

**Др Милица Панић,\***  
Доцент Правног факултета,  
Универзитет у Источном Сарајеву

ОРИГИНАЛНИ НАУЧНИ ЧЛАНАК  
doi:10.5937/zrgfni1776707P

366:004.738.5

Рад примљен: 01.10.2017.  
Рад прихваћен: 30.11.2017.

## **ПРАВО ПОТРОШАЧА НА ОДУСТАНАК ОД УГОВОРА О ПРОДАЈИ НА ДАЉИНУ ПУТЕМ ИНТЕРНЕТА**

**Апстракт:** У овом раду ћемо говорити о правима потрошача која се тичу одустанка од уговора о продаји на даљину путем интернета. Посебно је интересантно ово питање, јер су у Републици Србији и другим земљама бившим југословенским републикама донијети нови закони о заштити потрошача или мијењани стари, а ради усклађивања са правом Европске уније, а превасходно са одредбама Директиве о правима потрошача 2011/83/ЕУ. У овом раду говорит ћемо о случајевима када потрошач има право на одустанак од уговора, како се рачунају рокови за одустанак и начин остваривања права на одустанак од уговора, затим како одустанак утиче на повезане уговоре и о изузецима од права на одустанак од уговора, те о заштити потрошача. Приликом писања рада коришћен је позитивноправни, историјски и упоредни метод. Циљ рада је да укажемо да ли сурјешења новог Закона о заштити потрошача Републике Србије усклађена са Директивом 2011/83/ЕУ о правима потрошача.

**Кључне ријечи:** потрошач, трговац, одустанак, уговор, интернет.

---

\* milicapanic788@yahoo.com

## 1. Увод

Уговор може престати на више начина, а у литератури се наводе сљедећи случајеви: престанак уговора услед поништења, раскида (једностраног или споразумног), смрти и немогућности испуњења.<sup>1</sup> Када су у питању потрошачки уговори о продаји који се закључују путем интернета, у Закону о заштити потрошача Србије<sup>2</sup> предвиђају се посебни случајеви када потрошач има право на одустанак од уговора, а то је рјешење преузето из Директиве о правима потрошача.<sup>3</sup> Када је у питању појам потрошача у литератури се наводи да је то: „индивидуална, физичка особа која у тржишној размјени са професионалним партнерима стиче добра и користи услуге за приватне потребе“ (Мисита, 1997: 60).<sup>4</sup> Потрошачки уговор је уговор између трговца који дјелује у оквиру своје привредне или професионалне дјелатности и особе која дјелује приватно, за себе изван своје привредне дјелатности или професионалне“ (Кларић, Ведриш, 2009: 417).

1 Перовић, С. (1990). *Облигационо право*. Београд: Службени лист СФРЈ (Грачаница: Штампариија), 447; Панић, М. (2016). *Правни аспекти продаје на даљину путем Интернета*, докторска дисертација, Правни факултет Крагујевац, 233–253.

2 Закон о заштити потрошача – ЗЗПС, *Службени гласник Републике Србије*. Бр. 62(2014) и 6(2016) др. закон.

3 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, у даљем тексту: Директива о правима потрошача, retrived, 21, July 2017, from <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX%3A32011L0083>; У њемачком праву је донијет Закон о имплементацији Директиве о потрошачким правима и мијењан је Њемачки грађански законик, укључујући и уводни акт у BGB.

4 Još je John F. Kennedy 1962. godine prilikom predstavljanja američkom kongresu „Deklaracije o zaštiti potrošača“ izjavio: „Potrošači, po definiciji uključuju sve nas. I mene kao predsjednika SAD. Potrošači su najveća gospodarska skupinana koju utječe skoro svaka javna ili privatna gospodarska odluka. Oni su najvažnija skupina čiji se stavovi vrlo često ne čuju. Glas potrošača mora se čuti.“ Brčić Stipčević, V., Renko, S., (2008). Koliki je stupanj potrošačke osviještenosti studentske populacije?, *Zbornik Ekonomskog fakulteta u Zagrebu*, godina 6, 2008: 354. „U Sjedinjenim Američkim Državama donesen je Zakon o zaštiti potrošača još godine 1972, a na osnovi toga Zakona osnovana je i posebna savezna komisija za sigurnost potrošačke robe – FTC Federal Trade Commission, koja u svojoj nadležnosti kao dva konstitutivna segmenta obuhvaća zaštitu potrošača i antitrust, odnosno zaštitu tržišnog natjecanja.“ (Horak, Pavletić Župić, 2005: 1032–1033); У ЗЗПС у чл. 5, ст. 1, тач. 1 се наводи да је: „Потрошач физичко лице које на тржишту прибавља робу или услуге у сврхе које нису намијењене његовој пословној или другој комерцијалној дјелатности.“

Када је у питању престанак уговора о продаји на даљину путем интернета, у праву Републике Српске у Закону о заштити потрошача<sup>5</sup> говори се о раскиду уговора, док је у ЗЗПС и у Директиви о правима потрошача коришћен термин одустанак од уговора. Да би се према Закону о облигационим односима<sup>6</sup> могао раскинути уговор потребно је да се испуне одређени услови зависно о којој врсти раскида уговора је ријеч, да ли о раскиду уговора због неиспуњења, због материјалног или правног недостатка ствари. Затим ту су различити рокови у зависности од тога да ли је у питању раскид уговора због неиспуњења када треба да се остави накнадни примјерени рок за испуњење, а то је нешто другачије регулисано када је у питању одустанак од уговора о продаји на даљину путем интернета.

„Један од института који се уводи у потрошачко уговорно право је право потрошача на раскид уговора. Специфично је што се овдје не постављају никакви услови за остварење права, за разлику од традиционалног једностраног раскида уговора код којег, уобичајено, услов је да постоји повреда уговорних одредби или промјена околности што доводи до тога да се уговор не може раскинути. Правом на раскид уговора омогућава се потрошачу да још једном размисли о својој одлуци за закључење уговора и да, уколико промијени мишљење, из било којих разлога, може да тај уговор у одређеном року, познат као и период хлађења (cooling – off), раскине. Другој уговорној страни, обично трговцу таква могућност није дата.“ (Zdraveva, 2007: 206)<sup>7</sup>

У старом ЗЗПС из 2010. године у чл. 31 имамо одредбе о дужности обавјештавања о вршењу права на једнострани раскид уговора. У новом ЗЗПС из 2014. године у чл. 28, ст. 1 предвиђа се право потрошача да одустане од уговора закљученог на даљину, односно изван пословних просторија у року од 14 дана, без навођења разлога и додатних трошкова, осим трошкова из чл. 34 и 35<sup>8</sup> ЗЗПС.

---

5 Закон о заштити потрошача Републике Српске – ЗЗПРС. *Сл. гласник Републике Српске*. Бр. 6(2012), 63(2014) и 18(2017).

6 Закон о облигационим односима – 300, *Службени лист СФРЈ*. Бр. 29(1978), 39(1985), 45/(1989), 57(1989), *Службени лист СФРЈ*, Бр. 31(1993) и *Службени лист СЦГ*. Бр. 1(2003) – Уставна повеља.

7 „Када потрошач оствари своје право на раскид уговора, све уговорне обавезе се гасе, а трговац нема право на накнаду евентуалне штете коју је претрпио.“ Case C – 423/97, Travel Vac SL Manuel Jose Antelim Sanchis ECJ 22 April 1999, ECR 1999 I-02195, Retrieved 13. August. 2017. from <http://www.prf.unze.ba/Docs/Anali/AnaliBr14god7/7.pdf>;

8 Мисли се на одредбе које се односе на обавезе трговца и потрошача у случају одустанка од уговора.

Према чл. 29, ст. 1 ЗЗПС када је у питању почетак рачунања рокова за одустанак потрошача од уговора предвиђају се различити тренуци, у зависности од тога да ли је у питању уговор о пружању услуга, уговор о продаји робе, да ли је наручено више врста роба, или се испорука састоји из више пошиљки или дијелова и др. Тако када је у питању уговор о пружању услуга, рок од 14 дана рачуна се од тренутка закључења уговора између потрошача и трговца, док код уговора о продаји робе, рок од 14 дана рачуна се од тренутка када роба доспије у државину потрошача, односно трећег лица које је одредио потрошач, а које није превозник.<sup>9</sup>

У случају да потрошач једном поруџбеницом наручи више врста роба које се испоручују засебно, рок од 14 дана почиње да тече када последња врста наручене робе доспије у државину потрошача, односно трећег лица које је одредио потрошач, а које није превозник. Када се испорука робе састоји из више пошиљки и дијелова, рок од 14 дана почиње да тече када је последња пошиљка или дио, доспио у државину потрошача, односно трећег лица које је одредио потрошач, а које није превозник. Ако је закључен уговор на неодређено вријеме са периодичним испорукама робе, рок од 14 дана почиње да тече када прва пошиљка робе доспије у државину потрошача, односно трећег лица које је одредио потрошач, а које није превозник.

Ако трговац не преда потрошачу обавјештење из чл. 27. ст 1. тач. 4 ЗЗПС<sup>10</sup>, потрошач може одустати од уговора у року од 12 мјесеци од дана истека рока за одустанак од уговора. Међутим, ако трговац није предао потрошачу обавјештење из чл. 27, ст. 1, тач. 4 ЗЗПС, па то учини у року од 12 мјесеци од дана закључења уговора, рок од 14 дана почиње да тече када потрошач добије образац за одустанак. Рок из чл. 29, ст. 1 до 7, горе побројаних случајева, истиче протеком посљедњег часа посљедњег дана рока.<sup>11</sup>

Овај рок је различито постављен у законима који регулишу област заштите потрошача. У Закону о заштити потрошача БиХ<sup>12</sup> рок одустајања је 15 дана од дана када је потрошач примио производ, а код услуга рок почиње да тече од дана закључења уговора, а у Републици Српској у ЗЗПРС према чл. 64, ст. 1 и 2 рок је 15 дана од дана када је потрошач примио производ. Овдје не само да се разликује рок већ и тренутак од када потрошач има

---

9 чл. 29, ст. 1 и 2 ЗЗПС.

10 Мисли се на услове, временски рок и поступак за остваривање права на одустанак од уговора у складу са чланом 28 ЗЗПС.

11 ЗЗПС, чл. 29.

12 Закон о заштити потрошача Босне и Херцеговине – ЗЗПБиХ. *Службени гласник БиХ*. Бр. 25/06.

право на раскид уговора који је знатно дужи јер се рачуна од дана пријема производа.<sup>13</sup>

Што се тиче одредби ЗЗПС, оне су у потпуности усклађене са рјешењима Директиве о правима потрошача. Међутим, то није случај са законима о ЗЗПРС и ЗЗПБиХ, које би поводом овог питања требало ускладити.<sup>14</sup>

## 2. Остваривање права на одустанак од уговора

### 2.1. Услови

Потрошач право на одустанак од уговора мора да искористи прије истека рока, како је то предвиђено у роковима о ЗЗПС и Директиви о правима потрошача, коришћењем обрасца за одустанак од уговора или давањем недвосмислене изјаве у којој је исказана његова одлука о одустанку од уговора.<sup>15</sup> Према ст. 45 уводног дијела Директиве је предвиђено да искуство показује да многи потрошачи и трговци радије комуницирају путем интернетске странице трговца, те би трговац требало да има могућност да потрошачу понуди опцију испуњавања обрасца за одустајање преко интернетске странице. Свакако у том би случају трговац требало

---

13 У Словенији у Закону о заштити потрошача (*Zakon o varstvu potrošnikov – ZVP*). *Uradni list RS*. Бр. 98 (2004), бр. 98(2004) – uradno prečišćeno besedilo, бр. 46(2006) – odločba US, бр. 126(2007) in Бр. 86(2009) и Бр. 78(2011), Бр. 38(2014) и Бр.19(2015) чл. 43ч, ст. 1. при уговорима закљученим на даљину рок за раскид је 14 дана. Према чл. 72, ст. 1 Закона о заштити потрошача Хрватске – ЗЗПХ, *Narodne novine*, Бр. 41(2014) и Бр. 110(2015) потрошач има право, не наводећи разлоге за то, једнострано раскинути уговор закључен изван пословних просторија или закључен на даљину у року од 14 дана. У Закону за заштиту на потрошувачите Македоније - ЗЗПМ, *Службени весник на Р. Македонија*. Бр. 38 (2004), бр. 77(2007), Бр. 103(2008) и Бр. 24(2011). предвиђа се да уговор закључен на даљину може раскинути потрошач у року од 8 радних дана без навођења икаквих разлога у чл. 92, ст. 1. У Закону о заштити потрошача Црне Горе – ЗЗПЦГ. *Сл. лист Црне Горе*. Бр. 2(2014) према чл. 66, ст. 1–3 потрошач има право да, без навођења разлога, једнострано раскине уговор закључен на даљину у року од седам радних дана од дана пријема робе, односно за услуге од дана закључења уговора или пријема потврде претходног обавјештења, ако је пријем потврде услиједио послите закључења уговора.

14 Према чл. 4 Директиве о правима потрошача, према којем државе чланице не смију у свом националном праву одржавати нити у њега увести одредбе које одступају од одредаба утврђених у Директиви о правима потрошача, укључујући и строже или мање строге одредбе за осигурање различите разине заштите потрошача, осим ако у овој Директиви није предвиђено друкчије.

15 чл. 11 Директиве о правима потрошача. Исто рјешење је и у чл. 32, ст. 3 *Statutory instruments 2013, No. 313, The Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations 2013*.

да предвиди слање потврде о пријему, на примјер електронском поштом без одлагања.<sup>16</sup>

У Србији се у ЗЗПС предвиђа правило да потрошач остварује право на одустанак од уговора изјавом коју може дати на посебном обрасцу<sup>17</sup> за одустанак од уговора закљученог на даљину, односно изван пословних просторија или на други недвосмислен начин.<sup>18</sup> Изјава о одустанку од уговора код уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија сматра се благовременом уколико је послата трговцу у року од 14 дана и производи правно дејство од дана када је послата трговцу.<sup>19</sup> Ако трговац омогући потрошачу да електронски попуни и пошаље образац за одустанак, дужан је да га о пријему обрасца без одлагања обавијести у писаној форми или на другом трајном носачу записа.<sup>20</sup> Терет доказивања да је поступио у складу са одредбама о праву потрошача на одустанак од уговора ради остваривања права на одустанак од уговора је на потрошачу.<sup>21</sup>

У Републици Српској када је у питању ЗЗПРС, у њему се у чл. 64 регулише право на једнострани раскид уговора. Ако потрошач користи право на једнострани раскид уговора, дужан је да о томе трговцу достави писано обавјештење. Потрошач има право да раскине уговор на даљину у року од 15 дана без образложења и без трошкова. Рок за раскид почиње да тече од дана када је потрошач примио производ, а код услуга од дана

---

16 Државе чланице не предвиђају никакве формалне захтјеве примјењиве на узорак обрасца за одустајање, осим захтјева одређених у Прилогу И(Б). Сматра се да је потрошач своје право одустајања остварио у року за одустајање из чл. 9, ст. 2 и чл. 10 Директиве о правима потрошача ако своје саопштење о остваривању права одустајања пошаље прије истека тога рока. Осим могућности из ст. 1, чл. 11 трговац потрошачу може дати опцију да на интернетској страници трговца електронски испуни и достави узорак обрасца за одустајање одређен у Прилогу И(Б) или неку другу недвосмислену изјаву. У тим случајевима трговац потрошачу без одлагања доставља потврду пријема таквог одустајања на трајном носачу података. Терет доказа о остварењу права одустајања у складу је на потрошачу чл. 11, ст. 1–4 Директива о правима потрошача. Smjernice glavne uprave za pravosuđe o Direktivi 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, 44, retrived, 21, July 2017 from, [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd\\_guidance\\_hr.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_hr.pdf).

17 Облик и садржину обрасца за одустанак прописује министар надлежан за послове заштите потрошача према чл. 28, ст. 8 ЗЗПС.

18 чл. 28, ст. 2 ЗЗПС.

19 чл. 28, ст. 3 и 4 ЗЗПС.

20 чл. 28, ст. 5 ЗЗПС.

21 чл. 28, ст. 7 ЗЗПС.

закључења уговора.<sup>22</sup> У Словенији је предвиђено да према чл. 643. д ZVP обавјештење о одустанку потрошач може да поднесе компанији на обрасцу, или недвосмисленом изјавом на основу које се јасно види да је у питању одустанак. У овом случају, компанија треба одмах да потврди пријем обавјештења о одустанку на трајном носачу.

„Према Приједлогу Уредбе ЕУ о заједничком праву продаје потрошач може да раскине уговор на даљину у року од 14 дана, без икаквих разлога и без трошкова, под условом да је цијена, или када су закључени уговори више у исто вријеме, укупна цијена уговора прелази 50 евра или противвриједност износа у валути која је договорена за цијену уговора у вријеме закључења уговора“ (Zdraveva, 2007: 212).

Када је у питању остваривање права на одустанак од уговора одредбе о ЗЗПС су усклађене са рјешењима Директиве о правима потрошача, што није случај са ЗЗПРС. Овај закон би у том правцу требало мијењати, нарочито када су у питању рокови за остваривање права на одустанак од уговора. Тако према ЗЗПРС<sup>23</sup>, ако трговац потрошачу није доставио обавјештење прије закључења уговора о продаји на даљину, потрошач има право да раскине уговор у року од три мјесеца, који се различито рачуна у односу на то да ли су у питању робе или услуге. Тај рок у Директиви о правима потрошача према чл. 10 износи 12 мјесеци.

Овдје се поставља питање да ли потрошач може дјелимично одустати од уговора за вишеструку робу ако жели отказати куповину само једне или више њих, а ово није изричито регулисано ни Директивом о правима потрошача, а ни ЗЗПС, ни ЗЗПРС. Сматрамо да не постоје разлози који би спречавали трговца и потрошача да се на тај начин споразумију о

---

22 Према новом ЗЗПХ у чл. 74 је предвиђено да је потрошач дужан прије истека рока за једнострани раскид уговора из чл. 72 ЗЗПХ обавијестити трговца о својој одлуци да раскине уговор и то путем обрасца за једнострани раскид уговора. Према чл. 67 ЗЗПЦГ уговор закључен на даљину раскида се слањем писаног обавјештења трговцу. Уговор се сматра раскинутим у тренутку када је трговац примио обавјештење из ст. 1 овог члана. Уговор је раскинут на вријеме ако је обавјештење о раскиду упућено у роковима из члана 65 ЗЗПЦГ. Према чл. 94 ЗЗПМ уговор се раскида писаним обавјештењем о раскиду послатом трговцу. Уговор је раскинут у тренутку када је трговац примио обавјештење о раскиду. Сматра се да је уговор раскинут на вријеме, ако је обавјештење о раскиду упућена унутар рокова из чланова 92 и 93 ЗЗПМ.

23 чл. 62 ЗЗПРС; „Тако је у предмету C-489/07, *Messner v Krüger* од 3.9.2009. [2009] ECR I-7315, ESP дошао до закључка како чл. 6, ст. 1–2 Директиве 97/7/EZ искључује националне одредбе које у случају потрошачева коришћења права на одустанак од уговора, захтијевају од њега плаћање накнаде за коришћење потрошачке робе.“ Мишћенић, Е. (2013), *Усклађивање права заштите потрошача у Republici Hrvatskoj, Godišnjak Akademije pravnih znanosti Hrvatske*, Vol. IV, No. 1, 15.

дјелимичном одустајању од уговора повратом само једног производа или неколико производа продатих преко једне наруџбе.<sup>24</sup>

### *2.1.1. Правне посљедице одустанка од уговора*

Према чл. 12 Директиве о правима потрошача остварењем права одустајања престају обавезе странака да изврше уговор на даљину или у случајевима када је потрошач дао понуду, да закључе уговор на даљину. Ту се налазе и посебна правила која се односе на обавезе трговца и обавезе потрошача у случају одустанка од уговора.

Према ст. 46 уводног дијела Директиве о правима потрошача, у случају да потрошач одустане од уговора и изричито одабере одређену врсту испоруке (на примјер експресну испоруку у року од 24 сата), иако је трговац понудио уобичајену врсту испоруке код које би трошак испоруке био мањи, потрошач би требало да сноси разлику трошкова између те двије врсте испоруке. Када је у питање рјешење ЗЗПС, ако потрошач оствари право на одустанак од уговора, разликујемо ситуације када имамо обавезе трговца и потрошача, као и у Директиви о правима потрошача.

Тако у чл. 34 ЗЗПС имамо регулисане обавезе трговца у случају одустанка од уговора. Трговац је дужан да без одлагања изврши повраћај уплата које је примио од потрошача, укључујући и трошкове испоруке, а најкасније у року од 14 дана од дана када је примио образац за одустанак.<sup>25</sup> Трговац врши повраћај користећи иста средства плаћања која је потрошач користио у првобитној трансакцији, осим ако се потрошач није изричито сагласио са коришћењем другог средства плаћања и под условом да потрошач због таквог повраћаја не сноси никакве трошкове.<sup>26</sup> Изузетно од ст. 1, чл. 34 Закона о заштити потрошача Србије, трговац није дужан да изврши повраћај додатних трошкова који су посљедица изричитог захтјева потрошача за доставу која одступа од најјефтиније уобичајене доставе коју је понудио трговац.<sup>27</sup> Трговац може да одложи повраћај средстава док не добије робу која се враћа, или док потрошач не достави доказ да је послао робу трговцу у зависности од тога шта наступа прво, осим у случају када је трговац понудио да сам преузме робу.<sup>28</sup>

---

24 Више о томе видј.: [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd\\_guidance\\_hr.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_hr.pdf), 44–45, retrived 02. January, 2015.

25 чл. 34, ст. 1 ЗЗПС.

26 чл. 34, ст. 2 ЗЗПС.

27 чл. 34, ст. 3 ЗЗПС.

28 чл. 34, ст. 4 ЗЗПС.



Према чл. 35 ЗЗПС је прописано да је потрошач дужан да врати робу трговцу или лицу овлашћеном од стране трговца, без одлагања, а најкасније у року од 14 дана од дана када је послао образац за одустанак.<sup>29</sup> Сматраће се да је роба враћена у року ако је потрошач послао робу прије истека рока од 14 дана из ст. 1 овог члана.<sup>30</sup> Потрошач сноси искључиво директне трошкове враћања робе, осим ако се трговац сагласио са тим да их он сноси, или ако није претходно обавијестио потрошача да је потрошач у обавези да их плати.<sup>31</sup> Потрошач је искључиво одговоран за умањену вриједност робе која настане као посљедица руковања робом на начин који није адекватан, односно превазилази оно што је неопходно да би се установили природа, карактеристике и функционалност робе.<sup>32</sup> Потрошач неће бити одговоран за умањену вриједност робе у случају када му трговац није доставио обавјештење о праву на одустанак од уговора.<sup>33</sup>

Када потрошач остварује право на одустанак од уговора након што је доставио захтјев у складу са чл. 30, ст. 4 или чл. 31, ст. 8 ЗЗПС, дужан је да плати трговцу износ који је сразмјеран са извршеним услугама до момента када је потрошач обавијестио трговца о остваривању права на одустанак од уговора.<sup>34</sup> Сразмјерни износ који потрошач треба да плати трговцу обрачунава се на основу продајне цијене договорене уговором, која не може бити виша од тржишне вриједности онога што је било испоручено.<sup>35</sup>

Потрошач не сноси трошкове за:

1) „пружену услугу или снабдевање водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени на продају у ограниченој или унапријед одређеној количини, или потпуно или дјелимично снабдевање топлотном енергијом током рока за одустанак када:

(1) трговац није доставио обавјештење у складу са чл. 27, ст. 1, тач. 4) и 5) ЗЗПС; или

(2) потрошач није изричито захтијевао да се са извршењем почне у току рока за одустанак од уговора у складу са чл. 30, ст. 4 или чл. 31, ст. 8 Закона о заштити потрошача Србије;

---

29 чл. 35, ст. 1 ЗЗПС.

30 чл. 35, ст. 2 ЗЗПС.

31 чл. 35, ст. 3 ЗЗПС.

32 чл. 35, ст. 4 ЗЗПС.

33 чл. 35, ст. 5 ЗЗПС.

34 чл. 35, ст. 6 ЗЗПС.

35 чл. 35, ст. 7 ЗЗПС.

2) испоруку дигиталног садржаја, у потпуности или дјелимично, који није достављен на трајном носачу записа када:

(1) потрошач није дао претходну изричиту сагласност за почетак извршења прије истека рока од 14 дана;

(2) потрошач није потврдио да зна да дајући сагласност губи право на одустанак од уговора; или

(3) трговац није доставио потврду у складу са чл. 30, ст. 2 или чл. 31, ст. 3 ЗПС.<sup>36</sup>

Осим у случајевима предвиђеним чл. 35 ЗПС, потрошач не сноси одговорност као посљедицу остваривања права на одустанак од уговора.<sup>37</sup>

Када је у питању ЗЗПРС, у случају одустанка потрошача од уговора на даљину, не предвиђају се посебне одредбе које се односе на обавезе трговца и обавезе потрошача у овом случају. Према чл. 64, ст. 7 ЗЗПРС у случају раскида уговора на даљину по којем је потрошач примио производ, потрошач надокнађује само трошак враћања производа. Када потрошач раскине уговор о продаји на даљину, трговац је дужан да му без одгањања врати плаћени износ новца, а најкасније у року од 15 дана од дана када је примио писано обавјештење од потрошача. Ако трговац не врати плаћени износ, дужан је да осим цијене, заједно са законским затезним каматама, плати и додатних 10% износа за сваких 30 дана кашњења. Уговор је раскинут у тренутку када је трговац примио обавјештење о раскиду. Потрошач не одговара за штету коју је трговац претрпио због раскида уговора.<sup>38</sup>

У ЗЗПЦГ у чл. 68 предвиђају се посљедице једностраног раскида уговора. Тако, у случају једностраног раскида уговора потрошач је дужан да о свом трошку врати трговцу примљену робу што је прије могуће, а најкасније у року од 30 дана од дана упућивања обавјештења из чл. 67, ст. 1 овог закона. Потрошач не одговара за штету коју је трговац претрпио због раскида уговора и није дужан да плати накнаду штете, ни другу накнаду, трошкове, камату или казну због раскида уговора. У том случају, трговац је дужан да што је могуће прије, а најкасније у року од 30 дана од дана пријема обавјештења о раскиду, врати потрошачу цјелокупан износ који је потрошач до тренутка раскида платио на основу уговора, увећан за износ затезне камате од пријема писаног обавјештења о раскиду до исплате.

---

36 чл. 35, ст. 8 ЗПС.

37 чл. 35, ст. 9 ЗПС.

38 чл. 64, ст. 8–11 ЗЗПРС.

У ЗЗПМ у чл. 95 предвиђа се да у случају раскида уговора, потрошач ће о свом трошку да врати производ трговцу. Потрошач не одговара за штету коју претрпи трговац усљед раскида уговора. Трговац је дужан, у року од 30 дана од дана пријема обавештења о раскиду уговора, да врати цјелокупан износ који је потрошач до раскида уговора платио по уговору, осим за директне трошкове враћања производа.

Рок за враћање примљеног износа од 30 дана је био предвиђен Директивом 97/7/ЕЗ о продаји на даљину, па би ове законе требало ускладити са Директивом о правима потрошача.

У словеначком ZVP правне посљедице раскида уговора регулисане су у чл. 43д, ст. 2. Тако у случају раскида уговора од стране потрошача, компанија одмах, или најкасније у року од 14 дана по пријему обавјештења о одустајању од уговора, враћа сва примљена плаћања. Тај рок прије измјена је гласио 30 дана. Када је у питању ЗЗПХ, усклађен је са Директивом о правима потрошача и садржи одредбе које се посебно односе на обавезе трговца и обавезе потрошача у случају одустанка од уговора.

Овдје се поставља питање ко сноси ризик за случајно оштећење или губитак робе када се она враћа у случају одустанка потрошача код уговора на даљину. У Директиви о правима потрошача у чл. 20 предвиђају се рјешења за прелаз ризика само у случају када трговац отпрема робу потрошачу, па би стога ово питање требало регулисати националним законима. С обзиром на то да је потрошач постао власник робе у моменту њене предаје, он би требало да сноси ризик за случајно оштећење или губитак робе у случају поврата. Међутим, у случају да је потрошач одбио да прими испоручено, без изричите изјаве или уз изјаву трговцу о одустајању од уговора, трговац би наставио сносити ризик губитка или оштећења јер не би дошло до преноса ризика на потрошача у складу са чл. 20 Директиве о правима потрошача.<sup>39</sup>

### *2.1.2. Посљедице коришћења права на одустанак од уговора на повезане уговоре*

Према чл. 2, ст. 1, тач. 15 Директиве о правима потрошача повезани уговор јесте уговор којим потрошач стиче добра или услуге које се односе на уговор на даљину, или уговор закључен изван пословних просторија када та добра испоручује или те услуге пружа трговац или трећа страна на основу уговора између трећег лица и трговца. Не доводећи у питање чл.

---

<sup>39</sup> [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd\\_guidance\\_hr.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_hr.pdf), 50, retrieved from 02. January 2015.

15 Директиве 2008/48/ЕЦ Европског парламента и Савјета од 23. априла 2008. о потрошачким кредитима, у случају да потрошач оствари право на одустанак од уговора на даљину или уговора који се закључује изван пословних просторија, аутоматски престаје правно дејство свих повезаних уговора без било каквог трошка за потрошача, осим оних из члана 13 (2) и члана 14 Директиве о правима потрошача.<sup>40</sup>

Према ЗЗПС<sup>41</sup> повезани уговор је уговор на основу којег потрошач прибавља робу или услуге које су у вези са уговором закљученим на даљину и изван пословних просторија трговца или трећег лица са којим трговац има споразум. У случају да потрошач оствари право на одустанак од уговора, престаје правно дејство повезаних уговора без било каквог трошка за потрошача, трошкова из чл. 34 и 35 ЗЗПС.<sup>42</sup> Ово се односи и на уговор о кредиту који је повезан с потрошачким уговором, независно од тога да ли је потрошачу кредит одобрио трговац или треће лице.

Ако је треће лице одобрило кредит потрошачу за потребе финансирања обавеза из одређеног уговора са трговцем:

- трговац је дужан да о одустанку од уговора обавијести даваоца кредита;
- давалац кредита је дужан да потрошачу без одлагања врати износ који је потрошач платио до одустанка од уговора са каматом, а најкасније у року од 30 дана од дана када је обавјештен о одустанку од уговора.<sup>43</sup>

Према чл. 65, ст. 2 ЗЗПРС, ако трговац уговором о продаји на даљину обезбјеђује потрошачу кредит сам или посредством трећег лица, не може у случају одустајања од уговора захтијевати затезне камате или друге трошкове, када потрошач користи своје право на раскид уговора. Ако је дошло до преваре у употреби платне картице у вези са уговором на даљину, потрошач има право на поврат цјелокупних средстава.<sup>44</sup>

---

40 чл. 15 Директиве о правима потрошача; Упор.: чл. 38 *Statutory instruments 2013, No. 313, The Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations 2013*, гдје је ово питање детаљније регулисано.

41 чл. 5, ст. 1, тач. 17 ЗЗПС.

42 чл. 36, ст. 1 ЗЗПС.

43 чл. 36, ст. 3 ЗЗПС.

44 чл. 65, ст. 3 ЗЗПРС; У чл. 70 ЗЗПЦГ је регулисано да ако је, ради дјелимичне или потпуне исплате цијене из уговора закљученог на даљину, трговац или друго лице на основу споразума са трговцем, потрошачу одобрило кредит, раскидом уговора закљученог на даљину на основу члана 66 овог закона раскида се и уговор о кредиту. У случају раскида уговора о кредиту из ст. 1 члана 70 потрошач није дужан да кредиту плати накнаду штете ни другу накнаду, трошкове, камате или казну. Трговац, односно

У ЗЗПХ, у чл. 78 регулише се утицај једностраног раскида уговора на повезане уговоре. Не доводећи у питање одредбе чланова закона којим се уређује потрошачко кредитирање у дијелу који се односи на повезане уговоре о кредиту, ако потрошач једнострано раскине уговор, уједно ће се раскинути било који повезан уговор, и то без икаквих трошкова за потрошача, осим оних који су предвиђени одредбама овога одсјека.<sup>45</sup>

Примјери повезаних уговора би били: уговор о испоруци, одржавању или инсталацији, уговор о осигурању и кредиту за финансирање куповине. Однос између одвојених и повезаних уговора требало би оцијенити како би се одредило који је главни, а који пропратни уговор уз главни уговор: ако би путем одвојених уговора с истим трговцем потрошач купио услуге мобилне телефоније и мобилни уређај који је (дјелимично) плаћен у мјесечној цијени за услугу, уговор о услугама требало би сматрати главним уговором. У том случају потрошач би могао одустати само од пропратног купопродајног уговора уз задржавање уговора о услугама. Ако је пропратни уговор изван подручја примјене Директиве о правима потрошача (као што је уговор о осигурању или кредиту), посљедице раскида подлијежу правилима уговорног права држава чланица.<sup>46</sup>

Закони о заштити потрошача Републике Србије и Републике Српске су у складу са рјешењима Директиве о правима потрошача, с тим што се у ЗЗПРС налазе одредбе које се односе на злоупотребе приликом коришћења платне картице, што сматрамо да је добро рјешење, а нема га у Србији.

---

друго лице из ст. 1, чл. 70 дужно је да врати потрошачу износ плаћен по основу уговора о кредиту, најкасније у року од 30 дана од дана пријема обавјештења о раскиду уговора закљученог на даљину; Према члан 97 ЗЗПМ ако је за дјелимичну или потпуну исплату уговорене цијене из уговора о продаји производа и услуга закључених на даљину, потрошачу одобрен кредит од стране трговца или трећег лица које је потрошачу одобрило кредит на основу његовог уговора са трговцем, раскидањем уговора о продаји производа или услуга раскинут је и уговор о кредиту. Уколико потрошач, на основу одредаба члана 97 ЗЗПМ, раскине уговор о кредиту, трговац или треће лице које је одобрило кредит на основу уговора са трговцем, нема право потрошачу зарачунати никакве трошкове, камате или казну, у складу са чл. 98 ЗЗПМ.

45 Овдје је интересантно поменути да је у старом ЗЗПХ, у чл. 50 био предвиђен утицај раскида на одобрени зајам. И у литератури смо наилазили на случајеве да се ови појмови користе као синоними, што није случај, јер су то два одвојена уговора, за које су у 300 предвиђене посебне одредбе, а имамо и одредбе које се односе на потрошачки кредит.

46 [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd\\_guidance\\_hr.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_hr.pdf), 53, 02. Јануару 2015.

### 3. Изузеци од права на одустанак од уговора

Постоје одређени случајеви у којима потрошач неће имати право да одустане од уговора. То се односи на 13 ситуација предвиђених у Директиви о правима потрошача у чл. 16. Према чл. 37 ЗЗПС потрошач нема право да одустане од уговора у случају:

- „пружања услуга, након што је услуга у потпуности извршена ако је пружање услуге почело након изричите претходне сагласности потрошача и уз његову потврду да зна да губи право на одустанак од уговора када трговац у потпуности изврши уговор;
- испоруке робе или пружања услуга чија цијена зависи од промјена на финансијском тржишту на које трговац не може да утиче и које могу настати у току рока за одустанак;
- испоруке робе произведене према посебним захтјевима потрошача или јасно персонализоване;
- испоруке робе која је подложна погоршању квалитета или има кратак рок трајања;
- испоруке запечаћене робе која се не може вратити због заштите здравља или хигијенских разлога и која је отпечаћена након испоруке;
- испоруке робе која се, након испоруке, због своје природе неодвојиво мијеша са другом робом;
- испоруке алкохолних пића чија је цијена договорена у вријеме закључивања уговора о продаји и чија се испорука може извршити тек након 30 дана од дана закључења уговора, а чија стварна цијена зависи од промјена цијена на тржишту на које трговац не може да утиче;
- уговора којима потрошач изричито захтијева посјету од стране трговца у циљу спровођења хитних поправки или одржавања; уколико приликом ове посјете трговац пружи и друге услуге осим оних које је потрошач конкретно захтијевао или достави другу робу осим дијелова за замјену који су неопходни за одржавање или извршење поправки, право на одустанак од уговора се односи на ове допунске услуге или робу;
- испоруке запечаћених аудио, видео записа или рачунарског софтвера, који су отпечаћени након испоруке;
- испоруке новина, периодичних издања или часописа осим претплатничких уговора за испоруку ових издања;

- уговора закључених на јавној аукцији;
- пружања смјештаја који није у стамбене сврхе, транспорта робе, услуга изнајмљивања аутомобила, услуга припреме и достављања хране или услуга повезаних са слободним активностима уколико уговор предвиђа конкретни рок или период извршења;
- испоруке дигиталног садржаја који није испоручен на трајном носачу записа ако је извршење започело после претходне изричите сагласности потрошача и његове потврде да зна да на тај начин губи право на одустанак од уговора.<sup>447</sup>

У односу на ЗЗПС из 2010. године, знатно је проширена листа разлога која се односе на изузетке од права на одустанак уговора, односно једнострани раскид уговора.<sup>48</sup>

У члану 65 ЗЗПРС и чл. 69 ЗЗПЦГ предвиђају се случајеви када потрошач нема право на раскид уговора на даљину.<sup>49</sup> Потрошач нема право на раскид уговора на даљину, уколико се стране нису другачије договориле, ако је ријеч о:

а) уговору о пружању услуге, ако је пружање услуге почело уз изричит пристанак потрошача прије истека рока од 15 дана из члана 64 овог закона,

б) уговору о играма на срећу,

в) уговору о продаји робе или услуга, ако цијена производа или услуге зависи од промјена на финансијском тржишту на које трговац не може утицати,

г) уговору о продаји производа израђеног по спецификацији потрошача или прилагођеног личним потребама потрошача или производа који због своје природе не може бити враћен, или је подложен брзом пропадању,

д) уговору о продаји аудио и видео записа и компјутерских програма које је потрошач отпаковао и

ђ) уговору о продаји новина, периодичних публикација и магазина.

---

47 чл. 37, ст. 1 ЗЗПС.

48 Упор.: чл. 28 *The Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations 2013*, 2013 No. 3134, *Statutory instruments*.

49 У чл. 96 ЗЗПМ, предвиђено је исто рјешење само што се као изузетак од права на једнострани раскид уговора не наводе уговори о игри на срећу.

У чл. 79 ЗЗПХи чл. 43ч, ст. 5 ЗVP предвиђају се случајеви када је искључено право на раскид, и то су исте ситуације као и у Директиви о правима потрошача.

Када је у питање рјешење ЗЗПС, оно је усклађено са правом Европске уније, што није случај са ЗЗПРС. Због тога би требало измијенити ЗЗПРС који се односи на случајеве када потрошач нема право на једнострану одустанак од уговора о продаји на даљину, којих је сада шест, а требало би их бити тринаест.

#### 4. Заштита права потрошача

Политика Европске уније о заштити потрошача (*EU CPP*) фокусира се на свијест и активно учешће потрошача на унутрашњем тржишту те се стога ослања на знање потрошача када су у питању њихова стечена права.<sup>50</sup> „У 2015. години донесена је Уредба Комисије ЕУ 2015/1051<sup>51</sup> о начинима кориштења платформе за мрежно (онлине) рјешавање потрошачких спорова (платформа за ОРС) којом потрошачи и трговци ЕУ могу извансудски ријешити спор који произлази из уговора о интернетској купопродаји. Дјеловање платформе за ОРС почива на Уредби 524/2013 о мрежном рјешавању потрошачких спорова из 2013. која је донесена заједно с Директивом 2013/11/ЕУ о алтернативном рјешавању потрошачких спорова“ (Мишчеић, Вуторас Малнар, 2017: 103– 104).

Према чл. 90<sup>52</sup> Устава, Република Србија штити потрошаче. Забрањене су радње усмјерене против здравља, безбједности и приватности потрошача, као и све нечасне радње на тржишту. У Србији заштита потрошача је према

---

50 Stickelmann, S, The Influence of the European Union Consumer Protection Policy on Croatian Consumers, Radni materijal EIZ – EIZ Working Papers EIZ – WP -1605, *Ekonomski institut*, Zagreb, 2016, 6. “Weiser (2000) found that men tend to use the Internet more frequently in general, while women tend to access educational sources more often once they are online. At the same time, Hansen and Møller Jensen (2009) state that women tend to make use of online sales more often than men. Therefore, the fourth hypothesis shall be: H4a-d: Gender affects: (4a) consumer interest; (4b) source of information; (4c) knowledge; (4d) perceived security.” Stickelmann et al., 2009, 11.

51 COMMISSION IMPLEMENTING REGULATION (EU) 2015/1051 of 1 July 2015 on the modalities for the exercise of the functions of the online dispute resolution platform, on the modalities of the electronic complaint form and on the modalities of the cooperation between contact points provided for in Regulation (EU) No 524/2013 of the European Parliament and of the Council on online dispute resolution for consumer disputes, Retrieved 23. 08. 2017, from [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=uriserv:OJ.L\\_.2015.171.01.0001.01.HRV&toc=OJ:L:2015:171:TOC](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2015.171.01.0001.01.HRV&toc=OJ:L:2015:171:TOC).

52 Устав Републике Србије, *Сл. гласник Републике Србије*. Бр. 98 (2006).



ЗЗПС предвиђена на неколико нивоа: путем судске заштите од стране недржавних и државних органа, као и путем вансудских метода заштите.<sup>53</sup> Ако се појави потрошачки спор из уговорног односа потрошача и трговца у поступку пред судом не плаћа се судска такса за тужбу ако вриједност предмета спора не прелази износ од 500.000 динара.<sup>54</sup> Поред судског могуће је и вансудско рјешавање спорова, а министар ближе одређује услове за рјешавање спорова.<sup>55</sup> У Закону о парничном поступку Србије предвиђен је посебан поступак у потрошачким споровима.<sup>56</sup>

Према чл. 142 ЗЗПС министарство сачињава листу тијела за вансудско рјешавање потрошачких спорова који испуњавају услове прописане чланом 141, став 2 ЗЗПС и јавно је објављује. Наведена тијела су лица која имају својство посредника, у складу са законом којим се уређује посредовање у решавању спорова (медијација), односно сталне арбитражне институције у складу са законом којим се уређује арбитража. У случају вансудског рјешавања потрошачког спора, то не искључује нити утиче на остваривање права на судску заштиту, у складу са законом.<sup>57</sup> Постоји и поступак заштите колективног интереса потрошача који покреће и води министарство, по захтјеву овлашћеног лица или по службеној дјелатности. У овом поступку примјењују се правила општег управног поступка, ако ЗЗПС-ом није другачије предвиђено.<sup>58</sup> Захтјев за заштиту колективног интереса потрошача могу да поднесу евидентирана удружења односно савези из члана 132 ЗЗПС.<sup>59</sup> Према чл. 153 ЗЗПС ако је потрошач претрпио штету, покретање или вођења поступка за заштиту колективних интереса не спречава потрошача да покрене пред надлежним судом поступак за

---

53 Станковић, Г. (2009). Методи за судску заштиту права потрошача, *Od Caveat emptor do caveat venditor*, Правни факултет Универзитета у Крагујевцу, 407.

54 ЗЗПС, чл. 140.

55 Вансудско рјешавање потрошачких спорова, у смислу ЗЗПС, не примјењује се: "1) за рјешавање спорова по процедурама које је установио сам трговац; 2) код непосредних преговора између потрошача и трговца; 3) приликом настојања судија да спор у току судског поступка ријеше мирењем страна; 4) у поступцима које је трговац покренуо против потрошача; 5) у споровима чија вриједност прелази 500.000 динара." ЗЗПС, чл. 141.

56 Глава XXXV, чл. 488–493, Закон о парничном поступку Србије. *Службени гласник Републике Србије*. Бр. 72(2011), Бр. 49(2013) – Одлука УС, Бр. 74(2013) – Одлука УС и Бр. 55(2014).

57 ЗЗПС, чл. 143. На поступак вођења вансудског рјешавања потрошачких спорова, сходно се примјењују одредбе закона којима се уређује посредовање, арбитража као и други прописи којима се уређује вансудско рјешавање спорова. ЗЗПС, чл. 144.

58 ЗЗПС, чл. 146.

59 ЗЗПС, чл. 147.

накнаду штете или да пред судом покрене поступак за поништај или утврђивање ништавости уговора или било који други судски поступак. Надзор над спровођењем ЗЗПС и прописа донијетих на основу овог закона врши министарство.<sup>60</sup> Овдје се исто тако поставља питање заштите приватности приликом куповине и раскида уговора путем интернета.<sup>61</sup>

У Босни и Херцеговини према ЗЗПБиХ носиоци заштите потрошача су према чл. 66: а) Министарство вањске трговине и економских односа БиХ, б) Омбудсмен за заштиту потрошача у БиХ, ц) Вијеће за заштиту потрошача БиХ, д) Конкурентијско вијеће БиХ, е) надлежни органи ентитета и Брчко Дистрикта БиХ, ф) Уред за конкуренцију и заштиту потрошача у Федерацији БиХ и Републици Српској, г) удружења потрошача, х) образовне институције и медији и) инспекцијски и други органи у складу са законом.<sup>62</sup>

Заштита права потрошача у пракси хрватских судова није на задовољавајућем нивоу.<sup>63</sup> У Хрватској је заштита потрошача могућа путем

60 „Исто тако органи државне управе и органи аутономне покрајине и јединице локалне самоуправе у дјелокругу обављања својих послова врше надзор над спровођењем прописа у области заштите потрошача. Инспекцијски надзор над спровођењем овог закона и прописа донијетих на основу овог закона врши министарство надлежно за послове трговине, преко тржишних инспектора, као и министарство надлежно за послове туризма, преко туристичких инспектора, у складу са овлашћењима прописаним овим законом и прописима којима се уређује инспекцијски надзор у овим областима.“ ЗЗПС, чл. 154. Више видј: Бачанин, Н (2009), *Инспекцијски надзор као посебан облик институционалне заштите потрошача*, Од Caveat emptor до caveat venditor, Крагујевац, 420–447.

61 „Europska komisija načinila je u svibnju 2001. dokument pod nazivom Zaštita podataka u Europskoj uniji. Vijeće Europe još je u siječnju 1981. godine donijelo Konvenciju o zaštiti pojedinaca u vezi s automatskom obradbom osobnih podataka, a u veljači 1999. godine Preporuku br. (99) 5 koja se odnosi na Internet, tj. korisnike i pružatelje usluga na mreži. U Direktivi Europskoga parlamenta pod oznakom 95/46/EC iz listopada 1995. napominje se da treba voditi računa o osnovnim pravima pojedinaca, bez obzira na to što je unutar Unije osigurano slobodno kretanje osoba, roba, usluga i kapitala. Direktiva 2002/58/EC iz lipnja 2002. odnosi se na obradbu osobnih podataka i zaštitu privatnosti u području elektroničke komunikacije.“ Sudar Kulčar, М. (2005), *Zaštita privatnosti i sigurnost pohranjenih podataka s osvrtom na izravni (direktni) marketing*, Politička misao, Vol. XLII, (2005), br. 4, 100.

62 Више видјети: Kulović, А., Mulaomerović, Ј., „Primarni“ nosioci zaštite potrošača u Bosni i Hercegovini, *Časopis za ekonomiju i politiku tranzicije/Journal of economic and politics of Transition*, godina XII-Tuzla-Travnik-Zagreb-Beograd-Bukurešt, 2011/28.

63 *Županijski sud u Zagrebu*, Gž. 5173/10–2 od 23. 11. 2010. (javne usluge); *Županijski sud u Zagrebu*, Gž. 7188/08–2 od 21. 4. 2009. (javne usluge); *Županijski sud u Varaždinu*, Gž. 1074/08–2 od 4. 8. 2008. (kupoprodaja); *Županijski sud u Varaždinu*, Gž. 1052/08–2 od 12. 6. 2008. (potrošački zajam); *Visoki trgovački sud Republike Hrvatske (VTSRH)*, Pž. 3114/05–3 od 26. 10. 2007. Stickelmann et al., 2009, 11.

индивидуалне тужбе, вансудским рјешавањем спорова или путем заштите колективних интереса потрошача. Одредба чл. 105 ЗЗПХ-а о вансудском рјешавању потрошачких спорова усуглашена је с Препоруком 98/257/ЕЗ о начелима која примјењују тијела одговорна за провођење вансудског рјешавања потрошачких спорова и Препоруком 2001/310/ЕЗ о начелима вансудских тијела која су укључена у споразумно рјешавање потрошачких спорова.<sup>64</sup> Према чл. 105, ст. 1 ЗЗПХ у случају спора између потрошача и трговца, може се поднијети пријава Суду части Хрватске господарске коморе, Суду части Хрватске обртничке коморе или приједлог за мирење при центрима за мирење.

У Републици Хрватској је предвиђен поступак за заштиту колективних интереса и права 2011. године у Закону о парничном поступку,<sup>65</sup> гдје је додата нова глава тридесет друга која носи назив: “Тужба за заштиту колективних интереса и права” са члановима 502.а до 502х.<sup>66</sup> Удружна тужба је регулисана Законом о заштити потрошача<sup>67</sup> и Законом о сузбијању дискриминације.<sup>68</sup>

---

64 Commission Recommendation 98/257/EC of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes, OJ L115 [1998], str. 31.; Commission Recommendation of 4 April 2001 on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes (Text with EEA relevance) (notified under document number C(2001) 1016), OJ L 109, 19. 4. 2001, str. 56.

65 Закон о измјенама и допунама Закона о парничном поступку (Narodne novine, 53/9191/92, 112/99, 88/01, 117/03, 88/05, 84/08, 96/08, 123/08, 57/11, 148/11 (prečišćeni tekst) i 25/13 – dalje ZPP).

66 М. Pavlović, *Značaj tužbe za zaštitu kolektivnih interesa i prava*, Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu, god. 52, 3/2015, 799–803.

67 чл. 106 ЗЗПХ.

68 čl. 24 Zakona o suzbijanju diskriminacije, *Narodne novine*, Br. 85/08 и 112/12. Према одредби ст. 1, чл. 502.а ЗЗПХ активно легитимисани за подношење тужбе суду су удруге, тијела, установе или друге организације основане у складу са законом, које се у склопу своје регистроване или прописом одређене дјелатности баве заштитом законом утврђених колективних интереса и права грађана. Оне могу, ако је такво овлашћење посебним законом изријеком предвиђено и уз услове предвиђене законом, поднијети тужбу против физичког или правног лица која обављањем одређене дјелатности или уопште радом, поступањем, укључујући и пропуштања, теже поврјеђује или озбиљно угрожава такве колективне интересе и права. Први примјер тужбе за заштиту колективних интереса потрошача је тужба коју је 2011. године поднијела Удруга Франак трговачком суду у Загребу против седам пословних банака. Заштита потрошача заштићена је прекршајном одговорношћу као јавноправном санкцијом (чл. 138–141) ЗЗПХ. Према чл. 134 ЗЗПХ надзор над спровођењем овог закона врше тржишни инспектори Министарства gospodarства у складу са овластима одређеним посебним законом. Види: Prekršajni sud u Zagrebu, XVII-G-12636-04 од 25. 7. 2006; Prekršajni sud u Zagrebu, XVII-G-12636-04 од 25. 7. 2006. Е. Mišćenić, (2013), 25.

## 5. Закључак

Када је у питању одустанак потрошача код уговора о продаји на даљину путем интернета, указали смо у раду на специфична рјешења ЗЗПРС, преваходно у односу на правила која се тичу норми ЗОП која се односе на раскид уговора. Када су у питању рокови у оквиру којих потрошач може одустати од уговора о продаји на даљину, код уговора о пружању услуга, рок од 14 дана рачуна се од тренутка закључења уговора између потрошача и трговца, док код уговора о продаји робе, рок од 14 дана рачуна се од тренутка када роба доспије у државину потрошача, односно трећег лица које је одредио потрошач, а које није превозник.

Потрошач право на одустанак од уговора мора да искористи прије истека рока, како је то предвиђено у роковима о ЗЗПРС и Директиви о правима потрошача, коришћењем обрасца за одустанак од уговора или давањем недвосмислене изјаве у којој је исказана његова одлука о одустанку од уговора. Када се оствари право одустајања престају обавезе странака да изврше уговор на даљину, или у случајевима када је потрошач дао понуду, да закључе уговор на даљину. Ту се налазе и посебна правила која се односе на обавезе трговца и обавезе потрошача у случају одустанка од уговора.

У случају да потрошач оствари право на одустанак од уговора, престаје правно дејство повезаних уговора. Ово се свакако односи и на уговор о кредиту који је повезан с потрошачким уговором. Постоје одређени случајеви у којима потрошач неће имати право да одустане од уговора. То се односи на 13 случајева предвиђених у Директиви о правима потрошача и ЗЗПРС. Рјешења новог ЗЗПРС су у потпуности усклађена са онима из Директиве о правима потрошача 2011/83/ЕУ, међутим поставља се питање колико се та права потрошача у пракси заиста и примјењују. Када је у питању заштита потрошача у случају могућих спорова, предвиђена је судска заштита од стране недржавних и државних органа, као и вансудска заштита.

## Литература

1. Бачанин, Н. (2009). Инспекцијски надзор као посебан облик институционалне заштите потрошача, *Od Caveat emptor do caveat venditor*. Правни факултет Универзитета у Крагујевцу. (V мајски правнички дани). 420–447;
2. Brčić-Stipčević, V., Renko, S. (2008). Koliki je stupanj potrošačke osviještenosti studentske populacije? *Zbornik Ekonomskog fakulteta u Zagrebu*, godina 6. 354;
3. Zdraveva, N. (2007), *Potrošačko pravo na raskid ugovora prema Predlogu uredbe*

o zajedničkom pravu prodaje, makedonskom i njemačkom pravu, *Anali Pravnog fakulteta Univerziteta u Zenici*. Retrieved 13. August. 2017. from <http://www.prf.unze.ba/Docs/Anali/AnaliBr14god7/7.pdf>;

4. Klarić, P., Vedriš, M. (2009). *Građansko pravo*. Zagreb: Narodne novine;

5. Kulović, A., Mulaomerović, J. (2011). „Primarni“ nosioci zaštite potrošača u Bosni i Hercegovini, *Časopis za ekonomiju i politiku tranzicije/Journal of economic and politics of Transition*, godina XII-Tuzla-Travnik-Zagreb-Beograd-Bukurešt. 28;

6. Mišćenić, E. (2013). Usklađivanje prava zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj, *Godišnjak Akademije pravnih znanosti Hrvatske*. vol. IV, No. 1, 15, 25;

7. Mišćenić, A., Butorac Malnar, V. (2017). Online rješavanje potrošačkih sporova, *Godišnjak Akademije pravnih znanosti Hrvatske*. vol. VIII, br. 1/2017. 103–104;

8. Перовић, С. (1990). *Облигационо право*. Београд: Службени лист СФРЈ (Грачаница: Штампарија);

9. Pavlović, M. (2015). Značaj tužbe za zaštitu kolektivnih interesa i prava, *Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu*. god. 52, 3/2015. 799–803;

10. М. Панић, Правни аспекти продаје на даљину путем Интернета, докторска дисертација, *Правни факултет Крагујевац*. 2015;

11. Misita, N. (1997), *Osnove prava zaštite potrošača Evropske zajednice*, Sarajevo: Fond Otvoreno društvo Bosne i Hercegovine;

12. Станковић, Г. (2009). Методи за судску заштиту права потрошача, *Od Caveat emptor do caveat venditor*. Правни факултет Универзитета у Крагујевцу. (V мајски правнички дани). 407–418;

13. Stickelmann, S. (2016). The Influence of the European Union Consumer Protection Policy on Croatian Consumers, Radni materijal EIZ – EIZ Working Papers EIZ – WP - 1605, *Ekonomski institut, Zagreb*. 6, 11, 23–24;

14. Sudar Kulčar, M. (2005). Zaštita privatnosti i sigurnost pohranjenih podataka s osvrtnom na izravni (direktni) marketing, *Politička misao*, Vol. XLII, бр. 4. 100.

15. Horak, H., Pavletić Župić, M. (2005). Instrumenti i politika zaštite potrošača kao cilj zaštite slobodnog tržišnog natjecanja, *Ekonomski pregled*, 56 (11). 1032–1033;

16. Устав Републике Србије, *Сл. гласник Републике Србије*. Бр. 98(2006);

17. Закон о парничном поступку Србије. *Службени гласник Републике Србије*. Бр. 72(2011), Бр. 49(2013) – Одлука УС, Бр. 74(2013) – Одлука УС и Бр. 55(2014).

18. Закон о облигационим односима – 300. *Слу Службени лист СФРЈ*. Бр. 29(1978), 39(1985), 45/(1989), 57(1989), *Службени лист СФРЈ*, Бр. 31(1993) и *Службени лист СЦГ*. Бр. 1(2003) – Уставна повеља.
19. Закон о заштити потрошача – 33ПС. *Службени гласник Републике Србије*. Бр. 62(2014) и 6(2016);
20. *Zakon o varstvu potrošnikov – ZVP. Uradni list RS*, br. 98(2004), 98(2004) – uradno prečišćeno besedilo, 46(2006) – одлоџба УС, 126(2007) и 86(2009) и 78(2011), 38(2014) и 19(2015);
21. *Zakon o zaštiti potrošača Hrvatske – ZZPH. Narodne novine*. Br. 41(2014) i 110(2015);
22. Закон за заштита на потрошувачите Македоније – 33ПМ. *Службен весник на Р. Македонија*. Бр. 38(2004), 77(2007), 103(2008) и 24/(2011);
23. Закон о заштити потрошача Црне Горе – 33ПЦГ. *Сл. лист Црне Горе*. Бр. 2(2014);
24. Закон о заштити потрошача Републике Српске – 33ПРС. *Сл. гласник Републике Српске*. Бр. 6(2012), 63(2014) и 18(2017);
25. *The Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations (2013), 2013 No. 3134, Statutory instruments*;
26. *Statutory instruments 2013, No. 313, The Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations (2013)*;
27. *Prekršajni sud u Zagrebu, XVII-G-12636-04 од 25. 7. 2006;*
28. *Prekršajni sud u Zagrebu, XVII-G-12636-04 од 25. 7. 2006;*
29. *Županijski sud u Zagrebu, Gž. 5173/10–2 од 23. 11. 2010. (javne usluge);*
30. *Županijski sud u Zagrebu, Gž. 7188/08–2 од 21. 4. 2009. (javne usluge);*
31. *Županijski sud u Varaždinu, Gž. 1074/08-2 од 4. 8. 2008. (kupoprodaja);*
32. *Županijski sud u Varaždinu, Gž. 1052/08–2 од 12. 6. 2008. (potrošački zajam);*
33. *Visoki trgovački sud Republike Hrvatske (VTSRH), Pž. 3114/05-3 од 26. 10. 2007;*
34. *Case C – 423/97, Travel Vac SL Manuel Jose Antelim Sanchis ECJ 22 April 1999, ECR 1999 I-02195, Retrieved 13. August 2017. From <http://www.prf.unze.ba/Docs/Anali/AnaliBr14god7/7.pdf>;*
35. *COMMISSION IMPLEMENTING REGULATION (EU) 2015/1051 of 1 July 2015 on the modalities for the exercise of the functions of the online dispute resolution*

platform, on the modalities of the electronic complaint form and on the modalities of the cooperation between contact points provided for in Regulation (EU) No 524/2013 of the European Parliament and of the Council on online dispute resolution for consumer disputes, Retrieved 23. August 2017, from [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=uriserv:OJ.L\\_.2015.171.01.0001.01.HRV&toc=OJ:L:2015:171:TOC](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2015.171.01.0001.01.HRV&toc=OJ:L:2015:171:TOC)

36. 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. Retrived, 21, July 2017, from <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX%3A32011L0083>;

37. Smjernice glavne uprave za pravosuđe o Direktivi 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, 44, retrieved 16. December 2014 from [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd\\_guidance\\_hr.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_hr.pdf)

**Milica Panić, LL.D.**

Assistant Professor,  
Faculty of Law, University of East Sarajevo,  
Pale, Republika Srpska, BH

**THE CONSUMER'S RIGHT TO WITHDRAW FROM DISTANCE  
SALES CONTRACTS VIA THE INTERNET**

**Summary**

*This paper discusses consumer rights concerning the abandonment of the contract of distance sale via the Internet. In order to harmonize their legislations with the European Union law, the Republic of Serbia and the former Yugoslav republics have either passed new legislative acts on consumer protection or amended the outdated ones. In particular, the legislation had to comply with the Directive on Consumer Rights 2011/83/EU. In this article, the author discusses cases where the consumer has the right to withdraw from a contract, particularly focusing on the manner of exercising this right and calculating the time limits for withdrawal, how the withdrawal affects co-related contracts, and examining the exceptions to the right of withdrawal from a contract. In writing this paper, the author used the legal, historical and comparative methods. The aim is to examine whether the legal solutions contained in the new Consumer Protection Act of the Republic of Serbia are in compliance with the Directive on Consumer Rights 2011/83/ EU.*

**Keywords:** consumer, trader, withdrawal, contract, Internet.