

*Dr Andrej Mićović, redovni profesor
Fakulteta za hotelijerstvo i turizam u Vrnjačkoj Banji
Univerziteta u Kragujevcu
ORCID: 0000-0002-5988-4387*

*Pregledni naučni rad
UDK: 336:004.738.5
DOI: <https://doi.org/10.46793/XXIIMajsko.525M>*

NOV PRISTUP UREĐENJU FINANSIJSKIH USLUGA NA DALJINU*

Rezime

Pravila kojima se reguliše ugovaranje finansijskih usluga na daljinu imaju relativno kratak istorijat, pri čemu je menjan pristup o načinu na koji treba da budu uređene. U našem pravu ugovaranje na daljinu po prvi put je regulisano Zakonom o zaštiti potrošača iz 2002. godine, s tim što važeći Zakon o zaštiti potrošača, zbog usklađivanja sa regulativom EU, ne sadrži odredbe o ugovaranju finansijskih usluga na daljinu. Sa donošenjem Direktive EU 2023/2673 menja se pristup u pogledu regulisanja finansijskih usluga na daljinu i to tako što se ugovaranje finansijskih usluga na daljinu svrstava u područje primene pravila iz Direktive EU 2011/83 o pravima potrošača, pod uslovima koji su određeni u Direktivi EU 2023/2673. S tim u vezi u članku su izložene razvojne etape u regulisanju finansijskih usluga, zatim načelna pravila koja moraju da budu zadovoljena povodom njihovog uređenja i na kraju opšta i posebna pravila kojima se reguliše ugovaranje finansijskih usluga na daljinu.

Ključne reči: *finansijske usluge, ugovaranje na daljinu, informisanje, odustanak, potrošač, trgovac, onlajn interfejs.*

1. Uvodne napomene

Ugovaranje na daljinu predstavlja jedan od načina kako može da se izvrši promet roba i usluga.¹ Pod tim se podrazumeva sklapanje ugovora između trgovca i potrošača

* Ovaj rad je finansiralo Ministarstvo nauke, tehnološkog razvoja i inovacija Vlade Republike Srbije, na osnovu Ugovora o prenosu sredstava za finansiranje naučnoistraživačkog rada zaposlenih u nastavi na akreditovanim visokoškolskim ustanovama u 2026. godini (br. 451-03-34/2026-03/200375 od 5.02.2026).

¹ U praksi trgovci su slobodni da izaberu način ugovaranja. Klasičan način ugovaranja je onaj koji podrazumeva da potrošač dođe kod trgovca, pri čemu se ugovor zaključuje u prisustvu ugovarača i objektu u kome trgovac stalno posluje. Ali, do toga može da dođe i tako što će

u okviru organizovane prodaje² ili pružanja usluga na daljinu bez istovremenog fizičkog prisustva trgovca i potrošača, isključivo uz korišćenje jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu do trenutka zaključenja ugovora, uključujući i sam trenutak zaključenja (čl. 5. st. 1. tač. 8. Zakona o zaštiti potrošača).^{3 4} Iz navedene definicije proizilazi da je za postojanje distancione prodaje potrebno da budu ispunjena dva uslova: negativan i pozitivan. Negativan se ogleda u tome što se prodaja vrši a da, pri tome, nisu istovremeno prisutni pružalac i korisnik usluge.⁵ To znači da pružalac usluge izjavu volje upućuje odsutnom licu, kao i da se na distancionu prodaju, pored posebnih pravila, primenjuju i opšta pravila o zaključenju ugovora između odsutnih lica. Pozitivan uslov je zadovoljen ukoliko se prodaja vrši u okviru organizovanog programa i uz korišćenje jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu.⁶ Sredstvo komunikacije na daljinu je sredstvo koje omogućava zaključenje ugovora između trgovca i potrošača koji se ne nalaze na istom mestu u isto vreme (čl. 5. st. 1. tač. 9. ZZP).⁷

trgovac da ide ka potrošaču i tada se ugovor zaključuje u prisustvu ugovarača, ali izvan poslovnih prostorija.

² Organizovana prodaja, kao konstitutivni element pojma distancione prodaje, isključuje primenu pravila o prodaji na daljinu na usluge koje se pružaju isključivo povremeno i van komercijalnih struktura namenjenih zaključenju distancionih ugovora (videti: uvodnu izreku br. 18 Direktive EU 2002/65 o prodaji na daljinu finansijskih usluga, Sl. list EU, L 271 od 9. oktobra 2002. godine; uvodnu izreku br. 25 Direktive EU 2023/2673, Sl. list EU, L od 28. 11. 2023). Organizovana prodaja na daljinu može da se vrši samo na osnovu ponude (poziva na ponudu) koju trgovac upućuje potrošaču (ne i onda kada potrošač vrši porudžbinu bez prethodne ponude trgovca). O tome: Zabel, B., *Tržno pravo*, Ljubljana, 1999, str. 117.

³ Sl. glasnik RS, br. 88/2021. U daljem tekstu ZZP.

⁴ Ova definicija je saobrazna sa onom koja je navedena u Direktivi 2011/83 (Sl. list EU, L 304/64 od 25. oktobra 2011. godine) o pravima potrošača (čl. 2. st. 1. tač. 7).

⁵ Ruhl, G., *Distance Contracts*. U: Max Planck Encyclopedia of European Private Law, Basedow, J., Hopt, K., Zimmermann, R (ur.), Oxford University Press, 2012, Dostupno na: SSRN: <https://ssrn.com/abstract=1989535>

⁶ Steennot, R., *Consumer protection with regard to Distance Contracts after the Transposition of the Consumer Rights Directive in Belgium and France*, European Consumer Law Journal, No. 3-4/2013, str. 417-418.

⁷ U Direktivi EU 97/7 o zaštiti potrošača (stavljena van snage donošenjem Direktive 2011/83) kod sklapanja ugovora o prodaji na daljinu kao moguća sredstva komunikacije navođena su standardna pisma, (ne)naslovljeni štampani materijali, štampani oglasi sa porudžbenicom, katalozi, telefoni, radio, videofon, videotekst, elektronska pošta, telefaks, televizija (telešoping) (Aneks I u vezi sa čl. 2. Direktive 97/7). Danas se najčešće putem Interneta ostvaruje daljinska prodaja. Zahvaljujući tehnološkoj evoluciji stalno se pojavljuju nova sredstva komunikacije, koja potiskuju iz upotrebe ranija, zbog čega navođenje sredstava, kao što je učinjeno u Direktivi 97/7, gubi smisao. Videti: Lodder, A. R., Morais Carvalho, J., *Online Platforms: Towards An Information Tsunami with New Requirements on Moderation, Ranking, and Traceability*, European Business Law Review, No. 4/2022, str. 539-540.

Ugovori na daljinu, koji imaju za predmet finansijske usluge, na nivou Evropske unije bili su regulisani Direktivom 2002/65 o prodaji na daljinu finansijskih usluga namenjenih potrošačima. Sa donošenjem Direktive 2023/2673 o izmeni Direktive 2011/83 i stavljanju izvan snage Direktiva 2002/65⁸ prošireno je područje primene Direktive 2011/83 o pravima potrošača i na ugovore o finansijskim uslugama sklopljenim na daljinu. Proširenje područja primene Direktive 2011/83 izvršeno je u cilju osiguranja usklađenog regulisanja različitih vrsta ugovora sklopljenih na daljinu.⁹ Ipak, zbog specifičnosti finansijskih usluga koje su namenjene potrošačima, naročito zbog njihove složenosti, na ugovore o finansijskim uslugama sklopljenim na daljinu ne mogu da se primene sve odredbe Direktive 2011/83.¹⁰ Zato su u Direktivi 2023/2673 nabrojana pravila, sadržana u Direktivi 2011/83, koja mogu da se primenjuju na navedene ugovore (kao i na sve druge ugovore sklopljene između trgovaca i potrošača, zbog čega se mogu svrstati u kategoriju tzv. opštih pravila), kao i posebna pravila kojima se isključivo regulišu ugovori o finansijskim uslugama sklopljeni na daljinu. U daljim izlaganjima biće reči o razvojnim etapama i pristupu u regulisanju finansijskih usluga u našem pravu i na nivou Evropske unije, kao i o pravilima, sa posebnim osvrtom na posebna pravila, koja će se primenjivati na ugovore o finansijskim uslugama sklopljenim na daljinu.

2. Razvojne etape i pristup regulisanju finansijskih usluga na daljinu

U našem zakonodavstvu ovaj vid prodaje prvi put je bio uređen u ZZP iz 2002. godine.¹¹ Bilo je određeno da potrošač ima pravo da u roku (rok počinje od dana kada je potrošač primio robu, odnosno za usluge – od dana kada je ugovor zaključen) od sedam dana opozove ugovor o distancionoj prodaji i bez davanja obrazloženja, sa obavezom snošenja troškova neposrednog vraćanja robe (čl. 21). U ZZP iz 2005. godine¹² ovom obliku prodaje (čl. 24 – 28) se daje veći značaj (pet članova je posvećeno distancionoj prodaji) i to tako što se više ne govori o prodaji već o kupovini na daljinu (dakle, polazilo se od kupca i činjenice da se pravila o distancionoj prodaji donose u funkciji zaštite kupca, kao potrošača), i što se više ne pominje pravo potrošača da opozove ugovor,¹³ ali se zato navode pojedine vrste kupovine na daljinu (kataloška kupovina, kupovina na osnovu uzorka ili modela, kupovina na probu, kupovina korišćenjem elektronskih sredstava).¹⁴ ZZP iz 2010.

⁸ Prestaje da se primenjuje od 19. juna 2026. godine (čl. 3. Direktive 2023/2673).

⁹ Uvodna izreka br. 12. Direktive 2023/2673.

¹⁰ Uvodna izreka br. 10. Direktive 2023/2673.

¹¹ Sl. list SRJ, br. 37/2002.

¹² Sl. glasnik RS, br. 79/2005.

¹³ Ova formulacija je i inače bila pogrešna, s obzirom da potrošač može, pod određenim uslovima, da opozove (povuče) svoju izjavu volje, a ugovor može da jednostrano raskine. O ovome: Mićović, M., Mićović, A., *Potrošačo pravo*, Kragujevac, 2022, str. 148.

¹⁴ *Isto*, str. 74 – 88.

godine¹⁵ sadržao je poseban odeljak (čl. 28 – 43), u okviru koga je regulisano zaključenje ugovora na daljinu, pri čemu se po prvi put definišu pravila (vezano za informisanje, obaveštenje o pravu potrošača na odustanak od ugovora i roku u kome može da se ostvari to pravo) o pružanju finansijskih usluga na daljinu.¹⁶ Naredni ZZP¹⁷ takođe je sadržao poseban odeljak (čl. 27 – 40) u okviru koga je regulisano ugovaranje na daljinu, s tim što se na pružanje finansijskih usluga na daljinu odnosila samo odredba o informisanju (čl. 27. st. 6). Važeći ZZP¹⁸ ne sadrži odredbe o ugovaranju finansijskih usluga na daljinu. Razlog tome je usklađivanje našeg zakonodavstva sa Direktivom EU 2011/83 o pravima potrošača u kojoj je određeno da se ne primenjuje na finansijske usluge (čl. 3. st. 3. tač. d) zbog toga što je postojećim zakonodavstvom Unije to područje već regulisano.¹⁹ Zato je kod nas donet Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu,²⁰ koji se primenjuje isključivo na ugovaranje finansijskih usluga na daljinu.²¹

Budući da je Direktivom 2023/2673 prošireno područje primene Direktive 2011/83 i na ugovore o finansijskim uslugama sklopljenim na daljinu²² biće neophodno da se postojeći ZZP izmeni, u tom smislu što će se primena određenih

¹⁵ Sl. glasnik RS, br. 73/2010.

¹⁶ Pravila o pružanju finansijskih usluga na daljinu uneta su u ZZP u cilju usklađivanja sa rešenjima iz Direktive EU 2002/65 o prodaji finansijskih usluga na daljinu. U uvodnoj izreci br. 5 Direktive bilo je navdano da su finansijske usluge zbog svoje nematerijalne prirode naročito pogodne za prodaju na daljinu, te da bi uspostavljanje pravnog okvira trgovanja trebalo da ojača poverenje potrošača u primenu novih tehnika trgovanja na daljinu finansijskim uslugama, kao što je elektronska trgovina.

¹⁷ Sl. glasnik RS, br. 62/2014, 6/2016 (dr. zakon), 44/2018 (dr. zakon).

¹⁸ Sl. glasnik, br. 88/2021.

¹⁹ Videti uvodnu izreku br. 32.

²⁰ Sl. glasnik RS, br. 44/2018.

²¹ Potreba da se donese poseban propis i pravila, kojima se reguliše prodaja na daljinu finansijskih usluga, u teoriji je obrazlagana time što je navođeno da finansijske usluge imaju specifičan karakter, čemu doprinose različiti faktori, kao što je kompleksnost (zasnivaju se često na ugovorima koji se sukcesivno izvršavaju, u dužem vremenskom periodu; zbog složenosti pojačava se inferiornost potrošača u odnosu na profesionalne partnere), globalnost (nisu teritorijalno omeđene, već su produkt globalnog tržišta), volatilnost (zbog kolebanja na finansijskom tržištu, koja utiču na cenu usluga, odluke potrošača su često intuitivne i nemaju racionalnu podlogu). O tome: Misita, N., *Zaštita potrošača i tržište finansijskih usluga*, Zbornik radova: Aktuelnosti građanskog i trgovačkog zakonodavstva i pravne prakse, Mostar, br. 6/08, str. 83; Čulinović Herc, E., *Zaštita potrošača i zaštita ulagatelja na hrvatskom tržištu finansijskih usluga*, Zbornik radova: Zaštita potrošača i ulagatelja u evropskom i hrvatskom pravu, Rijeka, 2005, str. 212 – 217; Pavić, D., *Elektronski ugovori u francuskom pravu*, Zbornik radova: Aktuelnosti građanskog i trgovačkog zakonodavstva i pravne prakse, Mostar, br. 6/08, str. 541.

²² Ugovori o finansijskim uslugama sklopljeni na neki drugi način osim na daljinu nisu obuhvaćeni ovom Direktivom (uvodna izreka br. 11).

zakonskih pravila proširiti i na takav način ugovaranja finansijskih usluga, a Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu stavi van snage.

U pogledu pristupa i načina regulisanja finansijskih usluga na daljinu budućim izmenama ZZP, u cilju usklađivanja sa rešenjima iz Direktive 2023/2673, potrebno je da budu zadovoljena tri načelna pravila, odnosno principa.

Prvo, to je princip maksimalne harmonizacije, prema kome nacionalna pravila, osim kada je predviđeno drukčije, ne mogu da odstupe od odredaba utvrđenih u Direktivi 2023/2673, odnosno Direktivi 2011/83.²³ Mogućnost pružanja višeg nivoa zaštite potrošača ostavljena je u pogledu: predugovornog informisanja (čl. 16.a. st. 9. Direktive 2023/2673), a vezano za katalog informacija i način prikazivanja informacija;²⁴ zaključenja ugovora putem onlajn interfejsa (na primer, putem internet stranice ili aplikacije) (čl. 16.e. st. 2. Direktive 2023/2673). Ovakvim rešenjem ne isključuje se pravo trgovaca da potrošačima ponude ugovorna rešenja koja nadilaze propisani, odnosno predviđeni okvir zaštite (čl. 3. st. 6. Direktive 2011/83).

Drugo, polje primene pravila povodom ugovora o finansijskim uslugama sklopljenih na daljinu ograničava se u slučaju uzastopnih (sukcesivnih) poslova ili odvojenih istorodnih poslova koji se obavljaju na osnovu ili bez prethodno zaključenog početnog (inicijalnog, okvirnog) sporazuma.²⁵ U slučaju ugovora o finansijskim uslugama koji sadrže početni sporazum o uslugama,²⁶ za kojim slede uzastopni poslovi odnosno niz odvojenih poslova iste prirode koji se obavljaju tokom određenog perioda, odredbe kojima se uređuju ugovori o finansijskim uslugama sklopljeni na daljinu primenjuju se samo na početni sporazum (čl. 3. st. 1.b drugi podstav Direktive 2023/2673). Time se otklanja mogućnost da pružalac finansijskih usluga bude dužan da zbog jednog ugovornog odnosa više puta ispunjava suštinski istu obavezu propisanu zakonom. A, ako se pružalac usluge obavezao da korisniku sukcesivno pruža određenu finansijsku uslugu ili da mu pruža više odvojenih istorodnih usluga tokom određenog perioda bez prethodno zaključenog okvirnog sporazuma – odredbe o informisanju i pružanju odgovarajućih objašnjenja primenjuju se samo na prvi posao. Međutim, ako se posao iste prirode ne obavlja duže od godinu

²³ Države članice ne smeju u nacionalnom pravu održavati niti u njega uvesti odredbe koje odstupaju od odredaba utvrđenih u Direktivi, uključujući i strože ili manje stroge odredbe za osiguranje različitog nivoa zaštite potrošača, osim ako u Direktivi nije predviđeno drukčije (čl. 4. Direktive 2011/83).

²⁴ Videti uvodnu izreku br. 28. Direktive 2023/2673.

²⁵ Videti čl. 3. st. 1.b (podstav 2 - 4) Direktive 2023/2673. Ovo ograničenje je bilo predviđeno i u Direktivi 2002/65 (čl. 1. st. 2), kao i u našem važećem Zakonu o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu (čl. 4).

²⁶ „Početnim sporazum o uslugama“ može se smatrati otvaranje bankarskog računa, dok se „poslovima“ mogu smatrati polaganje ili povlačenje sredstava sa bankarskog računa. Dodavanje novih elemenata početnom sporazumu o uslugama, kao što je mogućnost upotrebe elektronskog platnog instrumenta, ne smatra se „poslom“ nego dodatnim ugovorom (uvodna izreka br. 24. Direktive 2023/2673).

dana, sledeći posao smatra se prvim u nizu poslova, pa se, shodno tome, primenjuju pravila o informisanju i pružanju odgovarajućih objašnjenja.

Treće, kada su određene finansijske usluge, koje su namenjene potrošačima, uređene nekim posebnim pravnim aktima, radi osiguranja pravne sigurnosti, na njih se primenjuju odgovarajuća pravila iz tih akata,²⁷ osim ako je u tim aktima predviđeno nešto drugo.²⁸ Ali, ako u tim aktima nisu sadržana pravila o predugovornim informacijama vezano za pravo odustajanja ili ako nisu utvrđena pravila o pravu odustajanja, treba primeniti pravila sadržana u Direktivi 2023/2673.²⁹

Kada se radi o odnosu između ugovornih pravila o finansijskim uslugama i opštih pravila ugovornog prava, ugovorna pravila o finansijskim uslugama se ne primenjuju u području ugovornog prava na pravne aspekte ugovora koji nisu regulisani Direktivom 2023/2673, odnosno Direktivom 2011/83 (čl. 3. st. 5. Direktive 2011/83).^{30 31}

3. Pravila koja se primenjuju na ugovore o finansijskim uslugama sklopljenim na daljinu

Prema Direktivi 2023/2673 razlikuju se dve grupe pravila kojima se regulišu ugovori o finansijskim uslugama sklopljeni na daljinu. To su: a) opšta pravila, koja su, uz određene dodatke, sadržana u Direktivi 2011/83, a primenjuju se i na druge ugovore koji se sklapaju između trgovaca i potrošača, odnosno na sve ugovore na daljinu, a ne samo na one koji imaju za predmet finansijske usluge; b) posebna pravila, svrstana u posebno poglavlje, koja se odnose na ugovore o finansijskim uslugama sklopljenim na daljinu.

A/ U kategoriju opštih pravila spadaju ona koja su sadržana u Direktivi 2011/83, a navedena su u čl. 3. st. 1.b prvi podstav, kao i dodatno pravilo, koje je navedeno u čl. 11.a Direktive 2023/2673, a odnosi se na ostvarivanje prava odustajanja od ugovora na daljinu sklopljenih putem interneta. Tim pravilom se propisuje obaveza

²⁷ Direktivom 2023/2673 se ne menjaju postojeći sektorski akti Unije (uvodna izreka br. 16). U skladu sa tim na takve slučajeve primenjuje se čl. 3. st. 2. Direktive 2011/83 koji glasi: ako je bilo koja od odredaba Direktive protivurečna odredbi nekog drugog akta Unije koji uređuje posebne sektore, odredba toga drugog akta Unije ima prednost i primenjuje se na te posebne sektore.

²⁸ Videti čl. 16.b. st. 6, čl. 16.d. st. 5. Direktive 2023/2673.

²⁹ Videti uvodne izreke (br. 21, 22) i čl. 16.a. st. 10.

³⁰ Direktivom ne bi trebalo dovoditi u pitanje nacionalno pravo kojim se reguliše, na primer, sklapanje ili valjanost ugovora (npr. u slučaju izostanka pristanka). Slično tome, ova Direktiva ne bi trebala da proizvodi efekte na nacionalno pravo u vezi sa opštim pravnim lekovima u području ugovora, pravilima o prevelikim ili iznuđivačkim cenama ili pravilima o nemoralnim pravnim poslovima (uvodna izreka br. 14. Direktive 2011/83).

³¹ U ZZP ovo pitanje je regulisano na identičan način i to tako što je određeno da se na odnose između potrošača i trgovca, koji nisu uređeni odredbama zakona, primenjuje zakon kojim se uređuju obligacioni odnosi (čl. 3. st. 7. ZZP).

trgovca da potrošaču osigura mogućnost odustanka od ugovora pomoću funkcije odustajanja. Ta funkcija omogućava potrošaču da pošalje onlajn izjavu o odustanku kojom trgovca obaveštava o svojoj odluci da odustane od ugovora. Smatra se da je potrošač ostvario svoje pravo u odgovarajućem roku za odustajanje ako pre isteka tog roka putem onlajn interfejsa podnese izjavu o odustajanju.

Na ugovore o finansijskim uslugama sklopljene na daljinu, pored napred navedenih (odnose se na: područje primene – čl. 3; nivo usklađenosti – čl. 4), primenjuju se i one o:

- relevantnim definicijama (čl. 2): određeno je petnaest pojmova (poseban značaj ima već navedeno određenje ugovora na daljinu, kao i pojmovno određenje finansijskih usluga³²);

- informisanju³³ povodom prava odustajanja, informacije o načinu ostvarivanja tog prava, o obrascu za odustajanje (čl. 6. st. 1. tač. h), a ako je primenjivo, informacije o postojanju i mestu gde se nalazi funkcija odustajanja (dopuna predviđena u čl. 11.a Direktive 2023/2673);³⁴

- formalnim zahtevima (čl. 8. st. 6): kada se ugovor na daljinu sklapa telefonom, može se predvideti da trgovac mora da potvrdi ponudu koju daje potrošaču, za kojeg ponuda postaje obavezujuća kad potpiše tu ponudu ili pošalje svoj pisani pristanak, kao i da takve potvrde moraju da budu na trajnom nosaču podataka;

³² Finansijska usluga znači svaka usluga bankarske, kreditne, osiguravajuće, lično-penzione, investicione ili platežne prirode (čl. 2. st. 1. tač. 12. Direktive 2011/83).

³³ Zahtevi u pogledu informisanja trebalo bi da budu prilagođeni, kako bi se u njima uzela u obzir tehnička ograničenja određenih nosača podataka, kao što su ograničeni broj znakova na ekranima određenih mobilnih telefona (uvodna izreka br. 31 Direktive 2023/2673).

³⁴ Uz druga postojeća sredstva odustajanja, kao što je obrazac za odustajanje, trgovac bi trebalo da potrošaču omogući odustajanje od ugovora uz pomoć funkcije, čime se osigurava da potrošači mogu da odustanu od ugovora jednako lako kao što mogu da ga sklope. Kako bi se to postiglo, trgovac bi potrošaču trebalo da osigura funkciju odustajanja koja je potrošaču jednostavna za pronalaženje, stalno dostupna i jasno vidljiva tokom roka za odustajanje. Time se omogućava potrošaču da lako pristupi funkciji odustajanja i efektivno iskoristi svoje pravo (trgovac bi, na primer, mogao da navede internet poveznicu koja potrošača vodi do funkcije odustajanja). Kako bi se izbeglo da potrošač nenamerno ostvari pravo odustajanja, trgovac bi od potrošača trebalo da zahteva da potvrdi odluku o odustajanju na način kojim se potvrđuje namera potrošača da to učini. Ako je potrošač u okviru istog ugovora na daljinu naručio višestruku robu ili više usluga, trgovac mu može pružiti mogućnost odustajanja od dela ugovora umesto od celog ugovora. Ako se potrošač koristi funkcijom odustajanja, trgovac bi trebalo bez nepotrebnog odlaganja da obavesti potrošača o prijemu obaveštenja o odustajanju na trajnom nosaču podataka (npr. e- poštom). Ta bi obaveza trebalo da se primenjuje ne samo na ugovore na daljinu za finansijske usluge, nego i na sve ugovore na daljinu koji podležu pravu odustajanja na osnovu Direktive 2011/83. Svrha ove funkcije je da se poveća svest potrošača o njihovom pravu odustajanja, kao i da se pojednostavi mogućnost ostvarivanja tog prava, s obzirom na to da, kad je reč o prodaji na daljinu, potrošač nema mogućnost da dobije objašnjenja ili da se lično upozna s potencijalno složenom ili opsežnom prirodom usluge (uvodna izreka br. 37 Direktive 2023/2673).

- naknadama za korišćenje sredstava plaćanja (čl. 19): trgovci ne mogu potrošačima da naplaćuju naknade koje prelaze trošak koji za korišćenje tog sredstva plaćanja snosi trgovac;³⁵

- komunikaciji telefonom (čl. 21): kad trgovac raspolaže telefonskom linijom kako bi u vezi sa sklopljenim ugovorom mogao biti pozvan, potrošač koji zove trgovca nije dužan da plati više od osnovne tarife poziva;

- dodatnim plaćanjima (čl. 22): pre nego što ugovor ili ponuda postanu obavezujući, trgovac je dužan da traži od potrošača izričit pristanak za svako dodatno plaćanje, pored naknade koja je ugovorena za glavnu ugovornu obavezu; u suprotnom, potrošač ima pravo na povraćaj plaćenog;

- prodaji po inerciji (nenaručene usluge) (čl. 27): potrošač je oslobođen obaveze osiguravanja bilo kakve naknade u slučaju pružanja nenaručenih usluga što je zabranjeno Direktivom 2005/29 (čl 5. st. 5. i tač. 29. Priloga I Direktive);³⁶ u takvim slučajevima izostanak reakcije kupca nakon takve isporuke nenaručene robe ili pružanja nenaručene usluge ne smatra se pristankom;³⁷

- osiguranju primene Direktive ili izveštavanju da su neka od fakultativnih pravila iz Direktive postala sastavni deo nacionalnog prava (radi se o skupu opštih pravila tehničke prirode kojima se regulišu pitanja: izvršenja – čl. 23; sankcija – čl. 24; obaveznosti Direktive – čl. 25; obaveštavanja – čl. 26; izveštavanja – čl. 29).

B/ Posebnim pravilima regulisane su: 1) predugovorne dužnosti trgovca: a) dužnost informisanja (obaveštavanja),³⁸ koja u osnovi predstavlja glavni stub na kome se temelji potrošačko pravo;³⁹ b) dužnost pružanja objašnjenja (u širem smislu posmatrano radi se o obavezi informisanja koja se vrši na zahtev potrošača); 2) pravo

³⁵ Ovo pravilo je u skladu sa onim iz Direktive 2007/64 (Sl. list EU, L 319/1 od 13. 11 2007. godine) o uslugama platnog prometa (čl. 52. st. 3) koje je usvojeno u cilju podsticanja tržišne utakmice i korišćenja efikasnih platnih instrumenata (uvodna izreka br. 54 Direktive 2011/83).

³⁶ Radi se o obliku agresivne (nasrtljive) poslovne prakse kojom se u znatnoj meri ograničava potrošačeva sloboda izbora.

³⁷ Uvođenjem pravnog leka kojim se potrošač oslobađa odgovornosti da za nenaručenu uslugu osigura bilo kakvu naknadu u osnovi je izvršena dopuna Direktive 2005/29, kojom to pitanje nije regulisano (uvodna izreka br. 60 Direktive 2011/83).

³⁸ Obaveza pružaoca usluge da korisnika informiše je u funkciji zaštite korisnika od zaključenja ugovora, a da nema jasnu predstavu o bitnim elementima nameravanog posla. Izvršenjem te obaveze stvaraju se uslovi da korisnik zaključi ugovor potpuno svestan šta dobija na osnovu ugovora. Zbog toga obaveštenje može biti blagovremeno samo ako je saopšteno pre nego što je ugovor zaključen. O tome: Đurđević, M., *Obligacija obaveštavanja u ugovorima o potrošnji*, Pravo i privreda, br. 5 – 8/08, str. 567.

³⁹ Obaveza predugovornog informisanja nema aposlutni karakter, što znači da ona izuzetno ne postoji kada je tako propisano. O tome: Mićović, M., *Heterogenost usluga i homogenost uslužnih pravnih poslova*, Zbornik radova: XXI vek – vek usluga i Uslužnog prava, Kragujevac, 2011, str. 34.

potrošača na odustanak⁴⁰ od ugovora;⁴¹ 3) dodatna zaštita od nepoštene poslovne prakse u slučaju sklapanja ugovora uz pomoć onlajn interfejsa.⁴²

1.a) Dužnost informisanja (čl. 16.a). - Načelno, sve informacije koje je trgovac dužan da pruži potrošaču mogu da se podele na osnovno-obavezne i dodatno-obavezne informacije. Korpus osnovno-obaveznih čine one informacije koje je trgovac dužan da pruži potrošaču nezavisno od toga o kakvoj vrsti usluge (robe) se radi.⁴³ U dodatno-obavezne informacije spadaju one koje trgovac pruža potrošaču u zavisnosti od okolnosti konkretnog slučaja, vrste usluge (robe) i načina ugovaranja.⁴⁴

⁴⁰ Mogućnost odustanka od ugovora nije predviđena kao opšte pravilo, koje bi se moglo primeniti na sve potrošačke ugovore, već je rezervisano za izuzetne situacije u kojima potrošač ima izraženo podređen položaj u odnosu na trgovca. Smatra se da ta neravnoteža naročito postoji u slučaju zaključenja ugovora izvan poslovnih prostorija i ugovora na daljinu, povodom potrošačkog kredita i tajm-šeringa. O tome: Mićović, M., *Prilozi za Uslužno pravo*, Zbornik radova: Usluge i zaštita korisnika, Kragujevac, 2015, str. 15.

⁴¹ Na osnovu prava na odustanak, koje je diskrecione prirode, jer može da se vrši bez obaveze pružanja obrazloženja (bez navođenja razloga), potrošač stiče pravo opcije. On može vršeci svoje pravo, jednostranom izjavom volje, u okviru roka za razmišljanje, da odustane od izvršenja (zaključenja) ugovora, ili ćutanjem, odnosno nevršenjem prava, da osnaži zaključen ugovor. U tom slučaju smatra se da je ispunjen odložni uslov pod kojim je ugovor zaključen i da on može da proizvede pravno dejstvo sa sadržinom koja je bila utvrđena u vreme njegovog zaključenja. S obzirom da tek sa nevršenjem prava, koje pripada potrošaču, ugovor konačno dobija pravnu snagu, u teoriji je prisutan stav da se ugovor, u kome je sadržano pravo na odustanak (pokajanje), formira etapno - u prvoj se utvrđuje sadržaj ugovora, a u drugoj njegova važnost. Ako se pravo ne vrši, sa protekom roka za razmišljanje ugovor postaje pravno perfektno. O tome: Mićović, M., Mićović, A., *Potrošačko pravo*, Kragujevac, 2022, str. 148.

⁴² O tome: Mićović, A., Mihajlović, B., *Strukturalna i sadržinska reforma pravila o prodaji na daljinu*, Zbornik radova Pravnog fakulteta u Novom Sadu, br. 2/2024, str. 439-437.

⁴³ Prema čl. 5. st. 1. Direktive 2011/83 trgovac pruža potrošaču sledeće informacije: a) glavne karakteristike robe ili usluga; b) identitet trgovca, kao na primer njegovo poslovno ime, adresa sedišta i njegov broj telefona; v) ukupnu cenu roba ili usluga uključujući poreze ili, kad su roba ili usluge takve prirode da cenu opravdano nije moguće izračunati unapred, način izračunavanja cene; g) način plaćanja i izvršenja, adresa na koju potrošač može da uputi reklamaciju trgovcu; d) podsećanje na postojanje zakonske garancije o saobraznosti robe. Pored toga, u zavisnosti od okolnosti, trgovac pruža potrošaču i informacije o: postojanju i uslovima postprodajnih usluga i garancija; trajanju i uslovima raskida ugovora; funkcionalnosti digitalnog sadržaja i merama tehničke zaštite; kompatibilnosti digitalnog sadržaja sa računarskom opremom i programskom podrškom.

⁴⁴ Dužnost informisanja, u pogledu broja informacija koje je trgovac dužan da pruži potrošaču, se širi u slučaju kada postoji izražena nejednakost između ugovarača u pogledu znanja i iskustva, kada se radi o novim ili kompleksnim uslugama (robama). Ovaj pristup na odgovarajući način je izražen i u odrednicama iz Direktive 2011/83 prema kojima trgovac ima obavezu da pruži potrošaču osam informacija, ali kada se radi o ugovaranju na daljinu ili izvan poslovnih prostorija broj informacija se povećava na dvadeset, a u slučaju ugovaranja na daljinu povodom finansijskih usluga, prema Direktivi 2023/2673, trgovac je dužan da potrošaču pruži dvadeset i tri informacije. Međutim, u onlajn potrošačkim transakcijama, fokus

Sve informacije, i osnovne i dodatno-obavezne, koje je trgovac dužan da pruži prema čl. 16.a. st. 1.,⁴⁵ u primerenom roku pre nego što ugovor na daljinu ili bilo koja odgovarajuća ponuda postanu obavezujući za potrošača, mogu da se razvrstaju u nekoliko grupa:

- **na one koje su u vezi sa trgovcem** (tač. a - identitet i glavnu delatnost trgovca i, ako je to primenjivo, identitet i glavnu delatnost trgovca u čije ime on deluje; tač. b - geografska adresu na kojoj trgovac ima sedište, telefonski broj i adresu e-pošte ili pojedinosti o bilo kom drugom komunikacionom sredstvu koje nudi trgovac i, ako je to primenjivo, sve navedene informacije za trgovca u čije ime on deluje, a pritom sva ta komunikaciona sredstva koja nudi trgovac omogućavaju potrošaču da brzo stupi u kontakt s trgovcem i da s njim efikasno komunicira te se njima jemči da potrošač može da arhivira pisanu korespondenciju s trgovcem na trajnom nosaču podataka; tač. v - relevantni podaci za kontakt kojima se potrošaču omogućuje da uputi eventualne reklamacije trgovcu te, ako je to primenjivo, trgovcu u čije ime on deluje; tač. g - ako je trgovac upisan u trgovački ili slični javni registar, registar u koji je trgovac upisan, registarski broj ili ekvivalentno sredstvo identifikacije u tom registru; tač. d - ako delatnost trgovca podleže sistemu izdavanja odobrenja, naziv, adresu, internet stranice i bilo kakve druge podatke za kontakt relevantnog nadzornog tela);

- **na one koje se tiču usluge** (tač. d - opis glavnih karakteristika finansijske usluge; tač. e - ukupnu cenu koju potrošač treba da plati trgovcu za finansijsku uslugu, uključujući sve povezane naknade, takse i troškove, kao i poreze plaćene preko trgovca ili, ako nije moguće navesti tačnu cenu, osnovu za izračunavanje cene koju potrošač može proveriti; tač. ž - ako je to primenjivo, informacije o posledicama zakasnelih ili propuštenih plaćanja; tač. z - ako je to primenjivo, informaciju da je cena personalizovana na temelju automatizovanog donošenja odluka;⁴⁶ tač. i - ako je to primenjivo, obaveštenje u kome se navodi da je finansijska usluga povezana s instrumentima koji uključuju posebne rizike zbog svojih specifičnih karakteristika ili

ne bi trebalo staviti samo na to koje informacije trgovci treba da pruže potrošačima, već i na to kako se te informacije pružaju. O tome: Luzak, J., Wulf, A. J., Seizov, O., Loos, M. B. M., & Junuzović, M. (2023). *ABC of Online Consumer Disclosure Duties: Improving Transparency and Legal Certainty in Europe*, Journal of Consumer Policy, br. 3/2023, str. 308.

⁴⁵ Informacije se dostavljaju potrošaču na trajnom nosaču podataka i moraju da budu lako čitljive (čitljiv oblik podrazumeva upotrebu slova u odgovarajućoj veličini za čitanje i u bojama koje ne smanjuju razumljivost informacija; trebalo bi izbegavati preduge i složene opise, sitna slova i preteranu upotrebu veza i analogija, jer su to metode kojima se potrošačima otežava razumevanje – uvodna izreka br. 30 Direktive 2023/2673). Na zahtev potrošača, informacije se dostavljaju u obliku koji je primeren i pristupačan potrošačima s invaliditetom, uključujući potrošače s oštećenjem vida (čl. 16.a. st. 6).

⁴⁶ Neki trgovci upotrebljavaju automatizovano donošenje odluka kako bi razlikovali cene među različitim grupama potrošača zbog čega su u određenim slučajevima cene prilagođene pojedinačnoj osetljivosti potrošača na cene. Stoga bi potrošače trebalo obavestiti pre nego što se obavežu ugovorom na daljinu da je cena finansijske usluge personalizovana na temelju automatizovanog donošenja odluka (uvodna izreka br. 27 Direktive 2023/2673).

sa instrumentima čija cena zavisi od fluktuacija na finansijskim tržištima izvan kontrole trgovca, kao i obaveštenje u kome se navodi da dosadašnje poslovanje nije pokazatelj budućeg; *tač. j* - obaveštenje da mogu postojati drugi porezi i/ili troškovi koji se ne plaćaju preko trgovca odnosno koje ne nameće trgovac; *tač. k* - svako ograničenje razdoblja u kojem je dostavljena informacija valjana; *tač. l* - načine plaćanja i izvršenja; *tač. lj* - svaki specifični dodatni trošak za potrošača za upotrebu sredstava daljinske komunikacije, ako se takav dodatni trošak naplaćuje; *tač. m* - ako su ekološki ili socijalni činioci uključeni u strategiju ulaganja finansijske usluge, informacije o svim ekološkim ili socijalnim ciljevima koji se nastoje ostvariti finansijskom uslugom;);

- **na one o ugovoru na daljinu** (*tač. n* - postojanje odnosno nepostojanje prava odustajanja te, ako pravo odustajanja postoji, informacije o roku za odustajanje i uslovima ostvarivanja tog prava, uključujući informacije o iznosu čije se plaćanje može zahtevati od potrošača, kao i o posledicama neostvarivanja tog prava; *tač. nj* - minimalno trajanje ugovora na daljinu u slučaju finansijskih usluga koje se obavljaju trajno odnosno sa ponavljanjima; *tač. o* - informacije o svim pravima koja strankama stoje na raspolaganju za prevremeni ili jednostrani otkaz ugovora na temelju uslova ugovora na daljinu, uključujući sankcije koje se na temelju ugovora izriču u takvim slučajevima; *tač. p* - praktična uputstva i postupke za ostvarivanje prava odustajanja u skladu s čl. 16.b st. 1. gde se navodi, između ostalog, telefonski broj trgovca i njegova adresa e-pošte ili pojedinosti o drugim sredstvima komunikacije relevantnim za slanje izjave o odustajanju te, za ugovore o finansijskim uslugama sklopljene putem interneta, informacije o postojanju i mestu gde se nalazi funkcija odustajanja iz čl. 11.a; *tač. r* - sve ugovorne odredbe o pravu primenjivom na ugovor na daljinu i/ili o nadležnom sudu; *tač. s* - jezik odnosno jezike na kojima su sastavljeni ugovorni uslovi i prethodne informacije, kao i jezik odnosno jezike na kojima trgovac uz pristanak potrošača komunicira tokom trajanja ugovora na daljinu);

- **na one o pravnim sredstvima** (*tač. t* - ako je to primenjivo, mogućnost upotrebe mehanizma vanskudskog rešavanja reklamacija i obeštećenja, kojem je trgovac podložan, i načine pristupa tom mehanizmu; *tač. č* - postojanje garantnog fonda ili drugih mehanizama obeštećenja, koji nisu obuhvaćeni direktivama 2014/49 o sistemima osiguranja depozita i 97/9 o sistemima naknade štete za investitore).

U slučaju komunikacije putem telefona,⁴⁷ ako potrošač izričito pristane na to, trgovac može pružiti samo informacije (a), (đ), (e), (j) i (n) pre nego što se potrošač obaveže ugovorom na daljinu. U tom slučaju trgovac obaveštava potrošača o prirodi i dostupnosti drugih informacija, koje dostavlja na trajnom nosaču podataka odmah nakon sklapanja ugovora na daljinu (čl. 16.a st. 4).

⁴⁷ Kada se komunikacija odvija putem telefona, identitet trgovca i komercijalna svrha poziva koji je započeo trgovac izričito se navode na početku svakog poziva potrošaču. Ako se poziv snima ili bi se mogao snimati, trgovac i o tome obaveštava potrošača (čl. 16.a st. 3. Direktive 2023/2673).

Kada se predugovorne informacije dostavljaju elektronskim sredstvima trgovcima je dopušteno da vrše njihovo raščlanjavanje na više nivoa, osim onih koje se pružaju u slučaju komunikacije putem telefona. U takvim slučajevima trgovac osigurava da se potrošaču pre sklapanja ugovora pruže sve predugovorne informacije (čl. 16.a st. 7).

Ako se upotrebljava tehnika raščlanjivanja⁴⁸ informacija na više nivoa, trgovac bi na prvom nivou elektronskih sredstava trebalo da navede barem identitet i glavnu delatnost trgovca, glavne karakteristike finansijske usluge, ukupnu cenu koju treba da plati potrošač, obaveštenje o mogućnosti postojanja drugih poreza ili troškova te postojanje ili nepostojanje prava odustajanja. Preostali zahtevi u pogledu predugovornih informacija mogli bi se prikazati na drugim nivoima (uvodna izreka br. 32 Direktive 2023/2673).⁴⁹

1.b) Dužnost pružanja objašnjenja (čl. 16.g). - Trgovci su obavezni da pruže potrošaču odgovarajuća objašnjenja⁵⁰ o predloženim ugovorima o finansijskim uslugama, na osnovu kojih potrošač može da proceni da li su predloženi ugovor i prateće usluge prilagođeni njegovim potrebama i finansijskoj situaciji. Takva se objašnjenja potrošaču pružaju besplatno pre sklapanja ugovora. Ta objašnjenja uključuju sledeće elemente: a) obavezne predugovorne informacije; b) bitne karakteristike predloženog ugovora, uključujući moguće prateće usluge; v) posebne

⁴⁸ Uvođenje tehnike raščlanjavanja informacija predstavlja legislativni odgovor na doktrinarne prigovore kojima se ističe da se usled brojnosti informacija povećava rizik da one ostanu nepročitane, što direktno utiče na ostvarenje postavljenog cilja da se uz pomoć informacija popravi položaj lica koje je slabija ugovorna strana. O tome: Schulte-Nölke, H., Twigg-Flesser, C., Ebers, M., *EC Consumer Law Compendium: Comparative Analysis*, Sellier, Munich 2008, str. 787; Meškić, Z., *Direktiva 2011/83/EU o pravima potrošača*, Nova pravna revija, br. 1/12, str. 47.

⁴⁹ Drugi mogući način pružanja predugovornih informacija elektronskim sredstvima jeste u obliku „tablice sadržaja” s naslovima koji se mogu proširiti. Na gornjem nivou potrošači bi mogli pronaći glavne teme koje se mogu proširiti klikom na svaku od njih, nakon čega bi se potrošač usmjerio na detaljniji prikaz relevantnih informacija. Na taj način potrošač dobija sve potrebne informacije na jednom mestu, a ujedno zadržava nadzor nad tim što će i kad pregledati (uvodna izreka br. 33 Direktive 2023/2673).

⁵⁰ Pravilom o odgovarajućim objašnjenjima trebalo bi da se osigura dodatna transparentnost i potrošaču pruži pravo da zatraži ljudsku intervenciju kada komunicira s trgovcem putem potpuno automatizovanih internet alata, kao što su četbotovi, robotizovano savetovanje, interaktivni alati ili slična sredstva (uvodna izreka br. 15 Direktive 2023/2673). Kako bi se osiguralo da potrošač pravilno razume posledice koje ugovor može da ima na njegovu ekonomsku situaciju, trebalo bi mu biti omogućeno da u predugovornoj fazi uvek može da dobije besplatnu ljudsku intervenciju u ime trgovca, tokom njegovog radnog vremena. Potrošač bi takođe trebalo da ima pravo da, u opravdanim slučajevima i bez neopravdanog opterećenja za trgovca, zatraži ljudsku intervenciju nakon sklapanja ugovora na daljinu. To bi moglo da uključi pravo na ljudsku intervenciju pri produženju ugovora, u slučaju velikih poteškoća za potrošača ili kada je potrebno dodatno objašnjenje ugovornih uslova (uvodna izreka br. 40 Direktive 2023/2673).

efekte koje predloženi ugovor može da ima na potrošača, uključujući, ako je to primenjivo, posledice neispunjavanja obaveze plaćanja ili zakasnelog plaćanja od strane potrošača.⁵¹

Trgovci treba da daju objašnjenja na lak i jednostavan način. Način na koji se daju objašnjenja i obim u kome se daju može da se propiše. Način i obim bi trebalo da bude prilagođen okolnostima situacije u kojoj se finansijska usluga nudi, licu kome se ona nudi i prirodi ponuđene finansijske usluge (čl. 16. d st. 2).

Kada drugi akt Unije kojim se uređuju određene finansijske usluge sadrži pravila o odgovarajućim objašnjenjima (pravila o odgovarajućim objašnjenjima sadržana su, na primer, u direktivama: 2014/17 o ugovorima o potrošačkim kreditima koji se odnose na stambene nepokretnosti; 2014/65 o tržištu finansijskih instrumenata, 2016/97 o distribuciji osiguranja), u cilju osiguranja pravne sigurnosti na te usluge primenjuju se samo pravila o odgovarajućim objašnjenjima iz tog akta Unije, osim ako je tim aktom Unije predviđeno drukčije (čl. 16.d st. 5).

2. Pravo potrošača na odustanak od ugovora (čl. 16.b). – Potrošač ima pravo da odustane⁵² od ugovora u roku od 14 kalendarskih dana bez sankcija i navođenja razloga.⁵³ Taj se rok produžava na 30 kalendarskih dana u slučaju ugovora na daljinu o životnom osiguranju i poslovima u vezi sa ličnom penzijom.⁵⁴ Smatra se da je potrošač ostvario svoje pravo odustajanja u roku za odustajanje ako je pre isteka tog roka poslao obaveštenje o ostvarivanju prava odustajanja (čl. 16. b st.3).

Rok za odustajanje počinje da teče: (a) od dana sklapanja ugovora na daljinu; ili (b) od dana na koji potrošač primi ugovorne uslove i propisane informacije, ako je taj dan kasniji od dana sklapanja ugovora. Ako potrošač nije primio ugovorne uslove i informacije, rok za odustajanje u svakom slučaju ističe 12 meseci i 14 dana nakon

⁵¹ Kad je reč o bitnim karakteristikama ugovora, trgovac bi trebalo da objasni glavne elemente ponude, kao što su ukupna cena koju potrošač treba da plati trgovcu i opis glavnih karakteristika finansijske usluge, kao i njen uticaj na potrošača. Kad je reč o posebnim efektima predloženog ugovora, trgovac bi trebalo da objasni i glavne posledice nepoštovanja ugovornih obaveza (uvodna izreka br. 38 Direktive 2023/2673).

⁵² Osnovna svrha ovog prava je da se potrošači zaštite od nepromišljenih odluka. O tome: Rott, P., Terryn, E., *The Right of Withdrawal and standard terms*, u: Micklitz, H., Stuyck, J., Terryn, E. (ur.), *Consumer Law*, Hart, 2010, str. 239-240; Twigg-Flesner, C., Schulze, R., *Protecting rational choice: information and the right of withdrawal*, u: Howells G., et al. (ur.), *Handbook of Research on International Consumer Law*, Edward Elgar, 2011, str. 145-146; Eidenmüller, H., *Why Withdrawal Rights?*, *European Review of Contract Law*, br. 1/2011, str. 1-24.

⁵³ Steennot, R., *The Right of Withdrawal under the Consumer Rights Directive as a Tool to Protect Consumers Concluding a Distance Contract*, *Computer Law & Security Review*, br. 2/2013, str. 105-119.

⁵⁴ Loos, M.B.M., *Rights of Withdrawal*, u: G. Howells, R. Schulze (eds.), *Modernising and Harmonising Consumer Contract Law*, Munich: Sellier 2009, str. 242.

sklapanja ugovora na daljinu. To pravilo se ne primenjuje ako potrošač nije obavešten o svom pravu odustajanja.⁵⁵

Pravo na odustanak se ne primenjuje u svim onim slučajevima kada to opravdavaju okolnosti konkretnog slučaja:

- potreba da se spreče špekulativni postupci (slučaj kada se radi o finansijskim uslugama čija cena zavisi od promena na finansijskom tržištu koje trgovac ne može da kontroliše i do kojih može da dođe u toku roka za odustanak, kao što su, na primer, usluge povezane sa: devizama; instrumentima tržišta novca; prenosivim hartijama od vrednosti; udelima u subjektima za zajednička ulaganja; finansijskim terminskim ugovorima i drugim instrumentima koji moraju da budu namireni u novcu; terminskim ugovorima o kamatnoj stopi; zamenama kamatnih stopa, valuta i valutnih udela; opcijama sticanja i raspolaganja nekih od navedenih instrumenata);

- zaštita prirode i smisla posla (slučaj kada se radi o osiguranju putovanja i prtljaga, odnosno o drugom kratkoročnom osiguranju u trajanju do jednog meseca);

- potreba da se dovedu u sklad pravo i volja potrošača (slučaj kada su obe strane u potpunosti izvršile ugovor na izričit zahtev potrošača pre nego što je potrošač ostvario svoje pravo odustajanja).

Ako prateću uslugu povezanu sa ugovorom na daljinu pruža trgovac ili treće lice na osnovu sporazuma sa trgovcem, potrošač neće biti vezan pratećim ugovorom, niti će snositi bilo kakve troškove, ako ostvari pravo odustajanja (čl. 16.b st. 4).

Ukoliko potrošač iskoristi pravo odustajanja, od njega može da se zahteva da plati samo za uslugu koju mu je trgovac zaista i pružio u skladu sa ugovorom na daljinu (čl. 16.v st. 1).⁵⁶ Ovim pravilom se nastoji da se spreči fraudolozan odustanak od ugovora, a može da se primeni samo ako su kumulativno ispunjene dve pretpostavke.⁵⁷ Prvo, potrebno je da je o postojanju takve obaveze potrošač bio uredno obavešten (tu činjenicu dokazuje trgovac). Drugo, pre isteka roka za odustanak od ugovora, trgovac ne sme da počne sa izvršenjem ugovora bez prethodnog zahteva potrošača. U suprotnom, on neće imati pravo da zahteva od potrošača plaćanje bilo kakvog iznosa.

Iznos obaveze plaćanja ne sme da: a) prelazi iznos proporcionalan obimu već pružene usluge u odnosu na celokupnu vrednost ugovora na daljinu; b) bude takav da bi se mogao smatrati sankcijom.

⁵⁵ Rok za odustajanje ne bi trebao da istekne ako potrošač nije obavešten o pravu odustajanja na trajnom nosaču podataka (uvodna izreka br. 35 Direktive 2023/2673).

⁵⁶ Države članice mogu da predvide da od potrošača ne može da se zahteva da plaćaju ikakav iznos prilikom odustajanja od ugovora o osiguranju (čl. 16.v st. 2).

⁵⁷ O tome: Reich, N., Micklitz, H.W., Rott, P., Tonner, K., *European Consumer Law* (2nd edn), Cambridge – Antwerp – Portland, Intersentia 2014, str. 406-409.

Trgovac, odnosno potrošač dužni su da, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema (upućivanja) izjave o odustanku vrata sredstva koja su primili po osnovu ugovora na daljinu (čl. 16. v. st. 4. i 5).⁵⁸

3) Dodatna zaštita od nepoštene poslovne prakse u slučaju sklapanja ugovora uz pomoć onlajn interfejsa (čl. 16.e). - Trgovci pri sklapanju na daljinu ugovora o finansijskim uslugama svoje onlajn interfejse⁵⁹ ne mogu da dizajniraju, organizuju ili njima upravljaju na način kojim se zavaravaju potrošači koji su primaoci njihove usluge ili na način kojim se njima manipuliše ili bitno narušava ili ugrožava njihova sposobnost da donose slobodne i informisane odluke.⁶⁰ U tom cilju treba doneti odgovarajuće mere koje se odnose na barem jednu od sledećih praksi trgovaca: a) jače isticanje određenih izbora pri traženju odluke od potrošača koji su primaoci njihove usluge; b) stalno traženje da potrošači koji su primaoci usluge

⁵⁸ Kada potrošač ostvaruje svoje pravo na odustanak, on ima pravo na povraćaj novčanih sredstava od pružaoca usluga, s tim što nema pravo na naknadu za korišćenje tih sredstava koja je pružalac usluge primio na osnovu ugovora (Presuda Evropskog suda pravde u predmetu C–301/18, Sl. list EU, C 262 od 10. avgusta 2020. godine).

⁵⁹ Onlajn interfejs znači svaki softver, internet stranica ili njihov deo, aplikacija, uključujući mobilnu aplikaciju (čl. 3. st. 1. tač. m Uredbe (EU) 2022/2065 o jedinstvenom tržištu digitalnih usluga, Sl. list EU, L 277/1 od 27.10.2022).

⁶⁰ Tamni obrasci na onlajn interfejsima trgovaca predstavljaju prakse koje bitno narušavaju ili ugrožavaju, namerno ili u praksi, sposobnost potrošača koji su primaoci finansijske usluge da donose odluke i vrše izbore autonomno, na bazi dobijenih informacija. To se posebno odnosi na ugovore o finansijskim uslugama koji su sklopljeni na daljinu. Takve prakse trgovci mogu upotrebiti kako bi uverili potrošače koji su primaoci njihove usluge da učestvuju u neželjenim ponašanjima ili da donesu neželjene odluke koje bi za njih mogle imati negativne posledice. Trgovcima bi stoga trebalo biti zabranjeno da potrošače koji su primaoci njihove usluge dovode u zabludu ili ih podstiču na kupovinu odnosno da ugrožavaju ili narušavaju njihovu autonomiju, donošenje odluka ili izbor putem strukture, dizajna ili funkcionalnosti onlajn interfejsa ili njegovog dela. To može uključivati, između ostalog, nepoštena dizajnerska rešenja koja potrošača usmeravaju na izbor ili radnje koje donose koristi trgovcu, a možda nisu u interesu potrošača, predstavljanjem izbora na način koji nije neutralan, na primer jačim isticanjem određenih izbora upotrebom vizuelnih, zvučnih ili drugih elemenata, kada se od potrošača traži odluka. Iako se Uredbom (EU) 2022/2065 pružaocima usluga posredovanja koji upravljaju internet platformama zabranjuje upotreba tamnih obrazaca u dizajnu i organizaciji njihovih onlajn interfejsa, ovom bi se Direktivom države članice trebalo obavezati da spreče trgovce koji nude finansijske usluge na daljinu da upotrebljavaju takve obrasce pri sklapanju ugovora za te usluge. Pri tome, državama članicama trebalo bi dopustiti da, odstupajući od potpune usklađenosti, zadrže ili uvedu strože odredbe, pod uslovom da su te odredbe u skladu s pravom Unije (uvodna izreka br. 41 Direktive 2023/2673). Studije o tamnim obrascima su pokazale da i prezentacija (npr. koliko slojeva ispod iskačućeg prozora se nalazi tačka odluke) i sadržaj (npr. da li postoji dugme za odbijanje svih) značajno utiču na izbore pojedinaca. Videti: Helberger, N., et al, *Digital Fairness for Consumers*, BEUC, Brussels, 2024, str. 48; Cantero Gamito, Marta and Micklitz, Hans-W., *EU consumer law in 2023*, *Annuaire de Droit de l'Union Européenne* 2023. Dostupno na: <https://ssrn.com/abstract=4864186>.

odaberu nešto kada su to već odabrali, posebno otvaranjem prozora kojima se remeti korisničko iskustvo; ili v) otežavanje postupka otkazivanja usluge u odnosu na postupak pretplate na tu uslugu.

4. Zaključak

Kako bi se osigurao visok nivo zaštite potrošača u području ugovora o finansijskim uslugama sklopljenih na daljinu, a time i poverenje potrošača u ovaj način zaključenja ugovora, kako bi se izbegla preklapanja i osigurala komplementarnost u pogledu regulisanja različitih vrsta ugovora sklopljenih na daljinu, bilo je neophodno da se donošenjem Direktive 2023/2673 proširi područje primene Direktive 2011/83 na ugovore o finansijskim uslugama sklopljene na daljinu. S tim u vezi, navedeno je koja se od postojećih pravila iz Direktive 2011/83 o pravima potrošača primenjuju na ove ugovore i dodato je posebno poglavlje s pravilima koja se primenjuju samo na ove ugovore. U posebnom poglavlju sadržana su pravila koja su u osnovi bila deo i Direktive 2002/65 (o predugovornim informacijama ili o pravu odustajanja), s tim što je, na primer, broj predugovornih informacija povećan, uz ostavljanje mogućnosti trgovcima da izvrše na odgovarajući način raščlanjavanje informacija. Tehnikom raščlanjavanja informacija povećava se stepen jasnosti i korisnosti informisanja. U kvalitativnom smislu najznačajniji iskorak, od značaja za podizanje nivoa pravne sigurnosti i zaštite potrošača od nepoštene poslovne prakse, ostvaren je definisanjem pravila koja se primenjuju u slučaju sklapanja ugovora putem interneta, odnosno uz pomoć onlajn interfejsa.

*Andrej Mićović, Ph.D., Full-time Professor
Faculty of Hotel Management and Tourism
in Vrnjacka Banja, University of Kragujevac*

A NEW APPROACH TO REGULATING FINANCIAL SERVICES AT A DISTANCE

Summary

The rules governing the financial services contracts concluded at a distance have a relatively short history, with varying approaches to the way in which they should be regulated. In our law, distance contracts were first regulated by the Consumer Protection Act of 2002, but the current Consumer Protection Act, due to harmonisation with EU legislation, does not contain provisions on the distance contracting of financial services. With the adoption of Directive EU 2023/2673, the

approach to regulating financial services contracts concluded at a distance is changing, by placing distance contracting of financial services within the scope of the rules of Directive EU 2011/83 on consumer rights, under the conditions set out in Directive EU 2023/2673. In this regard, the article presents the developmental stages in the regulation of financial services, followed by the general rules that must be met in their regulation, and finally the general and special rules that regulate the financial services contracts concluded at a distance.

Key words: *financial services, distance contracts, information, withdrawal, consumer, trader, online interface.*

Literatura

- Directive (EU) 2023/2673 of the European Parliament and of the Council of 22 November 2023 amending Directive 2011/83/EU as regards financial services contracts concluded at a distance and repealing Directive 2002/65/EC, OJ L 2023/2673.
- 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, OJ L 304, 22.11.2011, pp. 64–88.
- Directive 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council of 23 September 2002 concerning the distance marketing of consumer financial services and amending Council Directive 90/619/EEC and Directives 97/7/EC and 98/27/EC, OJ L 271, , pp. 16–24.
- Directive 2007/64/EC of the European Parliament and of the Council of 13 November 2007 on payment services in the internal market amending Directives 97/7/EC, 2002/65/EC, 2005/60/EC and 2006/48/EC and repealing Directive 97/5/EC, OJ L 319, pp. 1–36.
- Directive 2005/29/EC of the European Parliament and of the Council of 11 May 2005 concerning unfair business-to-consumer commercial practices in the internal market and amending Council Directive 84/450/EEC, Directives 97/7/EC, 98/27/EC and 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council and Regulation (EC) No 2006/2004 of the European Parliament and of the Council ('Unfair Commercial Practices Directive'), OJ L 149 , pp. 22–39.
- Đurđević, M., *Obligacija obaveštavanja u ugovorima o potrošnji*, Pravo i privreda, br. 5 – 8/08.
- Eidenmüller, H., *Why Withdrawal Rights?*, European Review of Contract Law, br. 1/2011.
- Zabel, B., *Tržno pravo*, Ljubljana, 1999.
- Zakon o zaštiti potrošača, Sl. list SRJ, br. 37/2002.
- Zakon o zaštiti potrošača, Sl. glasnik RS, br. 79/2005.
- Zakon o zaštiti potrošača, Sl. glasnik RS, br. 73/2010.
- Zakon o zaštiti potrošača, Sl. glasnik RS, br. 62/2014, 6/2016 (dr. zakon), 44/2018 (dr. zakon).
- Zakon o zaštiti potrošača, Sl. glasnik RS, br. 88/2021.

- Zakon zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, Sl. glasnik RS, br. 44/2018.
- Cantero Gamito, M., Micklitz, H.W., *EU consumer law in 2023*, Annuaire de Droit de l'Union Européenne 2023. Dostupno na: <https://ssrn.com/abstract=4864186>
- Lodder, A. R., Morais Carvalho, J., *Online Platforms: Towards An Information Tsunami with New Requirements on Moderation, Ranking, and Traceability*, European Business Law Review, No. 4/2022.
- Luzak, J., Wulf, A. J., Seizov, O., Loos, M. B. M., & Junuzović, M. (2023). *ABC of Online Consumer Disclosure Duties: Improving Transparency and Legal Certainty in Europe*, Journal of Consumer Policy, br. 3/2023, <https://doi.org/10.1007/s10603-023-09543-w>
- Meškić, Z., *Direktiva 2011/83/EU o pravima potrošača*, Nova pravna revija, br. 1/12.
- Mićović, A., Mihajlović, B., *Strukturalna i sadržinska reforma pravila o prodaji na daljinu*, Zbornik radova Pravnog fakulteta u Novom Sadu, br. 2/2024, str. 439-437.
- Mićović, M., *Prilozi za Uslužno pravo*, Zbornik radova: Usluge i zaštita korisnika, Kragujevac, 2015.
- Mićović, M., *Heterogenost usluga i homogenost uslužnih pravnih poslova*, Zbornik radova: XXI vek – vek usluga i Uslužnog prava, Kragujevac, 2011.
- Mićović, M., Mićović, A., *Potrošačko pravo*, Kragujevac, 2022.
- Misita, N., *Zaštita potrošača i tržište finansijskih usluga*, Zbornik radova: Aktuelnosti građanskog i trgovačkog zakonodavstva i pravne prakse, Mostar, br. 6/08.
- Pavić, D., *Elektronski ugovori u francuskom pravu*, Zbornik radova: Aktuelnosti građanskog i trgovačkog zakonodavstva i pravne prakse, Mostar, br. 6/08.
- Presuda Evropskog suda pravde u predmetu C–301/18, Sl. list EU, C 262 od 10. avgusta 2020. godine
- Reich, N., Micklitz, H.W., Rott, P., Tonner, K., *European Consumer Law* (2nd edn), Cambridge – Antwerp – Portland, Intersentia 2014.
- Rott, P., Terryn, E., *The Right of Withdrawal and standard terms*, u: Micklitz, H., Stuyck, J., Terryn, E. (ur.), *Consumer Law*, Hart, 2010.
- Ruhl, G., *Distance Contracts*. U: Max Planck Encyclopedia of European Private Law, Basedow, J., Hopt, K., Zimmermann, R (ur.), Oxford University Press, 2012, Dostupno na: SSRN: <https://ssrn.com/abstract=1989535>
- Steennot, R., *Consumer protection with regard to Distance Contracts after the Transposition of the Consumer Rights Directive in Belgium and France*, European Consumer Law Journal, br. 3-4/2013.
- Steennot, R., *The Right of Withdrawal under the Consumer Rights Directive as a Tool to Protect Consumers Concluding a Distance Contract*, Computer Law & Security Review, br. 2/2013.
- Schulte-Nölke, H., Twigg-Flesner, C., Ebers, M., *EC Consumer Law Compendium: Comparative Analysis*, Sellier, Munich 2008.
- Twigg-Flesner, C., Schulze, R., *Protecting rational choice: information and the right of withdrawal*, u: Howells G., et al. (ur.), *Handbook of Research on International Consumer Law*, Edward Elgar, 2011.
- Helberger, N., et al, *Digital Fairness for Consumers*, BEUC, Brussels, 2024.
- Čulinović Herc, E., *Zaštita potrošača i zaštita ulagatelja na hrvatskom tržištu finansijskih usluga*, Zbornik radova: Zaštita potrošača i ulagatelja u evropskom i hrvatskom pravu, Rijeka, 2005.