1. тач. (х) и чл. 8. ст. 4. Директиве 2011/83 треба тумачити на начин да, у случају да је уговор склопљен путем средства даљинске комуникације које за приказивање информација омогућава ограничен простор или време и ако постоји право одустајања, трговац је потрошачу на предметном средству и пре склапања уговора дужан пружити информације о условима, истеку рока и поступцима за остваривање тог права. У таквом случају трговац је потрошачу дужан путем другог извора пружити узорак обрасца за одустајање одређен у Прилогу I.(B) тој директиви, састављен једноставним и разумљивим речима.²⁷

²⁶ Чл. 8. Директиве 2011/83, насловљен „Формални захтеви за уговоре на даљину”, гласи:

„1. Код уговора на даљину, информације предвиђене у чл. 6. ст. 1. трговац једноставним и разумљивим речима доставља или ставља на располагање потрошачу на начин који је примерен средству даљинске комуникације које користи. Ако се те информације достављају на другом трајном носачу података, морају бити читљиве.

4. Ако се уговор склапа путем средства даљинске комуникације које за приказивање информација омогућава ограничени простор или време, на том средству пре склапања таквог уговора трговац обезбеђује минимално предуговорне информације о главним карактеристикама робе или услуга, идентитету трговца, укупној цени, праву одустајања, трајању уговора и, ако се уговор склапа на неодређено време, условима раскида уговора из тачака (а), (б), (е), (х) и (о) чл. 6. ст. 1. Остале информације из чл. 6. ст. 1. трговац пружа потрошачу на примерен начин у складу са ст. 1. овог члана.

Чл. 6. Директиве 2011/83/ЕУ, насловљен „Обавезе информираса код уговора на даљину и уговора склопљених изван пословних просторија”, одређује:

„1. Пре него што уговор на даљину или уговор склопљен изван пословних просторија или било која одговарајућа понуда постану обавезујући за потрошача, трговац на јасан и разумљив начин пружа купцу следеће информације:

(h) када постоји право одустајања, услове, истек рока и поступке за остваривање тога права у складу с чл. 11. ст. 1. као и узорак обрасца за одустајање одређен у Прилогу I.(B).

²⁷ Пресуда у предмету C-430/17 од 23 јануара 2019.

5. *Slewo - schlafen leben wohnen GmbH* против *Sasche Ledowskog*

Slewo је предузетник који се бави интернетском продајом, међу осталим, мадраца. *S. Ledowski* је 25. новембра 2014. на интернетској страници друштва *Slewo* за сопствене потребе наручио мадрац по цени од 1094,52 евра. Општи услови пословања, наведени на рачуну који је друштво *Slewo* издало, садржали су, између осталог, „упутство о одустајању за потрошаче” која гласи: „Ми сносимо трошкове повраћаја робе. Ваше право одустајања превремено престаје у случају уговора о испоруци оригинално затворене робе која није погодна за повраћај због заштита здравља или хигијене, ако је роба након испоруке отворена.” Приликом испоруке мадрац који је *S. Ledowski* наручио био је омотан заштитном фолијом, коју је он потом уклонио.

Поруком електронске поште од 9. децембра 2014, *S. Ledowski* обавестио је друштво *Slewo* о томе да жели вратити предметни мадрац и затражио да се побрину за његов превоз. Како се друштво *Slewo* није побринуло за тај превоз, *S. Ledowski* је сам сносио трошкове превоза у износу од 95,59 еура. *S. Ledowski* је покренуо поступак пред *Amtsgericht Mainz* (Општински суд у *Mainz*-у, Немачка) захтевајући да му друштво *Slewo* накнади купопродајну цену и трошкове превоза предметног мадраца, у укупном износу од 1190,11 евра, увећаном за камате и адвокатске трошкове.

Пресудом од 26. новембра 2015, *Amtsgericht Mainz* прихватио је ту тужбу. Пресудом од 10. августа 2016. *Landgericht Mainz* (Земаљски суд у *Mainz*-у, Немачка) потврдио је наведену пресуду у жалбеном поступку. Друштво *Slewo* поднело је ревизију *Bundesgerichtshofu* (Савезни врховни суд, Немачка).

Bundesgerichtshof сматра да чл. 16. тач. (е) Директиве 2011/83 искључује право одустајања само онда када након отварања робу више никако није могуће ставити на тржиште због заштите здравља или хигијене, као што је то случај, нпр. с одређеним козметичким или хигијенским производима, попут четкица за зубе. За разлику од хигијенских производа у ужем смислу, мадрац који је потрошач вратио након отварања није дефинитивно неприкладан за стављање на тржиште. Тај закључак посебно произлази из употребе мадраца у хотелијерству, из постојања, посебно на интернету, тржишта коришћених (половних) мадраца као и из могућности њиховог чишћења. *Bundesgerichtshof* сматра да, ако се чл. 16. тач. (е) Директиве 2011/83 тумачи на начин да се роба, попут мадраца, која може доћи у директан додир с људским телом када се употребљава у складу с њеном наменом, чак и ако је трговац одговарајућим мерама чишћења може учинити поново прикладном за стављање на тржиште, сматра робом која није погодна за повраћај ради заштите здравља или хигијене, на коју се та одредба односи, то поставља питање о томе које претпоставке паковања те робе мора испуњавати и треба ли из конкретних околности, између осталог, из отискивања „печата” на паковању, јасно произлазити да није реч о пуком паковању у сврху превоза, него да је роба затворена због заштите

здравља или хигијене. *Bundesgerichtshof*, такође, сматра да чл. 6. ст. 1. тач. (к) Директиве 2011/83 у довољној мери не појашњава обим информација које трговац мора пружити потрошачу пре него што се потрошач обавезе уговором на даљину, што се тиче околности под којима потрошач губи право одустајања у складу с чл. 16. тач. (е) те директиве.²⁸

У тим околностима *Bundesgerichtshof* је одлучио прекинути поступак и упутити СПЕУ следећа претходна питања: „Да ли треба чл. 16. тач. (е) Директиве 2011/83 тумачити на начин да се у робу наведену у тој одредби, а која није погодна за повраћај због заштите здравља или хигијене, убраја и роба (попут мадраца) која, када се употребљава у складу с њеном наменом, може доћи у директан додир с људским телом, али је трговац одговарајућим мерама (чишћења) поново може учинити прикладном за стављање на тржиште? У случају потврдног одговора на прво питање: (а) које услове треба испуњавати амбалажа робе да би се та роба могла сматрати оригинално затвореном у смислу чл. 16. тач. (е) Директиве 2011/83 и (б) треба ли информација коју трговац у складу с чл. 6. ст. 1. тач. (к) Директиве 2011/83 треба пружити пре него што се потрошач обавезе уговором, бити пружена на начин да се потрошач обавести да ће, узимајући конкретно у обзир предмет куповине (у предметном случају, мадрац) и чињеницу да је тај предмет оригинално затворен, изгубити право одустајања ако га отвори?”

СПЕУ је одлучио да: “Чл. 16. тач. (е) Директиве 2011/83/ЕУ треба тумачити на начин да појам „оригинално затворена роба која није погодна за повраћај због заштите здравља или хигијене” у смислу те одредбе, не обухвата робу као што је мадрац, с којег је потрошач након његове испоруке уклонио заштиту”.²⁹

6. *Fuhrmann-2-GmbH* против *B.*

Fuhrmann-2 је друштво које је власник хотела *Goldener Anker* у *Krummhörn-Greetsiel*-у (Немачка). Собе за тај хотел могу се унајмити и

²⁸ Чл.16. Директиве 2011/83, насловљен „Изузтци од права одустајања”, гласи: „Државе чланице не предвиђају парво одустајања одређено у чл. 9. до 15. у односу на уговоре на даљину [...] у погледу следећег: [...]; (е) испоруке оригинално затворене робе која није погодна за поврат због заштите здравља или хигијене, а која је након испоруке отворена; [...]”

Чл. 6. наведене директиве, насловљен „Обавезе информисања код уговора на даљину и уговора склопљених ван пословних просторија”, у ст. 1. одређује: „Пре него што уговор на даљину или уговор склопљен ван пословних просторија или било која одговарајућа понуда постану обавезујући за потрошача, трговац на јасан и разумљив начин пружа купцу следеће информације: [...]; (к) када право одустајања није предвиђено у складу с чл. 16, информацију да потрошач неће моћи искористити право одустајања или, када је то примењиво, околности под којима потрошач губи право одустајања; [...]”

²⁹ Пресуда у предмету C-681/17 од 27. марта 2019.

посредством интернетске странице www.booking.com, платформе за резервацију, међу осталим, смештаја преко интернета.

Особа В., који има својство потрошача, посетила је ту интернетску страницу 19. јула 2018. како би тражила хотелске собе у *Krummhörn-Greetsiel*-у за периоде од 28. маја 2019. до 2. јуна 2019. Међу приказаним резултатима претраге налазиле су се собе у хотелу *Goldener Anker*. Особа В., је затим кликнула на слику која одговара том хотелу, при чему су јој приказане доступне собе, уз даље информације о, између осталог, опремљености и ценама које наведени хотел нуди у одабраном периоду. Након што је одлучила тамо резервисати четири двокреветне собе, особа В., је, након што је кликнула на типку „резервишем”, унела своје личне податке и имена путника пје него што је кликнула на типку означену речима „довршити резервацију”.

Особа В. се 28. маја 2019. није појавила у хотелу *Goldener Anker*. Дописом од 29. маја 2019, друштво *Fuhrmann-2* је, у складу са својим општим условима пословања, особи В. зарачунала трошкове отказивања у износу од 2240 еура, при чему јој је одредило рок за плаћање од пет радних дана. Особа В. није платила затражени износ. Друштво *Fuhrmann-2* покренуло је поступак пред *Amtsgericht Bottrop* (Општински суд у *Bottrop*-у, Немачка), судом који је упутио захтев ради наплате тог износа. У прилог својој тужби, друштво *Fuhrmann-2* тврди да је особа В. – посредством интернетске странице www.booking.com – с њим склопила уговор о смештају који се односи на више соба у његовом хотелу за период од 28. маја 2019. до 2. јуна 2019. Оно посебно сматра да речи „довршити резервацију”, које је оператер те интернетске странице одлучио уписати на типку за резервацију, испуњавају обавезу из чл. 312.ј ст. 3. *BGB*-а (грађански законик), којим се трговцу налаже да на типки за наруџбину наведе лако читљиве речи „наруџбина с обавезом плаћања” или одговарајући недвосмислени израз. У тим околностима особа В. дужна је платити му накнаду за отказивање у износу од 2240 еура

Amtsgericht Bottrop наводи да успех тужбе друштва *Fuhrmann-2* зависи од одговора на питање може ли се, с обзиром на речи „довршити резервацију” које се налазе на типки за резервацију на интернетској страници www.booking.com, сматрати да је испуњена обавеза предвиђена чл. 312.ј ст. 3. *BGB*-а, којим се у немачко право преноси чл. 8. ст. 2. други подстав Директиве 2011/83. У случају потврдног одговора, то би подразумевало, на основу чл. 312.ј ст. 4. *BGB*-а, да су странке ваљано склопиле уговор о смештају и да друштво *Fuhrmann-2* има право захтевати накнаду штете због отказивања.³⁰

³⁰ Чл. 312.ј ст. 3. и 4. *BGB*, прописује: „(3) У случају потрошачких уговора склопљених електронским средством који се односе на пружање услуге уз накнаду коју испоручује трговац, трговац мора осмислити наруџбину на начин да потрошач, када шаље своју наруџбину, изричито потврди да преузима обавезу плаћања. Ако се наруџбина шаље употребом типке, обавеза трговца из прве реченице испуњена је само у случају када се типка односи једино на лако читљиве ријечи „наруџбина с обавезом плаћања” или

Amtsgericht Bottrop упутио СПЕУ следеће претходно питање: „Треба ли чл. 8. ст. 2. подстав 2. Директиве 2011/83 тумачити на начин да је за одговор на питање да ли је типка или слична функција – чија је активација саставни део слања наруџбине уговора на даљину који треба бити склопљен електронским средством у смислу подстава 1. те одредбе и која није означена речима „наруџбина с обавезом плаћања” – означена одговарајућим недвосмисленим изразом којим се изражава да слање наруџбине подразумева обавезу плаћања трговцу, искључиво битно означавање типке односно сличне функције?”

СПЕУ је на постављено питање одговорио тако да чл. 8. ст. 2. други подстав Директиве 2011/83 треба тумачити на начин да се за одређивање, у оквиру поступка наруџбине који се односи на склапање уговора на даљину електронским средством, је ли израз унесен на типку за наруџбину или на сличну функцију, попут израза „довршити резервацију” „одговарајући” речима

одговарајући недвосмислени изрицај. (4) Потрошачки уговори склопљени електронским средством који се односе на пружање услуге уз накнаду коју испоручује трговац, склопљени су само ако трговац испуни своју обвезу из ст. 3.”

Чл. 8. Директиве 2011/83, насловљен „Формални захтеви за уговоре на даљину”, у ст. 2. прописује: „Ако уговором на даљину који треба бити склопљен електронским средством потрошач преузима обавезу плаћања, трговац потрошачу јасно и очито даје на знање и то непосредно пре него што потрошач пошаље своју наруџбину, информације предвиђене у тачкама (а), (е), (о) и (п) чл. 6. ст. 1.

Трговац обезбеђује да потрошач, кад шаље своју наруџбину, изричито потврђује да наруџбина подразумева обавезу плаћања. Ако слање наруџбине подразумева активацију типке или неке сличне функције, типка или слична функција мора бити лако читљиво означена речима „наруџбина с обавезом плаћања” или одговарајућим недвосмисленим изразом којим се изражава да слање наруџбине подразумева обавезу плаћања трговцу. Ако трговац не поштује овај подставак, уговор или наруџбина нису обавезујући за потрошача.”

Чл. 6. ст. 1. Директиве 2011/83 гласи: „Пре него што уговор на даљину или уговор склопљен ван пословних просторија или било која одговарајућа понуда постану обавезујући за потрошача, трговац на јасан и разумљив начин пружа купцу следеће информације: (а) главне карактеристике робе или услуга у мери у којој је то примерено у односу на носач података и на робу или услуге; [...]; (е) укупну цену роба или услуга укључујући порезе или, кад су роба или услуге такве природе да цену оправдано није могуће израчунати унапред, начин израчунавања цене, као и, кад је то примењиво, све додатне трошкове превоза, трошкове испоруке или поштанске трошкове или, кад те трошкове оправдано није могуће израчунати унапред, чињеницу да се ти додатни трошкови наплаћују. У случају уговора који се склапа на неодређено време или уговора о претплати, укупна цена укључује укупне трошкове по обрачунском периоду. Кад се такви уговори наплаћују по фиксној стопи, укупна цена значи и укупне месечне трошкове. Кад се укупни трошкови оправдано не могу израчунати унапред, предвиђа се начин израчунавања цене; [...]; (о) када је то примењиво, трајање уговора или, ако је уговор склопљен на неодређено време или се аутоматски продужује, услове раскида уговора; (п) када је то примењиво, минимално трајање обавезе потрошача на основу уговора; [...].”

„наруцбина с обавезом плаћања” у смислу те одредбе, ваља ослонити на саме речи које се налазе на тој типки или тој сличној функцији.³¹

7. Закључак

У праву ЕУ, националним законима држава чланица, као и држава које претендују да буду чланице (дакле, и Србији), дато је потрошачима право, у случају закључења потрошачког уговора ван пословних просторија трговца, као и закључења уговора на даљину, да у одређеном року, одустану од уговора, не наводећи за то никакве разлоге, без икаквих негативних последица. Ово је још један од инструмената за постизање високог нивоа заштите потрошача, као проклеменованог циља политике ЕУ.

Разлог за давање потрошачима права на одустану од уговора јесте то што они у неким ситуацијама брзоплето закључују уговоре, они понекад у искушењу закључују уговоре који могу бити штетни за њихове интересе и због којих се, након трезвеног размишљања, накнадно покају. Ово се обично дешава када се уговор закључује ван пословних просторија трговца и кад се уговора закључује на даљину. У овим ситуацијама на потрошача често делује и фактор изненађења који га ставља у неравноправан положај. У тим ситуацијама трговац може, применом агресивних техника преговарања и агресивних маркетиншких метода, извршити психолошки притисак на неспремног потрошача и искористити његову неспремност приликом закључења уговора. Потрошач није у могућности да донесе трезвену одлуку о послу. Стога је потребно оставити му могућност да се „охлади“, преиспита своју одлуку о закљученом уговору и, по потреби, да одустане од уговора без икаквих негативних последица.

Ово право потрошача може бити, с друге стране, и извор његове злоупотребе, на штету савесног трговца (нпр. неко за потребе свечаности „купи“ хаљину или одело а потом се „предомисли“ и врати исто, у неоштећеном стању и запаковано, уз повраћај новца). Јасно, пословање трговца, чији је циљ добит, сноси са собом и пословни ризик. Како би се спречиле, негативне последице овог права потрошача и његова злоупотреба, правом ЕУ и националним прописима предвиђено је, између осталог: потрошачу је дато право да одустане од уговора само код уговора закљученог ван пословних просторија трговца и уговора закљученог на даљину; рок за одустанак од уговора је, релативно, кратак (14 дана од дана закључења уговора за услуге односно 14 дана од дана пријема робе за купопродајне уговоре); потрошач може да користи робу само у мери која је нужна ради упознавања са њеним особинама, карактеристикама и функцијом; потрошач нема право на одустајање код нпр. уговора за услуге након што је услуга у потпуности извршена; испоруке робе која је израђена према спецификацијама потрошача

³¹ Пресуда у предмету 249/21 од 7. априла 2022.

или очито прилагођена потрошачу; испоруке лако кварљиве робе или робе с кратким роком трајања; испоруке оригинално затворене робе која није погодна за повраћај због заштите здравља или хигијене, а која је након испоруке отворена; уговора склопљених на јавној лицитацији; и др.

*Dragan Vujisić, Ph.D., Full-time Professor
Faculty of Law, University of Kragujevac*

THE RIGHT OF THE CONSUMER TO WITHDRAW FROM THE CONTRACT IN THE CASE LAW OF THE COURT OF JUSTICE OF THE EUROPEAN UNION

Summary

The consumer's right to withdraw is an instrument for achieving a policy of high level of consumer protection in the European Union. It has been enshrined in the Directive 2011/83 EU on consumer rights and implemented in the national legislation of EU member states. It is also implemented in Serbian law through the Law on Consumer Protection. However, even before that, there were predecessors of this right in the national laws of individual countries, e.g. in Germany (1969), but also in the Serbian Law on Obligations (1978).

In EU law, in the national laws of member states, as well as in states that aspire to be members (therefore, also in Serbia), consumers are entitled, in the case of concluding a consumer contract outside the trader's business premises, as well as when concluding a contract at a distance, in a relatively short period, to withdraw from the contract, without citing any reasons, and without any negative consequences. A justifiable reason for giving consumers the right to withdraw from the contract is that they conclude contracts hastily in these situations; sometimes they are tempted to enter into contracts that may be harmful to their interests and for which, after sober reflection, they subsequently repent; they could also be "manipulated" by aggressive marketing methods. However, this right of consumers is also criticized, e.g. whether this one is needed in addition to the already existing instruments for protection; further, this right can also lead to consumer abuse etc.

Although, at first glance, it is comprehensively regulated, the consumer's right to withdraw from the contract is not deprived of certain situations that lead to court disputes. Hence, the subject of this paper is the presentation of (only) some of the cases that the Court of Justice of the European Union had in its practice.

Key words: trader, consumer, withdrawal from the contract, case law.

Литература

- Brown, I., *Commercial Law*, Oxford, Oxford University Press, 2001.
- Watson, J., *Withdrawal rights*, Зборник радова: Handbook of research on international consumer law, Cheltenham, 2018.
- Вујисић, Д., *Право потрошача на једнострани раскид уговора*, Правни живот, бр. 10/2011.
- Durovic, M., Janssen, A., *The Formation of Smart Contracts and Beyond: Shaking the Fundamentals of Contract Law*, Зборник радова: The Cambridge Handbook of Smart Contracts, Blockchain Technology and Digital Platforms, Cambridge, Cambridge University Press, 2019.
- Zimmermann, R., *The New German Law of Obligations: Historical and Comparative Perspectives*, Oxford: Oxford University Press, 2005.
- Lorenz, S., *Der Schutz vor dem unerwünschten Vertrag*, Munich: C. H. Beck, 1997.
- Loos, M., Rights of Withdrawal, Modernising and harmonizing consumer law (eds. Howells, G., Schulze, R.), Munich, 2009.
- Luzak, J., *To Withdraw or Not to Withdraw? Evaluation of the Mandatory Right of Withdrawal in Consumer Distance Selling Contracts Taking into Account Its Behavioural Effects on Consumers*, Centre for the Study of European Research Paper No. 2013-2021, доступно на: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2243645, приступ: 1.9.2024.
- Markesinis, B. Unberath, H., Johnston, A., *The German Law of Contract – A Comparative Treatise*, Oxford, Oxford University Press, 2006.
- Михајловић, Б., *Промена потрошачког права у дигитално доба*, Крагујевац, 2023.
- Medicus, D., *Verschulden bei Vertragsverhandlungen. Gutachten zur Überarbeitung des Schuldrechts*, hrsg. vom Bundesminister der Justiz, Band I, S, 1981.