

Др *Катарина ЈОВИЧИЋ*

научни сарадник Института за упоредно право у Београду

## ПРАВО ПОТРОШАЧА ДА ОДУСТАНЕ ОД УГОВОРА

### Резиме

*Одустанак од уговора је ексклузивно право потрошача код уговора закључених на даљину или ван пословних просторија трговца, које има за циљ да потрошачима обезбеди додатну заштиту, јер те технике закључења уговора за њих носе посебне ризике. Ти ризици су највише изражени у околности да они тако често купују без личног увида у својства и квалитет робе или услуге, више су изложени психолошком притиску продавца или притиску времена и нису у прилици да провере понуду конкуренције. То ствара одређени информациони дефицит код потрошача, који услед тога не располажу са довољно елемената да доносе рационалне одлуке о куповини. Право на одустанак од уговора не може се вршити на штету трговца, већ се остварује у складу са ограничењима и под условима предвиђеним Законом о заштити потрошача. Иако је очигледно у интересу потрошача, оно истовремено користи и трговцима који, допуштајући потрошачима да се накнадно предомисле, привлаче више купаца и повећавају свој промет.*

**Кључне речи:** *право на одустанак од уговора, раскид уговора, уговор закључен на даљину, уговор закључен ван пословних просторија трговца.*

### І Увод

Право да се одустане од уговора је карактеристично за потрошачке уговоре. Признаје се само потрошачу, али ни њему не увек већ под условом да је уговор закључио на даљину или ван пословних просторија трговца. На тај начин му се пружа додатна заштита у тим ситуацијама, јер наведене технике закључења уговора за њега носе повећан ризик да не буде задовољан купљеном робом или услугом, а да томе није узрок неки његов пропуст.

Када тако купује робу или услугу потрошач тада, по правилу, нема прилику да се пре закључења уговора увери у њихов квалитет или својства, што је посебно карактеристично за уговоре који се закључују уз употребу неког средства даљинске комуникације,<sup>1</sup> док код уговора закључених ван пословних просторија<sup>2</sup> он често одлучује о куповини под психолошким притиском продавца, или под притиском времена. Потрошачи, упркос томе, закључују ове уговоре, јер тако остварују бројне погодности, међу којима је, без сумње, од највећег значаја околност да могу да купују са било ког места, па и из сопственог дома, без временског ограничења и без потребе да због тога одлазе у пословне просторије продавца. За њих се на тај начин отварају и нова тржишта, што све битно увећава понуду и појефтиније је.

## II Садржина и начин реализације

Право потрошача да одустане од уговора закључених на даљину или ван пословних просторија је у нашем праву регулисано Законом о заштити потрошача,<sup>3</sup> који је у односу на то питање усклађен са правилима Директиве 2011/83/ЕУ.<sup>4</sup> Ова директива, која се применује од 3. јуна 2014. године, обезбе-

- 
- 1 Према чл. 5, ст. 1, тач. 8. Закона о заштити потрошача – ЗЗП, *Службени гласник РС*, бр. 62/2014, „уговор на даљину“ подразумева уговор који се закључује у оквиру организоване продаје или пружања услуга на даљину без истовременог физичког присуства трговца и потрошача, искључиво уз употребу једног или више средстава даљинске комуникације до тренутка закључења уговора, укључујући и сам тренутак закључења. То су, на пример, уговори који се закључују преко Интернета, путем телефона, продаја путем каталога, ТВ продаја и др. Уговор на даљину, поред тога, мора бити закључен на основу организованог система продаје или пружања услуга на даљину, тј. само ако трговац има тако организован систем продаје. Вид. Катарина Јовичић, „Специфичности заштите потрошача код уговора закључених на даљину и ван пословних просторија трговца“, *Страни правни живот*, бр. 1/2016, 62-65.
  - 2 Уговор закључен ван пословних просторија продавца одређује чл. 5, ст. 1, тач. 11. ЗЗП, која предвиђа да је то уговор за који је потрошач дао понуду или који је закључен тако што су трговац и потрошач истовремено физички присутни на истом месту, али то место није пословна просторија трговца, на пример, уговори закључени у дому потрошача или на његовом радном месту и др. То су и уговори закључени у пословним просторијама трговца или путем средства комуникације на даљину под условом да су преговори о њиховом закључењу вођени изван тих просторија и уз истовремено физичко присуство трговца и потрошача. И на крају, уговори који се закључе током екскурзија или путовања које организује трговац са циљем промовисања и продаје робе или услуга потрошачу, односно, на коме се обави промовисање и продаја робе или услуга се сматра, такође, уговором закљученим ван пословних просторија. *Ibidem*.
  - 3 ЗЗП, чл. 28 и даље.
  - 4 Директива Европског парламента и Савета 2011/83/ЕУ о правима потрошача, измени Директиве Савета 93/13/ЕЕЗ и Директиве 1999/44/ЕЗ Европског парламента и Савета те о стављању ван снаге Директиве Савета 85/577/ЕЕЗ и Директиве 97/7/ЕЗ Европског парламента и Савета, „Службени лист ЕУ” бр. Л 304/64.

дила је да сви потрошачи користе право да под истим условима одустану од уговора, независно од тога у којој држави чланици су купили робу или услугу на основу уговора закљученог на даљину или ван пословних просторија.<sup>5</sup>

Садржину наведеног права потрошача чини његово овлашћење да једностраном изјавом воље раскине већ закључени, па и извршени уговор. Другим речима, он има преображајно право да изјавом којом одустаје од уговора учини да се уговорни однос раскине.<sup>6</sup>

Закон не поставља неке посебне захтеве у погледу садржине изјаве којом он то чини, те је неопходно само да она буде недвосмислена како би трговац без дилеме могао да закључи шта потрошач заправо жели: да ли да одустане од уговора, или да уложи рекламацију, или само изражава своје незадовољство примљеном робом или услугом.<sup>7</sup> Потрошач није дужан да у изјави о одустанку од уговора наведе разлоге своје одлуке, јер он и не раскида уговор због тога што га трговац није извршио. Напротив, он то право има чак и када га је продавац уредно испунио.

Изјава о одустанку од уговора не мора бити дата у некој посебној форми, јер је Закон не захтева. Ово не доводе у питање ни правила чл. 30, ст. 1, тач. 1. и чл. 31, ст. 2, тач. 1. ЗЗП, по којима је трговац дужан да, код уговора закључених на даљину или ван пословних просторија, обавести потрошача о томе да може да одустане од уговора у предвиђеном року, као и да му приликом закључивања уговора, а најкасније приликом испоруке, достави образац за одустанак од уговора.<sup>8</sup> Употреба тог обрасца, на-

---

5 Принцип минималне хармонизације, који је важио до усвајања ове Директиве, предвиђа да државе чланице могу да потрошачима пруже и виши ниво заштите, био је неопходан да би оне уопште пристале да у области грађанског права регулишу прописе на нивоу Европске уније. Тај је принцип, међутим, временом довео до значајних разлика у националном регулисању права потрошача да одустане од уговора, што није погодно правој сигурности. Да би се тај проблем превазишао, Директива 2011/83/EУ предвиђа принцип максималне хармонизације и у чл. 4. предвиђа да државе чланице не смеју задржати постојеће нити доносити нове прописе којима одступају од правила Директиве, сем у случају када је Директивом то изричито допуштено. Вид. Златан Мешкић, „Директива 2011/83/EУ о правима потрошача од 25. октобра 2011. године, Сл. лист ЕУ 2011, Л 304/64“, *Нова правна ревија - часопис за домаће, њемачко и европско право*, бр. 1/2012, 44.

6 Вид. ЗЗП, чл. 28, ст. 2. Раскид уговор на основу изјаве је опште правило у нашем уговорном праву (ЗОО, чл. 124.).

7 Тако, на пример, када потрошач у предвиђеном року за одустанак од уговора обавести продавца да је очекивао бољи производ, тада трговац не може са сигурношћу да закључи да ли он истовремено користи и право да одустане од уговора, или не.

8 Облик и садржину обрасца за одустанак од уговора прописује ресорни министар и тај образац, поред основних података о трговцу и потрошачу, те о датуму закључења уговора о продаји и дану пријема робе, садржи и изричиту изјаву купца да одустаје од уговора. Вид. Правилник о облику и

име, није услов пуноважности изјаве потрошача, због чега се она не може довести у питање и ако је дата у било ком другом облику, укључујући и конклюдентном радњом, нпр. враћањем робе продавцу.

Закон допушта да се изјава о одустанку од уговора саопшти трговцу у електронској форми, али само под условом да је он омогућио потрошачу да електронски попуни и достави тај образац.<sup>9</sup> Када је то случај, тада је трговац дужан да о пријему попуњеног обрасца за одустанак од уговора без одлагања обавести потрошача, и то у писаној форми или на другом трајном носачу записа.<sup>10</sup> Ипак, ако он то не учини онда потрошач не може због тога да сноси негативне последице.

Раскид уговора је правно средство које на најтежи начин погађа један уговор. У ситуацији када потрошач то чини користећи право да одустане од уговора, тада он битно утиче на положај трговца, укључујући и оног савесног, због чега су правила која регулишу то право конципирана тако да се његова злоупотреба сведе на што је могуће мању меру. Тако се остварење права на одустанак од уговора временски ограничава, а поред тога оно се условљава и могућношћу потрошача да трговцу врати оно што је примио на име извршења уговора.

### III Рокови за употребу права на одустанак од уговора

Потрошач који жели да одустане од уговора може то да учини у року од 14 дана.<sup>11</sup> Дужина трајања овог рока опредељена је као компромис између два, међусобно супротстављена захтева: први је да он буде довољно дугачак како би потрошач могао да слободно и без временског притиска преиспита да ли му одговара уговор који је закључио или не,<sup>12</sup> и други, који је у

---

садржини обрасца за одустанак од уговора на даљину или уговора који се закључује изван пословних просторија, *Службени гласник РС*, бр. 21/2015, чл. 2.

- 9 ЗЗП, чл. 28, ст. 5. Ово зато што трговци нису дужни да обезбеде комуникацију са потрошачима и у електронској форми, већ је то могућност коју они користе по слободном избору.
- 10 ЗЗП не дефинише појам трајни носач записа, али га одређује Директива 2011/83/ЕУ у тач. 23. Уводне изјаве, у којој се наводи да су то носачи који потрошачу обезбеђују чување информација све док су му оне потребне ради заштите његових интереса који произлазе из односа који има са трговцем, те да би они посебно требало да обухвате папир, УСБ меморије, читаче ЦД-а, ДВД, меморијске картице, чврсте дискове рачунара и електронску пошту.
- 11 ЗЗП, чл. 28, ст. 3. У питању је императивно правило које се уговором не може променити тако да се тај рок одреди у краћем трајању, али нема сметњи да се он продужи договором потрошача и трговца.
- 12 Примарни циљ права потрошача да одустане од уговора није стварање услова за потрошача да закључи уговор под најповољнијим условима, већ да надокнади информациони дефицит те да му се омогући да самостално одлучи о закључењу уговора. Вид. J. Büßer, *Das Widerrufsrecht des*

интересу трговца, је да тај рок буде што краћи с обзиром да трговац не може бити сигуран да ли ће уговор опстати све док он не протекне.

Почетак рачунања рока није одређен на јединствен начин, већ се прави разлика између уговора о продаји услуга, с једне стране, и уговора о продаји робе, с друге, с тим да се посебно прецизира од када се он рачуна за уговоре о продаји робе код којих се испорука не извршава једнократно.

Тако, код уговора о пружању услуга рок се рачуна од дана закључења уговора.<sup>13</sup> Овде се, међутим, поставља питање шта ако трговац ипак изврши услугу у току његовог трајања, тј. пре него што истекне четрнаести дан од закључења уговора? Закон решава наведену дилему правилом по коме опстанак права потрошача да одустане од уговора у том случају зависи од тога да ли је услуга у потпуности извршена и да ли је трговац то учинио након што се потрошач са тим изричито сагласио и потврдио да му је познато да губи право на одустанак од уговора у том случају,<sup>14</sup> или је њено извршење уследило без тога. Само у другом случају право потрошача да одустане од уговора се не доводи у питање. Он, поред тога, задржава право и да одустане од уговора ако услуга није у целости пружена, у погледу дела услуге који није извршен.

За уговор о продаји, међутим, рок почиње да тече од дана када роба доспе у државину потрошача, или трећег лица које је одредио потрошач.<sup>15</sup> Предаја робе превознику не сматра се као предаја потрошачу и Закон овим правилом отклања евентуалне недоумице у погледу времена предаје робе код уговора којима је предвиђено да се изврши њен превоз.<sup>16</sup>

Када се уговор о продаји робе не извршава једнократно, тада се рокови рачунају у складу са посебним правилима. Тако, код уговора који

---

*Verbrauchers – Das verbraucherschützende Vertragslösungsrecht im europäischen Vertragsrecht*, Peter Lang, Frankfurt am Main, 2001, 132 (наве. према: Златан Мешкић, „Право потрошача на раскид уговора“, *Начела и вриједности правног система – норма и пракса*, 2012, 180-181).

13 ЗЗП, чл. 29, ст. 1. Дан њеног извршења није погодан с обзиром да се пружена услуга, по правилу, не може вратити трговцу.

14 ЗЗП, чл. 37, ст. 1, тач. 1. Овим чланом су предвиђени и други изузеци од права потрошача да одустане од уговора о извршењу услуга закључених на даљину или ван пословних просторија.

15 ЗЗП, чл. 29, ст. 2.

16 Питање предаје робе код уговора о продаји код којих треба извршити превоз ствари посебно уређује ЗОО (чл. 472), који предвиђа да се предаја, ако уговором није одређено место испуњења, врши уручењем ствари превозиоцу или лицу које организује отпрему. На основу тога се закључује да се предаја код уговора код којих је одређено место испуњења (што је случај и када продавац доставља робу на адресу потрошача) врши предајом робе потрошачу, а не превозиоцу. Сходно томе, правило ЗЗП је у сагласности са правилом ЗОО.

се закључују на основу поруџбенице,<sup>17</sup> а који предвиђају да се више врста робе испоручује засебно, рок се рачуна од дана када последња врста наручене робе доспе у државину потрошача, односно трећег лица које је одредио потрошач, а које није превозник.<sup>18</sup> Исти се принцип примењује и на уговоре о продаји код којих се испорука одређене робе врши у више пошиљки или више делова.<sup>19</sup> Везивање почетка трајања рока за одустанак од уговора за дан последње испоруке је у наведеним случајевима у интересу потрошача зато што он не може пре те, последње испоруке да оцени да ли је роба у складу са његовим очекивањима, јер тек тада добија сву робу, односно целокупан производ који је поручио, па се тек тада стичу услови да он свесно и без временског притиска одлучи о уговору.

Код уговора о продаји који су закључени на неодређено време, а договорено је да се роба испоручује периодично, рок од 14 дана почиње да тече када прва пошиљка робе доспе у државину потрошача, односно трећег лица које је он одредио да прими робу, а које није превозник.<sup>20</sup> Ово правило је одговарајуће у наведеној ситуацији, јер не би ни било могуће везати почетак трајања рока за одустанак од уговора за последњу испоруку, зато што није прецизирано када ће се она догодити. Наведено решење није на штету потрошача с обзиром да он већ тада располаже са елементима да свесно и самостално одлучи да ли жели да остане у уговору јер се код ових уговора, по правилу, испоручује иста врста робе. Правило је оправдано и са становишта продавца, коме је у интересу да буде што раније обавештен о томе да ли уговор опстаје или не, како би знао да планира своје будуће активности и како би трошкове у вези са тим уговором свео на најмању меру и тако умањио штету коју би евентуално претрпео ако би потрошач одустао од уговора.

Наведена правила важе само под условом да је трговац уредно обавестио потрошача да може одустати од уговора.<sup>21</sup> Ако он то пропусти

---

17 Одређење појма „поруџбеница“ дато је у оквиру чл. 5, ст. 1, тач. 13. ЗЗП, по коме је то порука у писменој или електронској форми, која обавезно садржи уговорне одредбе. Потрошач потписује поруџбеницу изван пословних просторија трговца, са намером да закључи уговор.

18 ЗЗП, чл. 29, ст. 3.

19 ЗЗП, чл. 29, ст. 4.

20 ЗЗП, чл. 29, ст. 5.

21 Обавеза продавца да пре закључења уговора обавести потрошача да има право да одустане од уговора закључених на даљину или ван пословних просторија, као и о року и поступку за остваривање тог права, изричито је предвиђена чланом 27, ст. 1, тач. 4. ЗЗП. Ову законску обавезу продавац извршава тако што потрошачу предаје образац за одустанак од уговора, у

да учини, онда се рок у коме потрошач може да користи ово право продужава за период од 12 месеци, који се рачуна почев од истека четрнаестог дана од дана закључења уговора на даљину или ван пословних просторија.<sup>22</sup> Међутим, ако трговац накнадно, али у току трајању тако продуженог рока, ипак достави потрошачу наведена обавештења, онда потрошач може да одустане од уговора у року од 14 дана од дана када је примио та, накнадна обавештења.<sup>23</sup> Он не може у том случају да користи продужени рок у пуном трајању, али рок од 14 дана не може му се ускратити у овој ситуацији јер је то минимум који му гарантује Закон.

За уговоре о пружању финансијских услуга на даљину код којих пружалац услуге није обавестио потрошача о садржини уговора пре, или најкасније истовремено са његовим закључењем, Закон прописује специјално правило по коме се рок за одустанак рачуна од тренутка када потрошач добије то обавештење.<sup>24</sup> Ова корекција општег правила је оправдана, јер су уговори о финансијским услугама сложени и редовно обухватају велики број права и обавеза уговорних страна, па се од потрошача не може очекивати да, само на основу тога што је пристао на закључење уговора, а да претходно није могао да оствари и увид у његову коначну садржину, донесе рационалну економску одлуку о томе да ли му уговор одговара.

Једини изузетак од правила да се од уговора може одустати у року од 14 дана односи се на уговор о осигурању живота, под условом да се закључује на даљину. У том случају потрошач има право да од њега одустане у року од 30 дана од његовог закључења.<sup>25</sup>

Протеком рока од 14 дана, односно продуженог рока ако су испуњени Законом предвиђени услови, потрошач губи право да одустане од уговора.<sup>26</sup> Терет доказивања чињенице да је изјаву о одустанку од уговора дао благовремено и уредно је на потрошачу.<sup>27</sup> Притом, његова изјава којом он реализује то право производи правно дејство од дана када је послата тргов-

---

тренутку закључења уговора или најкасније приликом испоруке робе (ЗЗП, чл. 30, ст. 1. и чл. 31, ст. 2.).

22 ЗЗП, чл. 29, ст. 6.

23 ЗЗП, чл. 29, ст. 7.

24 ЗЗП, чл. 29, ст. 9.

25 ЗЗП, чл. 29, ст. 10.

26 Рок за одустанак истиче последњег часа последњег дана рока (ЗЗП, чл. 29, ст. 8.), што је у складу и са општим правилом за рачунање рокова у уговорним односима (ЗОО, чл. 77, ст. 1.).

27 ЗЗП, чл. 29, ст. 7.

цу. То је изричито предвиђено правилом чл. 28, ст. 4. ЗЗП, које је у функцији заштите потрошача јер би за продавца била повољнија теорија пријема.

#### IV Правно дејство одустанка потрошача од уговора

Имајући у виду да одустанком од уговора потрошач, заправо, једнострано раскида уговор, основна правна последица која с тим у вези наступа је да се он ослобађа од свих обавеза које има према закљученом уговору, уз истовремено стицање права да од трговца захтева да му врати оно што је платио на име куповне цене. Одустанком од уговора о продаји робе за потрошача настаје и обавеза да трговцу врати производ у исправном, тј. неоштећеном стању,<sup>28</sup> а трошкови директног враћања робе падају на његов терет.<sup>29</sup>

Када потрошач одустане од уговора тада се, према правилу чл. 36. Закона, аутоматски раскидају и сви повезани уговори. То се посебно односи на уговор о кредиту, који је потрошач закључио ради финансирања обавеза на основу закљученог уговора о куповини робе или услуге.<sup>30</sup>

Одређенње термина „повезани уговори“ прецизира се у чл. 5, ст. 1, тач. 17. ЗЗП, по коме су то уговори „... на основу којих потрошач прибавља робу или услуге у вези са уговором закљученим на даљину и изван пословних просторија трговца, или изван пословних просторија трећег лица са ко-

28 Обавеза потрошача да врати робу трговцу предвиђена је чл. 35, ст. 1. Приликом оцене да ли је вредност робе умањена услед тога што је потрошач њоме руковао на неадекватан начин мора се узети у обзир чињеница да он не може бити ни претерано ограничен у испробавању робе, посебно не у мери која би могла да га одврати од употребе права да одустане од уговора. То је фактичко питање које се решава од случаја до случаја. Тако, на пример, у ситуацији када потрошач купи електрични тостер на основу уговора закљученог на даљину па одлучи да одустане од уговора, тада се подразумева да је он имао право да отпакује производ и да га прегледа, као што би то могао да учини у радњи да је куповина обављена на тај начин, али не и да га користи, јер ни у радњи то не би могао. Ако је потрошач након употребе установио да му тостер не одговара онда он може да остварује своја права по основу несообразности производа, под предвиђеним условима. У пресуди Суда правде ЕУ од 3. септембра 2009 године, у предмету C-489/07, *Pia Messner/Firma Stefan Krüger (Messner)*, 2009, I-7315, Суд је слично резонувао када је обавезао г-ђу *Messner*, која је од фирме *Krüger* купила лаптоп у вредности од 278 еура, па је у законом предвиђеном року одустала од уговора, да надокнади продавцу губитак вредности робе због тога што је лаптоп редовно употребљавала током целог периода у оквиру кога је могла одустати од уговора (случај наведен према: З. Мешкић (2012б), 192-193).

29 ЗЗП, чл. 35, ст. 3. ЗЗП. Потрошач је ослобођен од обавезе плаћања ових трошкова само ако се трговац сагласио да их он сноси, или ако је трговац пропустио да претходно обавести потрошача да је дужан да плати и те трошкове.

30 Вид. ЗЗП, чл. 36, ст. 1. и 2. (који одговарају правилу Директиве 2011/83/ЕУ, чл. 15, ст. 2.).

јим трговац има споразум<sup>31</sup>. Повезани уговори су специфични по томе што чине јединствену економску и правну целину: економску зато што ни један од њих не би био закључен да није другог уговора, нити извршење само једног повезаног уговора (без извршења другог) може произвести очекивани резултат, док се правно јединство ових уговора огледа у њиховој повезаности у погледу субјекта и у погледу каузе. Наиме, потрошач се појављује као уговорна страна у оба уговора, а један уговор (који се може означити као основни) представља каузу закључења другог уговора.<sup>32</sup>

За повезани уговор о кредиту Закон изричито предвиђа да се раскида по сили закона када потрошач одустане од „основног“ уговора.<sup>33</sup> То важи независно од тога ко је одобрио кредит, тј. да ли је то учинио трговац код кога је купљена роба или услуга, или треће лице. Међутим, да би давалац кредита знао да је потрошач одустао од уговора и да је, због тога, уговор о кредиту аутоматски раскинут, он о томе мора бити обавештен и та обавеза је на трговцу, а не на потрошачу.<sup>34</sup>

Ако је потрошач нешто платио даваоцу кредита на име извршења уговора од кога је накнадно одустао, онда има право да му се тај износ врати и то са каматом.<sup>35</sup> Закон обавезује даваоца кредита да то учини у року од 30 дана од дана када је обавештен да је потрошач одустао од уговора. Ако про-

---

31 На овај начин термин „повезани уговор о кредиту“ одређује и чл. 3, ст. 1, тач. (н) Директиве Европског Парламента и Савета 2008/48/ЕЗ о уговорима о потрошачким кредитима и стављању ван снаге Директиве Савета 87/102/ЕЕЗ, „Сл. лист ЕУ“ бр. Л 133/66. Према Образложењу чл. 5, ст. 1, тач. 17. Нацрта Закона о заштити потрошача ова одредба се односи и на трговце који са произвођачем уговарају производњу производа са сопственом трговинском марком.

32 Драгољуб Симоновић, *Уговорна читанка*, књига четврта, Београд, 2009, 82. Поред уговора о кредиту који се закључује ради финансирања потрошачког уговора то може бити и уговор о осигурању предмета потрошачког уговора и др.

33 ЗЗП, чл. 6, ст. 2. и 3.

34 ЗЗП, чл. 6, ст. 3, тач. 1. У овом случају нема сметњи да и потрошач обавести треће лице које је давалац кредита о овој околности, али то обавештење ипак мора да потврди трговац, што је правило које доприноси томе да се евентуалне злоупотребе потрошача с тим у вези сведу на најмању могућу меру.

35 Ово решење је усклађено са правилом чл. 40. Закона о заштити корисника финансијских услуга, које предвиђа још детаљнија правила у вези са престанком повезаних уговора о кредиту, који су одобрени за потрошачке куповине робе или услуга. Према ст. 1. тог члана потрошач који одустане од уговора у складу са ЗЗП није више обавезан повезаним уговором о кредиту. Став 2. истог члана предвиђа да је трговац дужан да обавести банку о одустанку потрошача од уговора у року од 8 дана, док је банка дужна да потрошачу - кориснику повезаног уговора о кредиту, врати отплаћени износ кредита у року од 30 дана, и то са каматом.

пусти тај рок онда ризикује да буде позван и на прекршајну одговорност и да, с тим у вези, буде и новчано кажњен (ЗЗП, чл. 160, ст. 1, тач. 18.).

Раскид повезаног уговора за потрошача не може створити обавезу плаћања додатних трошкова с тим у вези, осим ако није реч о издатку који Закон изричито предвиђа да пада на његов терет у том случају.<sup>36</sup>

## V Изузеци од права на одустанак од уговора

Иако право потрошача да одустане од уговора закључених на даљину представља његово неотуђиво, законом гарантовано право,<sup>37</sup> оно није примерено за све ситуације и Закон у чл. 37. таксативно наводи када је оно искључено.<sup>38</sup> Реч је о изузецима од општег правила, које треба рестриктивно тумачити. Они се могу поделити у две групе, према томе да ли се односе на уговор о услугама или на уговор о продаји робе.

### 1. Уговори о пружању услуга

Потрошач не може одустати од уговора о пружању услуга у следећим ситуацијама:

а) када је трговац пружио целу услугу за време трајања рока за одустанак од уговора, при чему је то учинио на изричит захтев потрошача и уз његову потврду да му је познато да под тим условом губи право да одустане од уговора;

б) када цена услуге на коју се уговор односи зависи од промена на финансијском тржишту на које трговац не може да утиче и које могу настати у току трајања рока за одустанак, јер би потрошач могао да користи право да одустане од уговора само да би се заштитио од тог ризика;

в) када је потрошач тражио од трговца да дође у његов простор (животни, радни) ради хитних поправки или одржавања, тада он нема право да одустане од уговора који се односи на те радове, али ако му је трговац истовремено пружио и додатне услуге, или обезбедио робу пре-

36 Према ЗЗП, чл. 34, ст. 3. потрошач је дужан да сноси трошкове доставе купљене робе, која одступа од најјефтиније уобичајене доставе коју је понудио трговац, док је према чл. 35, ст. 4. он у обавези да трговцу надокнади штету због умањене вредности робе, до чега је дошло због неадекватног руковања робом односно њеном употребом на начин који превазилази оно што је неопходно да би се установила њена природа, карактеристике и функционалност.

37 Уговорна одредба којом би се потрошач одрекао од овог права не би производила правно дејство.

38 Ова правила су усклађена са правилом чл. 16. Директиве 2011/83/ЕУ.

ко оне која је потребна за замену неисправних делова, онда потрошач може да одустане од уговора у односу на те, допунске услуге или робу;

г) када се услуге односе на: пружање смештаја али не за потребе становања, транспорт робе, изнајмљивање аутомобила, припрему и доставу хране, као и услуге повезане са слободним активностима под условом да уговор предвиђа конкретни рок или период извршења, јер у овим случајевима трговац тешко да би могао исту услугу да поново прода трећем лицу у наведеном периоду;

д) када се испоручују финансијске услуге чија цена зависи од промена на финансијском тржишту које су ван контроле трговца потрошач, такође, не може да одустане од уговора зато што би ризик од тих промена био искључиво на трговцу, због чега он не би могао исту услугу да под истим условима прода трећем;

ђ) код уговора о осигурању путника или пртљага, као и свих других уговора о краткорочном осигурању који се закључују на период краћи од месец дана, право потрошача да одустане од уговора би било, по правилу, такође на штету трговца јер је у питању уговор о осигурању од одређеног ризика, које покрива веома кратак временски период;

е) када уговор има за предмет финансијску услугу па је та услуга у целости извршена уз сагласност потрошача;

## 2. Уговори о продаји робе

За уговор о продаји робе потрошач губи право да одустане од уговора у следећим ситуацијама:

а). када цена робе која је предмет уговора зависи од промена на финансијском тржишту на које трговац не може да утиче и које могу настати у току рока за одустанак;

б) када се уговор односи на робу која је произведена по спецификацији потрошача и прилагођена његовим личним потребама, на пример, трговац је сашио одело по мери која одговара потрошачу. У односу на ово питање би, међутим, у сваком конкретном случају требало пажљиво проценити да ли је роба довољно специфична да би се квалификовала као изузетак или не, јер то у великој мери зависи од околности случаја;<sup>39</sup>

---

39 Закон не одређује критеријум на основу кога би се одређени производ квалификовао као персонализован, а линија разграничења није увек тако очигледна. У сваком случају, то је фактичко питање које се процењује према конкретним околностима.

в) када потрошач купује робу која је подложна погоршању квалитета или има кратки рок трајања, нпр. свеже прехранбене намирнице;

г) када се уговор односи на запечаћену робу, што је учињено ради заштите здравља купца и очувања хигијенских стандарда, а потрошач ју је отпечатио и на тај начин је онемогућио њено безбедно коришћење па је трговац не би могао поново продати;

д) када се уговор односи на робу која се, након испоруке, због своје природе неодвојиво меша са другом робом, на пример, потрошач натоци (купи) на пумпи гориво у аутомобил;

ђ) када се уговор односи на алкохолна пића која ће бити испоручена потрошачу тек након што прође 30 дана од закључења уговора, а њихова цена зависи од промена цена на тржишту на које трговац не може да утиче, јер би у том случају ризик пао искључиво на трговца па би у случају одустанка потрошача од уговора он тешко продао робу под истим условима трећем лицу;

е) потрошач нема право да одустане ни од уговора који се односи на запечатени аудио или видео запис или рачунарски софтвер, а који је потрошач отпечатио након испоруке, с обзиром да може том приликом да дође до оштећења тих записа или софтвера;<sup>40</sup>

ж) када се уговор односи на испоруку новина, периодичних издања или часописа тада потрошач, такође, не може да одустане од уговора. Одустанак у овом случају није примерен јер се ови артикли купују на свакодневной бази и потрошачу су позната његова својства и квалитет, као и чињеница да је то роба која има ниску цену коштања, због чега он није изложен уобичајеним ризицима карактеристичним за уговоре који се закључују на даљину или ван пословних просторија. Ипак, ово правило се не односи на претплатничке уговоре за испоруку новина, часописа или периодичних издања, с обзиром да је њихово извршење трајно и подразумева значајнији трошак за потрошача, због чега му се не може ускрати право да од њих одустане, у складу са Законом;

з) када потрошач купи робу на јавној аукцији. Код ових продаја се роба купује на основу најповољније понуде при чему купац и продавац, по правилу, лично присуствују или имају могућност да лично учествују у том процесу. Јавне аукције се редовно одржавају по процедурама уређеним императивним законским нормама (јавне продаје) и купац који је дао најпо-

---

40 Потрошач, наимае, не би могао да отпечати оригинално паковање ових производа ни да је куповину обавио у радњи.

вољнију понуду има обавезу да закључи уговор о куповини. Куповина на овим аукцијама не даје купцу/потрошачу право на одустанак од уговора. Међутим, то не обухвата и аукције које се организују преко тзв. онлајн платформи, на којима учествују и трговци нудећи своју робу или услуге, што значи да потрошачи у тим случајевима имају право да одустану од уговора као и сва друга права која им гарантује Закон о заштити потрошача;

и) потрошач не може да одустане од уговора којим се дигитални садржај испоручује ван трајног носача записа (уместо на трајном носачу записа, што је редовни случај) и ако је извршење започело након што се потрошач изричито сагласио са таквом испоруком и након што је он трговцу потврдио да зна да на тај начин губи право на одустанак од уговора.

У литератури је забележен и став да право потрошача да одустане од уговора не би требало ограничавати изузецима, већ да оно треба да остане неограничено, али уз обавезу потрошача да трговцу надокнади штету који би због тога претрпео.<sup>41</sup> Ово решење, међутим, има ту слабост што може утицати на потрошача да радије не користи право да одустане од уговора него да се изложи ризику да буде обавезан да трговцу због тога надокнади штету.

## VI Закључак

Право потрошача да одустане од уговора закљученог на даљину или ван пословних просторија трговца подразумева да он може на једноставан начин раскинути тако закључени уговор и повратити новац којим је платио робу или услугу, без посебних формалности и додатних трошкова. Разлози због којих му се допушта да се накнадно предомисли, а да притом не ризикује да буде позван на уговорну одговорност, су вишеструки, али најважнији су: прво, потрошач у тим условима често купује робу или услугу под притиском времена или психолошким притиском трговца; друго, он нема прилику да претходно размотри понуду конкуренције; и треће, није му могуће да се пре закључења и реализације уговора увери у својства робе или услуге коју купује.

Да би ово, ексклузивно право потрошача могло да се остварује у пракси, неопходно је да се оно пажљиво уреди тј. да се правила која га регулишу формулишу тако да, осим потребне заштите потрошачу, истовремено обезбеђују и адекватну заштиту за трговца. У том смислу Закон

---

41 S. Singelton, *Contracts at a distance - where now? E-commerce Business Law*, April 2001, 6-9, нав. према: Милена Јовановић Zatilla, *Право потрошача*, Ниш, 2013, 111.

о заштити потрошача предвиђа одређена ограничења и услове за његову употребу. Истовремено, детаљно се одређују обавезе трговца у погледу предуговорног информисања, како би се информациони дефицит потрошача у овим ситуацијама свео на најмању меру. И на крају, Законом су прецизиране ситуације када је право на одустанак од уговора искључено.

Иако је очигледно у интересу потрошача, право на одустанак од уговора које се користи у складу са предвиђеним правилима може бити и у интересу трговаца јер они, допуштајући потрошачима да једноставно раскину уговорни однос ако накнадно установе да им не одговара, привлаче више купаца и тако повећавају свој промет и остварују већу зараду.

**Katarina A. JOVIČIĆ, PhD**

**Research Fellow at the Institute of Comparative Law, Belgrade**

## **THE CONSUMER RIGHT OF WITHDRAWAL THE CONTRACT**

### **Summary**

*Right to withdraw from the contract is a consumer's unique right in distance and off-premises contracts. Its purpose is to give them a special protection, because in those situations they are under certain risks, above all because of the fact that they purchase under the pressure, often without possibility to check the characteristics and quality of the product or service they want to buy. Under those circumstances it is difficult for consumers to make rational decisions about purchasing. Because of that Consumer protection Act allows them to change their mind later and to withdraw from the already concluded and even performed contract. Consumers may exercise this right only in accordance with restrictions and conditions provided for in mentioned Act. Although obviously is in the interest of the consumers, the right to withdraw from the contract may be in the interest of traders too, because they attract more customers and earn more money when allowing consumers a cooling off period.*

**Key words:** *right to withdraw from the contract, termination of the contract, consumer distance contract, consumer off-premises contract, Consumer protection Act.*