

др **Бојана ОГЊАНОВИЋ**

ПРЕДЛОГ НОВЕ ДИРЕКТИВЕ О ЗАШТИТИ ПОТРОШАЧА

Резиме

Европска комисија је издала Предлој нове Директиве о заштити потрошача, која се састоји из четири пренујно важеће директиве у прерађеном облику. Предносј уколико Предлој буде усвојен, шјо се очекује ујркос ошјрим кријтикама, биће мање админисјрајивној шерејш јри усклађивању јрава потрошача у свим државама чланицама, шјо би шјребало да потјстакне јрекојраничну јрјовину. Поред шјоја би и зашјшјшја потрошача у мнојим обласјима била јојачана и јојуњене су још јонеке рује у садашњим јројисима. Иако Европска комисија овој јушја није јшврдила (као шјо је шјо раније био случај јриликом издавања друјих дирекјива из обласји зашјшјшје потрошача) да је улјшмајшвни циљ овој Предлоја био боља зашјшјшја потрошача, јасно је да је равномерно унујрашње јрјшишје виши јриоритетј од ојшјшмајшвни потрошача у целој ЕУ. Резулјатј би мојао бити да теоретјски нејпотрошачи имају већу зашјшјшју од потрошача и шјо је још више забрињавајуће, збој јринцијш максималне хармонизације потрошачи ће нека своја јрава изјубити. Уколико је шјо неизбежно, шјребало би се потрошачима остјавити друј јериод да се навикну на нову јравну ситјуацију с обзиром да су у неки јравни инсјрументј део дује јрадиције.

Кључне речи: потрошач, јраво зашјшјшје потрошача, Предлој нове Директиве о зашјшјшји потрошача.

І Почеци

Свако друштво са развијеном тржишном привредом је било у потрази за законодавством које регулише и истовремено развија односе између продаваца и купаца. Тако се кроз векове елементи заштите потрошача (купаца) могу наћи у јавним, статутарним, законским и приватним прописима и стандардима. Већ у старом Риму купцу је осигурана адекватна заштита приликом закључења уговора – укључујући право да тражи накнаду за оштећену робу.

У еволуцији потрошачке политике у Европској унији заштита потрошача није била основана у уговору од самог почетка. Укидање јавно-правних трговинских баријера требало је да резултира великим тржишним слободама (као основне вредности европске правне традиције) и бољем животном стандарду и на тај начин неизбежно допринесе миру, стабилности и демократији. Због такве тржишно-либералне концепције у развој укључена идеја заштите потрошача није се нашла у Римском споразуму 1957.¹

Међутим позивање на потрошаче могло се повремено наћи (посебно у вези са правилима везаним за право заштите конкуренције)² и до средине 1980-их већ је усвојено неколико за заштиту потрошача значајних европских акта.³ Следећи корак је био Јединствен европски акт 1987, у којем члан 95 став 3 предвиђа да Комисија у својим предлозима на пољу здравља, безбедности, заштите животне средине и заштите потрошача мора да претпостави врло висок ниво заштите.⁴

Тек је Мастрихтски споразум у члану 129а УЕЗ⁵ у вези са чланом 3 лит с УЕЗ⁶ увео заштиту потрошача први пут као формалну законску надлежност Европске Заједнице.⁷ Амстердамски споразум је то преформулисао и од тада заштита потрошача више није само

1 Hannes Rösler, „Primäres EU-Verbraucherrecht: Vom Römischen Vertrag bis zum Vertrag von Lissabon“, *Europarecht* 2008, Heft 6, стр. 800.

2 Christine Riefa, „Consumer Protection in Europe“, *Global Consumer Protection Blog*, September 8, 2006, доступно на адреси: www.clpblog.org, 2.5.2010.

3 Као на пример Директива о довођењу у заблуду (RL 84/450/EWG), 10.9.1984; Директива о производној одговорности (RL 85/374/EWG), 25.7.1985; Директива о потрошачким кредитима (87/102/EWG), 22.12.1986, цитирано према: Gsell, „Entwicklung, Perspektiven und Struktur des privaten Verbraucherrechts“ у: Staudinger, *BGB – Neubearbeitung*, 2008, стр. 1.

4 Brigitta Lurger, Susanne Augenhofer, *Österreichisches und Europäisches Konsumentenschutzrecht*, Springer, 2008, стр. 11.

5 Члан 153 УЕЗ ново.

6 Члан 3 lit t УЕЗ ново.

7 Weatherill, *EU Consumer Law and Policy*, цитирано према: Riefa, *нав. чланак*.

нупроизвод других политика.⁸ Али Европска заједница тиме није добила искључиву надлежност за заштиту потрошача и остала је везана на принципе супсидијарности и пропорцијалности.⁹

Европски законодавац је од деведесетих година прошлог века усвојио секундарна правна акта на том пољу, која су пре свега штитила економске интересе потрошача. Регулисана су превасходно у облику директива, којима је потребно спровођење у национално право (члан 189, став 3 УЕЗ, данас: члан 249, став 3 ЕЗ),¹⁰ не би ли узели у обзир принцип супсидијарности.¹¹

Директиве углавном прате принцип минималне хармонизације¹² уведен Мастрихтским споразумом, који је у складу са филозофијом супсидијарности (стари члан 36 став 2 УЕЗ, нови члан 5 став 2 ЕЗ у вези са протоколом супсидијарности Амстердамског споразума).¹³ Принцип минималне хармонизације је омогућио државама чланицама да поставе у националном праву виши ниво пружања заштите потрошача, што је довело до знатних разлика у законима у области потрошачких уговора.

Један такав пример су рокови једностраног раскида уговора, који се разликују у 27 земаља чланица од седам радних дана, осам дана, 10 дана, 10 радних дана, 14 дана и 15 дана. Поред тога постоје и различити облици раскида (неформално, писменим путем, препорученом поштом), разлике у томе, ко сноси трошкове повратног слања, компензације, изузеци, итд. Сходно томе исправна упутства, која би била усмерене на све потрошаче у Европи, била би превише компликована (27 различитих упутстава), сувише дуга и због тога нетранспарентна.¹⁴ Због таквих разлика потрошачи нису сигурни каква су њихова права зато су веома скептични према куповинама у иностранству и не одлучује се за куповину преко границе.¹⁵

8 Н. Rösler, *нав. чланак*, стр. 805.

9 В. Lurger, S. Augenhof, *нав. дело*, стр. 11.

10 Gsell, „Entwicklung, Perspektiven und Struktur des privaten Verbraucherrechts“ у: Staudinger, *BGB – Neubearbeitung*, 2008, стр. 1.

11 В. Lurger, S. Augenhof, *нав. дело*, стр. 11.

12 Другачије пре свега Директива о производној одговорности, о томе ЕСП 25.4.2002, Rs C–52/00 (Комисија/Француска), RIW 2002, 787, 788; ESP 25.4.2002, Rs C–154/00 (Комисија/Грчка), Slg 2002 I, 3879; ESP 25.4.2002, Rs C–183/00 (González Sánchez), *Europäische Zeitschrift für Wirtschaftsrecht*, 2002, стр. 574, 576; ESP 10.1.2006, Rs C–402/03 (Skov), *NJW*, 2006, стр. 1409; цитирано према: Gsell, *нав. чланак*, стр. 1.

13 Н. Rösler, *нав. чланак*, стр. 806.

14 Carsten Föhlisch, „Endlich Vollharmonisierung im Fernabsatzrecht? – Auswirkungen der geplanten Europäischen Verbraucherrechtsrichtlinie“, *MMR*, 2009, стр. 75.

15 COM(2008) 614 final, стр. 2.

Европска комисија је 2004. покренула преиспитивање осам директива о заштити потрошача, које су биле део такозваног потрошачког *acquis*-а.¹⁶ Циљ ревизије је био да се поједностави и употпуни важеће право као и замене административни услови са повољнијим прописима.¹⁷

Комисија је 8.2.2007. године објавила Зелену књигу за преиспитивање *acquis*-а везано за заштиту потрошача¹⁸ и позвала заинтересоване да изразе своје мишљење.

Осам директива које су преиспитане су:

- Директива 85/577/ЕЕЗ Савета од 20. децембра 1985. везана за заштиту потрошача у случају закључења уговора изван пословних просторија,¹⁹
- Директива 90/314/ЕЕЗ Савета од 13. јуна 1990. о туристичким пакет аранжманима,²⁰
- Директива 93/13/ЕЕЗ Савета од 5. априла 1993. о неправичним одредбама у потрошачким уговорима,²¹
- Директива 94/47/ЕЗ Европског парламента и Савета од 26. октобра 1994. о заштити потрошача код уговора о временски подељеном коришћењу некретнина (тајм-шеринг директива),²²
- Директива 97/7/ЕЗ Европског парламента и Савета од 20. маја 1997. о заштити потрошача код уговора склопљених на даљину,²³
- Директива 98/6/ЕЗ Европског парламента и Савета од 16. фебруара 1998. о истицању цена,²⁴
- Директива 98/27/ЕЗ Европског парламента и Савета од 19. маја 1998. о судским/управним забранама за заштиту интереса потрошача²⁵ и

16 Важно је напоменути да оно што се уопштено назива „потрошачки-*acquis*“ не обухвата сво законодавство заштите потрошача у ЕУ. Тако на пример Директива о нелојалним пословним праксама није део потрошачког *acquis*-а, са друге стране многи прописи се налазе у специјалним ЕУ законодавствима, као на пример *e-commerce*, финансијске услуге.

17 Alison Harcourt, Stephen Weatherill, „The Consumer, the European Union, and Media Law“, *The Journal of Consumer Policy*, бр. 31/2008, стр. 3.

18 COM(2006) 744 final 8.2.2007.

19 ABl 1985 Nr L 372/31.

20 ABl 1990 Nr L 158/59.

21 ABl /EG 1993 Nr L 95/29.

22 ABl/EG 1994 Nr L 280/83.

23 ABl/EG 1997 Nr L 144/19.

24 ABl/EG 1998 Nr L 80/27.

25 ABl/EG 1998 Nr L 166/51.

- Директива 99/44/ЕЗ Европског парламента и Савета од 25. маја 1999. о одређеним аспектима продаје потрошачке робе и гаранцијама.²⁶

У Зеленој књизи је Комисија најавила да ће *acquis* бити прерађен не би ли се постигло стварно јединствено унутрашње тржиште за потрошаче,²⁷ „са високим нивоом заштите потрошача и конкурентним компанијама и истовремено ригорозно поштовањем принципа супсидијарности“.²⁸

Након консултација са привредом, потрошачима и државама чланицама Европска Комисија је 8.10.2008. поднела Предлог за Директиву Европског парламента и Савета о правима потрошача.²⁹

Предлог се односи само на права потрошача при куповини тако да су на крају само четири директиве прерађене.³⁰ Нацрт има за циљ да споји четири постојеће директиве у један правни инструмент за регулисање заједничких аспеката и уговорних права потрошача и да се систематски елиминишу постојеће недоследности и регулаторне празнине.³¹ Пре него што ступи на снагу Директиву мора одобрити Европски парламент као и Савет министара влада држава чланица.

Те четири директиве су:

- Директива о уговорима склопљеним изван пословних просторија,
- Директива о неправичним уговорним одредбама,
- Директива о уговорима на даљину и
- Директива о одређеним аспектима куповине потрошачке робе и гаранција.

Предлог директиве је подељен на пет глава и има три анекса.³²

Прве две главе су опште, а главе III до V односе се на специјалне уговоре. У глави I наводе се опште дефиниције и изрази (члан 2) и представљен је основни принцип максималне хармонизације (члан 4).

26 ABl/EG 1999 Nr L 171/12.

27 Marina Tamm, „Das Grünbuch der Kommission zum Verbraucheracquis und das Modell der Vollharmonisierung – eine kritische Analyse“, *Europäische Zeitschrift für Wirtschaftsrecht*, бр. 12/2007, стр. 757.

28 Зелена књига Комисије КОМ (2006), 744 final, стр. 3.

29 COM(2008) 614 final.

30 Theofanis Tacou, „Verbraucherschutz auf hohem Niveau oder Mogelpackung? Der Vorschlag für eine Direktiva über Rechte der Verbraucher“, *Zeitschrift für Rechtspolitik*, 2009, стр. 140.

31 COM(2008) 614 final 3.

32 COM(2008) 614 final 10ф.

Обавезе обавештавања трговаца регулисане су у глави II. Исте се односе и на посреднике, који закључују уговоре по налогу потрошача (члан 7). Глава III важи искључиво за уговоре на даљину и уговоре закључене изван пословних просторија (члан 8). За ту врсту уговора постоје и посебне обавезе обавештавања потрошача. Овде је и једнообразно регулисано право на једнострани раскид уговора. Пре свега се позива на стандардизован формулар једностраног раскида, који се налази у анексу I, одељак Б. Аспекти уговора о продаји робе регулисани су у глави IV. Прописи из директиве о уговорним клаузулама су у великој мери преузети у главу V. Ту се налазе и два списка неправичних уговорних одредби, чије разликовање би требало да допринесе правној сигурности. Први списак (Анекс II) односи се на уговорне одредбе, које се увек сматрају неправичним. Други списак (Анекс III) односи се на одредбе, које се сматрају неправичним уколико трговац не може да докаже супротно. Та два списка важе у свим државама чланицама и могу бити промењени само са директивом предвиђеном комитолошком процедуром.

II Поље примене

1. Појам потрошача

Дефиниција из Директиве 2005/29/EЗ о непоштеним пословним праксама је у основи преузета у члан 2.³³ Потрошач је једнообразно и за државе чланице обавезујуће дефинисан као физичко лице, „које делује у областима уговора, које покрива ова Директива за сврхе које су ван његове делатности, пословања, заната или професије“.

Иако није постојао јединствен појам потрошача у европском праву, дефиниције које су се користиле у различитим директивама су веома сличне.³⁴ Већина потрошачких директива примењује дефиницију,³⁵ која је углавном коришћена у „*Shopping* директивама“³⁶ и слична је и дефиницијама које се користе у прописима међународног приватног

33 Hans-Wolfgang Micklitz, Norbert Reich, „Der Kommissionsvorschlag vom 8.10.2008 für eine Direktiva über ‘Rechte der Verbraucher’, oder: ‘der Beginn des Endes einer Ära’“, *Europäische Zeitschrift für Wirtschaftsrecht*, 2009, бр. 20(9), стр. 281.

34 В. Lurger, S. Augenhöfer, *нав. дело*, стр. 34.

35 На пример члан 1 став 2 лит а Директиве о потрошачким кредитима могао би се сматрати репрезентативним: „свако физичко лице“, које „делује са наменом, која не може да се окарактерише као његова пословна или занатска делатност“.

36 Jens Karsten, Gösta Petri, „Towards a Handbook on European Contract Law and Beyond: Commission’s 2004 Communication ‘European Contract Law and the Revision of the Acquis: The Way Forward’“, *Journal of Consumer Policy*, бр. 28(1)/2005, стр. 41.

права.³⁷ И при међународним споразумима је норма позивање на приватни карактер потрошачких закључења уговора.³⁸

Кључно питање је да ли је појам потрошача у члану 2 став 1 Предлога коначан и на тај начин забрањује државама чланицама да прошире заштиту изван уског обима, као што је на пример у случају *Di Pinto*³⁹ то било могуће. Предлог у овом случају не даје јасан одговор.⁴⁰

Последице принципа максималне хармонизације би у овој области права биле парадоксалне, јер би били постављени обавезни уговорно-правни стандарди у областима, које овај Предлог не покрива. Непотрошачи би теоретски могли да уживају већу заштиту него потрошачи. Државе чланице могле би да избегну термин потрошач и уместо тога користе термин корисник или слично, што је већ предложено у различитим контекстима.⁴¹

III Принцип максималне хармонизације

Европска комисија је већ у Стратегији потрошачке политике 2002–2006 најавила да ће право потрошачких уговора прећи са минималне хармонизације на максималну хармонизацију.⁴² То је касније преузето са ЕУ Стратегијом потрошачке политике 2007–2013⁴³ и потврђено.⁴⁴

37 Члан 15 став 1 Уредбе (ЕЗ) бр. 44/2001 о надлежности признању и извршењу пресуда у грађанским и трговачким стварима (АВЛ 2001 Нр L 12/1), Уредбе бр. 1937/2004 (АВЛ 2004 Нр L 334/3) и Уредбе (ЕГ) бр. 2245/2004 (АВЛ 2004 Нр L 381/10) дефинишу потрошачки уговор као „уговор, којег је закључило лице, потрошач, са наменом, која не може да се окарактерише као његова пословна или занатска делатност“. Цитирано према: Jens Karsten, „Passengers, consumers, and travellers: The rise of passenger rights in EC transport law and its repercussions for Community consumer law and policy“, *Journal of Consumer Policy*, 2007, стр. 127.

38 На пример, Бечка конвенција, члан 2 лист а: „Овај споразум није примењив на продају робе за личну употребу или употребу у породици или домаћинству осим ако продавац при склапању уговора није знао и није морао да зна да је роба купљена за такву употребу“.

39 ЕСП 14.3.1991, Rs C–361/89 di Pinto, Slg 1991, I–1189: ЕСП је признао господину Ди Пинто право на једнострану раскид уговора из Директиве о куповини изван пословних просторија, са аргументацијом да занатлија при продаји његовог обрта нема нека посебна знања, која би га разликовала од приватног лица.

40 J. Karsten, *нав. чланак*, стр. 127.

41 Hans-Wolfgang Micklitz, Norbert Reich, „Crónica de una muerte anunciada: The Commission proposal for a ‘Directive on consumer rights’“, *Common Market Law Review*, April 2009, Vol. 46, Issue 2, стр. 474.

42 АВЛ EG Нр C 137, стр. 2.

43 COM [2007] 99 final.

44 В. Lurger, S. Augenhof, *нав. дело*, стр. 15.

Прве директиве по том принципу биле су Директива о непоштеним пословним праксама,⁴⁵ нова Директива о потрошачким кредитима из 2008⁴⁶ и Директива о продаји на даљину финансијских услуга,⁴⁷ где се није користио претходно уобичајен принцип минималних захтева.⁴⁸ Строжи прописи заштите потрошача према томе нису дозвољени, „уколико директива има усклађене прописе“⁴⁹.⁵⁰

Последица принципа минималне хармонизације, што је значило да држава чланица приликом примене директиве у национално право може да регулише права потрошача строже (тј. омогући потрошачима више права) али никако мање строго него што је то предвиђено директивом, где је био регулисан такозвани минимални стандард, који свака држава чланица мора да понуди потрошачима, су били врло различити прописи у државама чланицама и зато се Комисија одлучила за принцип максималне хармонизације јер је у тренутној ситуацији прекогранична продаја могућа али су трошкови трговаца, не би ли прилагодили услове на сваки правни поредак, већи па се зато не одлучују на исту, што смањује избор потрошачима. Истовремено и потрошачи немају поверење у заједничко тржиште.⁵¹

Пре свега је циљ овог Предлога да се одстрани препреке на заједничком ЕУ тржишту и постигне се јединствено тржиште.⁵² Прекогранични потенцијал куповине преко каталога (Интернета) који би требао да буде један од важнијих резултата заједничког тржишта, није био превише искоришћен насупрот огромном расту који је забележен у тој врсти продаје на националним тржиштима.⁵³ Та разлика у продаји на домаћем и страном тржишту још посебно је велика код Интернет продаје, где је потенцијал раста огроман, а разлог за такву разлику је различитост прописа у државама чланицама као последица минимал-

45 Директива 2005/29/ЕЗ Европског парламента и Савета од 11. маја 2005 о непоштеним пословним праксама на унутрашњем тржишту у пословном промету између трговаца и потрошача АБЛ/ЕГ 2005 Нр L 149/22.

46 Директива 2008/48/ЕЗ Европског парламента и Савета од 23. априла 2008 о потрошачко-кредитним уговорима, АБЛ/ЕГ 2008 Нр L 133/66.

47 Директива 2002/65/ЕЗ Европског парламента и Савета од 23. септембра 2002 о продаји на даљину финансијских услуга потрошачима АБЛ/ЕГ 2002 Нр L 271/16.

48 Schmidt-Kessel, „Der Vorschlag im Kontext der Rechtsharmonisierung in Europa“, у: Briqitta Jud, Christiane Wendehorst, *Neuordnung des Verbraucherprivatrechts in Europa?*, Wien, 2009, стр. 27.

49 Директива о потрошачким кредитима, чл. 22, ст. 1.

50 В. Lurger, S. Augenhof, *нав. дело*, стр. 81.

51 Предлог Директиве о праву заштите потрошача, образложење 7.

52 Oehler, „Der Vorschlag für eine Richtlinie über Rechte der Verbraucher aus deutscher Sicht“, у: В. Jud, С. Wendehorst, *нав. дело*, стр. 20.

53 Предлог Директиве о праву заштите потрошача, образложење 5.

не хармонизације.⁵⁴ Због тога Предлог у члану 4 предвиђа да државе чланице не смеју да уведу прописе који одступају од ове директиве. Овај принцип ће са једне стране увести јединствени стандард, а са друге стране ће спречити државе чланице да имају сопствене стандарде.⁵⁵ Из тог разлога тај принцип је јако споран.⁵⁶ Као што је максимална хармонизација оправдана на неким пољима, са друге стране је проблематична за државе чланице које имају виши ниво заштите потрошача и морале би да га смање не би ли се прилагодиле на ЕУ стандардима.

Када се Комисија одлучила за принцип максималне хармонизације, настао је утисак да је тежиште на унутрашњем тржишту и не на оптималном нивоу заштите потрошача у целој ЕУ. То ће бити по многим и најспорнији део Предлога.⁵⁷

Правило по којем би се почело са аспекта минималне хармонизације и само би одређени делови, где је то због унутрашњег тржишта потребно, били потпуно хармонизовани, делује много прихватљивије како за државе чланице тако и за тржишне partnere.⁵⁸ Такво решење биће препоручено и у компендијуму потрошачког права за прераду *acquis*-а.⁵⁹

IV Обавезе обавештавања и предуговорне информације

Информације, које морају бити достављене пре закључења уговора служе пре свега јасноћи понуде, које аутоматски омогућавају потрошачима да упореде конкурентске производе и обезбеђују транспарентност тржишта.⁶⁰ Тиме би се и на тај начин повећало поверење у заједничко тржиште.⁶¹

54 Schulte-Nölke, „EG-Verbraucherrechtskompendium“, доступно на адреси: http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/consumer_law_compendium_comparative_analysis_de_final.pdf, 5.5.2010, стр. 848.

55 H.-W. Micklitz, N. Reich, „Der Kommissionsvorschlag vom 8.10.2008 für eine Direktiva über ‘Rechte der Verbraucher’, oder: ‘der Beginn des Endes einer Ära’“, стр. 280.

56 Smits, „Full Harmonization of Consumer Law? A Critique of the Draft Directive on Consumer Rights“, Tilburg, Institute of Comparative and Transnational Law Working Paper 2009.

57 UK Government response to the Consultation Document on the EU Proposals for a Consumer Rights Directive, доступно на адреси: <http://www.berr.gov.uk/consultations/page48780.html>, 5.5.2010, стр. 9.

58 H.-W. Micklitz, N. Reich, „Crónica de una muerte anunciada: The Commission proposal for a Directive on consumer rights“, стр. 474.

59 Schulte-Nölke, EG-Verbraucherrechtskompendium, 855-857, доступно на адреси: http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/consumer_law_compendium_comparative_analysis_de_final.pdf, 5.5.2010.

60 Dehn, „Allgemeine Informationspflichten nach Art 5 des Vorschlags für eine Richtlinie über Rechte der Verbraucher“, у: B. Jud, C. Wendehorst, *нав. дело*, стр. 42.

61 Предлог Директиве о праву заштите потрошача, образложење 2.

Предлог прописује у члану 5 које врсте информација морају бити обезбеђене пре закључења уговора о продаји или услугама. Додатне информације које су потребне при продаји на даљину и изван пословног простора регулисане су у члану 9.⁶² Тиме се уклањају веома различита правила у појединачним потрошачким директивама. С друге стране Предлог не помиње на којем језику морају бити те информације, иако се Европски суд правде већ више пута бавио проблемом језика.⁶³

Није јасно у којем ће односу бити ова уско ограничена правила предуговорних обавеза обавештавања са много ширим концептима државе чланице као на пример *fraud* и *misrepresentation* у Великој Британији, *obligation de renseignement* у Француској или *culpa in contrahendo* у Немачкој и Аустрији.⁶⁴

V Уговори на даљину и уговори закључени изван пословних просторија

За ове две врсте уговора важи исти правни режим са разликама везаним за право на једностранни раскид и почетак рока за исти, изузетима од општих правила као и код прописа везаних за форму.⁶⁵ Оба поља су део језгра заштите потрошача од самог почетка. Док је електронско пословање релативно ново и од почетка интегрисано у право ЕУ, директни маркетинг има дугачку предисторију у различитим земљама чланицама. Принцип минималне хармонизације је дозволио да државе чланице задрже различите политике, а посебно су нове државе чланице имале врло либерална правила јер су желеле компанијама да понуде нове пословне могућности.⁶⁶ Електронско трговање биће изнова регулисано у оквиру свеобухватне реформе јер би куповина преко Интернета требала бити олакшана путем нових ЕУ директива.⁶⁷

Предлог директиве за разлику од постојећих директива прописује још више информација које потрошач мора да добије пре куповине док државе чланице не смеју да усвоје строжа правила од прописаних.⁶⁸

62 Van den Bulck, „European Commission proposes New Directive on Consumer Rights“, *European Business Law Update*, Volume 19, 2009, стр. 1.

63 H.-W. Micklitz, N. Reich, „Der Kommissionsvorschlag vom 8.10.2008 für eine Direktiva über ‘Rechte der Verbraucher’, oder: ‘der Beginn des Endes einer Ära’“, стр. 282.

64 H.-W. Micklitz, N. Reich, „Der Kommissionsvorschlag vom 8.10.2008 für eine Direktiva über ‘Rechte der Verbraucher’, oder: ‘der Beginn des Endes einer Ära’“, стр. 282.

65 Schauer, „Fernabsatzverträge“, у В. Jud, С. Wendehorst, *нав. дело*, стр. 109.

66 H.-W. Micklitz, N. Reich, „Crónica de una muerte anunciada: The Commission proposal for a Directive on consumer rights“, стр. 474.

67 Предлог Директиве о праву заштите потрошача, образложење 13.

68 Предлог Директиве о праву заштите потрошача, чл. 9–11.

Међутим, одређена поља захтевају детаљније информације, да би било гарантовано да ће потрошач бити добро информисан пре него што потпише уговор. То је пре свега случај код финансијских услуга. Из тог разлога Велика Британија захтева од понуђача финансијских услуга да испуне специјалне услове информисања, а понекад и да те информације понуде у стандардизованом формату да би се олакшало разумевање и упоређивање понуде. Велика Британија би по новом Предлогу директиве била у обавези да неке такве услове отклони, што би довело до смањења заштите потрошача.

Услови из Предлога не односе се на све уговоре на даљину и уговоре закључене изван пословних просторија⁶⁹ – као на пример уговоре везане за осигурање, продају некретнина и кредите, које регулише Директива 2008/48/ЕЗ.

Врло је споран предлог да важе различита правила за потрошачке кредите који потпадају и који не потпадају под Директиву о потрошачким кредитима као што је то предложено у Глави III. То би могло довести до забуне на страни и потрошача и компанија као и додатних трошкова за компаније, које би морале да обезбеде различите формуларе и процедуре за сваки тип кредита. Из тих разлога Велика Британија је предложила да се финансијске услуге у целини изузму из Главе III.⁷⁰

Велики напредак у одстрањивању разлика у правима је члан 12 Предлога, који предвиђа рок од 14 дана широм ЕУ за једнострани раскид уговора. С обзиром да су ти рокови у неким земљама краћи, то ће повећати заштиту потрошача.⁷¹ Компанија мора потрошачу вратити сав новац, који је примила, у периоду од тридесет дана од дана када је потрошач једнострано раскинуо уговор.⁷²

Потрошач је по новом Предлогу дужан да обавести компанију о прекиду уговора на трајном носачу информација. Процедура за једнострани прекид уговора мора бити једнака свуда да би се смањили трошкови и повечало поверење потрошача.⁷³ Тренутно је у неким државама чланицама довољно да се роба само врати, што ће по новој Директиви ограничити заштиту потрошача.⁷⁴ Такође по Предлогу трошкове

69 Предлог Директиве о праву заштите потрошача, чл. 20.

70 UK government response to the consultation document on the EU proposal for a consumer rights directive, доступно на адреси: <http://www.berr.gov.uk/consultations/page48780.html>, 7.5.2010, стр. 13,

71 Т. Тасоу, *нав. чланак*, стр. 141.

72 Предлог Директиве о праву заштите потрошача, чл. 16.

73 Commission staff working paper, Report on the outcome of the public consultation on the green paper on the review of the consumer acquis, http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/acquis/acquis_working_doc.pdf, 7.5.2010, стр. 9.

74 Н.-W. Micklitz, N. Reich, „Crónica de una muerte anunciada: The Commission proposal for a Directive on consumer rights“, стр. 474.

слања сноси потрошач осим ако трговац не жели да сноси исте и потрошач је дужан да плати за коришћење уколико је у периоду од 14 дана користио робу. Уколико о томе није био обавештен, не мора да плати обештећење за коришћење робе.⁷⁵

VI Продаја потрошачке робе

Директива 1999/44/ЕЗ о одређеним аспектима продаје робе и гаранције је најважнија директива потрошачког права, која је до сада примењена. Служила је као нека врста модела за будуће европско приватно право или барем трговинско право и изван потрошачких уговора.⁷⁶

Директива 1999/44/ЕЗ је у члану 3 увела процедуру у два корака. Наиме, ако испоручена роба није саобразна уговору, потрошач има право да захтева од трговца да отклони несаобразност, без накнаде, оправком или заменом, а уколико то није могуће као други корак да захтева одговарајуће умањење цене или да раскине уговор у погледу те робе.⁷⁷

ЕУ законодавство је претпоставило да ће се тај принцип преузети у свим државама чланицама, што није био случај, па је тако у Литванији остављен избор потрошачу, а у Енглеској је одбијање („*rejection*“) дозвољено одмах у првој фази, уколико су недостаци видљиви већ при испоруци.⁷⁸

Предлог би тај систем променио. Сходно члану 26 став 2 трговац може да бира између оправке или замене у првом реду, а потрошач има само под ограниченим условима право на умањење цене или раскид уговора. То би значило да Енглеска мора да укине право на одбијање и то само код уговора између трговца и потрошача. Код уговора између трговца или уговора између потрошача би то и даље било дозвољено.⁷⁹

Комисија се јасно изразила да неће узимати у обзир право на тренутно одбијање (*the right to reject*) у Енглеској, нити гаранцију за скривене недостатке (*vice caché*) у Француској.⁸⁰ Концепт максималне

75 Предлог Директиве о праву заштите потрошача, чл. 17.

76 D. Staudenmayer, „Die EG-Direktiva über den Verbrauchsgüterkauf“, *NJW*, бр. 33/1999, стр. 2393.

77 Тако и српски Закон о заштити потрошача, чл. 54.

78 H.-W. Micklitz, N. Reich, „Der Kommissionsvorschlag vom 8.10.2008 für eine Direktiva über ‘Rechte der Verbraucher’, oder: ‘der Beginn des Endes einer Ära’“, стр. 284.

79 H.-W. Micklitz, N. Reich, „Crónica de una muerte anunciada: The Commission proposal for a Directive on consumer rights“, стр. 474.

80 House of Lords – EU Consumer Rights Directive: getting it right, доступно на адреси: <http://www.publications.parliament.uk/pa/ld200809/ldselect/lddeucom/126/12609.htm>, 11.5.2010.

хармонизације, који је био оправдан због различитих очекивања потрошача у ЕУ, делује на први поглед као неспоран. Међутим државе чланице би требале саме да одлуче да ли желе да промене њихове традиционалне концепте да би се постигао једнак стандард гаранција у ЕУ.

Новина у предлогу је и члан 22, којим је регулисано право потрошача на испоруку у року од тридесет дана од закључења уговора. У супротном потрошач има право на повраћај новца у року од седам дана од дана испоруке.⁸¹

Директива о продаји робе је дозвољавала државама чланицама да уведу период од два месеца, у којем потрошач мора да обавести трговца о несаобразности. Пошто је то врло различито примењено Комисија је одлучила да отклони ову опцију и по новом Предлогу потрошач је обавезан да обавести продавца у року од два месеца од откривања несаобразности.⁸²

Обавеза обавештавања као услов за остваривање права на гаранцију је отежавајућа за потрошаче и није увек могуће то постићи у захтеваном року зато је препоручено да рок од два месеца не буде обавезан.⁸³

Са друге стране не постоји обавеза потрошача да прегледа робу. Рок од два месеца, у којем потрошач мора да обавести трговца о несаобразности је везан за моменат када је потрошач исту установио, а не за моменат када је требало да установи несаобразност, могао би да доведе до ситуације да потрошач годинама бесплатно користи робу, која можда има неки мали недостатак без да губи право на гаранцију. Из тог разлога члан 28 став 4 Предлога би требало или избрисати и представљене проблеме (застарелост и надокнада за коришћење) посебно решити или би обавеза о обавештењу требала бити допуњена са обавезом прегледа робе.⁸⁴

Право на регрес последњег продавца према претходним добављачима сходно члану 4 Директиве о продаји робе Предлог није преузео иако је тај пропис довео до напретка посебно у земљама са принципом кривице у уговорном праву.⁸⁵ У Предлогу није образложено због чега овај пропис није био преузет иако одговарајући пропис на европском нивоу не постоји.⁸⁶

81 Предлог Директиве о праву заштите потрошача, чл. 22 ст. 2.

82 Предлог Директиве о праву заштите потрошача, образложење 43.

83 House of Lords – EU Consumer Rights Directive: getting it right.

84 Briqitta Jud, „Verbrauchsgüterkauf“, у: В. Jud, С. Wendehorst, *нав. дело*, стр. 138.

85 Schmidt-Kessel, *нав. чланак*, стр. 39.

86 Т. Тасоу, *нав. чланак*, стр. 142.

VII Неправичне уговорне одредбе

Уговорне одредбе дефинишу права и обавезе уговорних страна. Код потрошачких уговора продавци и добављачи имају значајну супериорност у дефинисању услова уговора, који се не договарају појединачно. Стандардни уговори с друге стране олакшавају комерцијалне трансакције, а ако злоупотребе могу бити спречене они, такође, могу бити корисни за потрошаче.⁸⁷

Право о неправичним одредбама уговора у Европи је релативно ново – кодификовано је тек у последње три деценије, зато су традиционалне структуре у законима држава чланица могле остати суштински непромењене.⁸⁸

Нови предлог је преузео дефиницију неправичних одредби из Директиве 93/13. Постоји нова црна листа уговорних одредби, које се могу користити у ЕУ потрошачким уговорима. Сходно Директиви, на пример, предузетник не може једнострано да промени уговорне одредбе или карактеристике производа, без давања ваљаног разлога. Уговорне одредбе, као што су „трговац није одговоран за било какве грешке својих агената“ или „трговац ће испоручити робу, под условом да је његов лагер у предвиђено време испоруке још увек у функцији“ су забрањене. Црна листа се налази у Предлогу директиве у Анексу II.

Питање, које уговорне одредбе треба да се налазе на црној листи, било је једно од најспорнијих питања Директиве 93/13. На крају је постигнут компромис да црна листа буде само непотпуна, индикативна листа. У Предлогу се Комисија определила за јаснији приступ и увела две листе – једну црну и једну сива (сиве уговорне одредбе су у принципу забрањене али могу у неким случајевима да буду и дозвољене) – које се налазе у Анексу и морају бити санкционисане широм ЕУ.⁸⁹ У смислу максималне хармонизације нема места за националне одступајуће или употпуњене црне листе и тумачење обе листе се оставља Европском суду правде.⁹⁰

Ново је правило Предлога које дозвољава употребу од стране трговца формулисаних уговорних одредби, које потрошач потврђује

87 Доступно на адреси: http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/unf_cont_terms/index_en.htm, 11.5.2010.

88 Zerres, *Die Bedeutung der Verbrauchsgüterkaufrichtlinie für die Europäisierung des Vertragsrecht*, стр. 2.

89 H.-W. Micklitz, N. Reich, „Crónica de una muerte anunciada: The Commission proposal for a Directive on consumer rights“, стр. 474.

90 H.-W. Micklitz, N. Reich, „Der Kommissionsvorschlag vom 8.10.2008 für eine Direktiva über 'Rechte der Verbraucher', oder: 'der Beginn des Endes einer Ära'“, стр. 285.

потписом или кликом на прозор на интернет страници трговца, само ако је сагласност потрошача добијена експлицитно.

Уколико трговац није добио изричиту сагласност од потрошача него је то добијено тако што је користио поставке, које би требало да буду одбијене од стране потрошача, уколико жели да избегне додатно плаћање, онда би потрошач у складу са чланом 31. став 3. имао право на повраћај овог плаћања. Таква пракса је уобичајена код Интернет резервација авионских карата. Обично се аутоматски активира прозорчић за склапање путног осигурање. Потрошачу је по Предлогу Директиве одобрен повраћај плаћања везан за овакве додатне услуге, ако је потрошач желео да избегне та додатна плаћања.

Ова одредба нуди виши ниво заштите од садашње Директиве о куповини на даљину или националних прописа.⁹¹ Предлог у овом делу није био критикован као у свим осталим деловима и после већ постигнутих компромиса очекује се да ће текст бити преузет без допуна и промена.

Bojana OGNJANOVIĆ, PhD

ПРЕДЛОГ НОВЕ ДИРЕКТИВЕ О ЗАШТИТИ ПОТРОШАЧА

Summary

The European Commission released a Proposal of a new Directive on Consumer Protection Law, which consists of four currently applicable directives in improved form. The obvious benefit for businesses will be the reduction of the administrative burden in complying with the consumer laws in each member state and this should encourage growth in business generated by cross-border sales. In addition consumer protection in many areas would be increased and some holes in the current legislation were filled. Although the European Commission did not claim this time (as it was the case before as some other directives of the Consumer Acquis were released) that a high level of consumer protection was the ultimate goal of this Proposal it is evident that the achieving the internal market is more important than ensuring an optimum level of consumer protection for the hole of the EU and as a result non-consumers could theoretically enjoy a higher protection than consumers and what is far more

91 Т. Тасоу, нав. чланак, стр. 143.

concerning – consumers will lose certain rights they were entitled to due to the full harmonization principle. If this is unavoidable, it should be left a longer period of time to consumers to adjust to the new legal situation since some of the legal institutes were a part of a long tradition.

Key words: *consumer, consumer protection law, Proposal of a new Directive on consumer protection law.*