

PERSPEKTIVE  
IMPLEMENTACIJE  
EVROPSKIH  
STANDARDA U PRAVNI  
SISTEM SRBIJE

KNJIGA I

ZBORNİK RADOVA

*Priredio*  
*Prof. dr Stevan Lilić*

Beograd, 2011

*Lektor i korektor*  
Irena Popović

*Tehnički urednik*  
Zoran Grac

*Korice*  
Marija Vuksanović

*Priprema i štampa*  
Dosije studio, Beograd

ISBN 978-86-7630-341-0

*Tiraž*  
500

*Adresa redakcije*  
Pravni fakultet Univerziteta u Beogradu  
Centar za izdavaštvo i informisanje  
Bulevar kralja Aleksandra 67  
Tel./faks: 30-27-725, 30-27-776  
e-mail: centar@ius.bg.ac.rs  
web: www.ius.bg.ac.rs

CIP – Каталогизација у публикацији  
Народна библиотека Србије, Београд  
340.137(4-672EU:497.11)(082)

PERSPEKTIVE implementacije evropskih standarda u pravni sistem Srbije : zbornik radova. Knj. 1 / priredio Stevan Lilić. – Beograd : Pravni fakultet, Centar za izdavaštvo i informisanje, 2011 (Beograd : Dosije studio). – 302 str. ; 24 cm

Na spor. nasl. str.: Perspectives of Implementation of European Standards in Serbian Legal System. – Tekst lat. i ćir. – Tiraž 500. – Str. 9–10: Predgovor / urednik = Forward / editor. – Napomene i bibliografske reference uz tekst. – Bibliografija uz većinu radova. – Summaries.

ISBN 978-86-7630-341-0

1. Ств. насл. на упор. насл. стр.

а) Право – Хармонизација – Европска унија – Србија – Зборници

COBISS.SR-ID 188354572

## USKLAĐENOST SRPSKOG POTROŠAČKOG PRAVA SA DIREKTIVOM 99/44/EZ O PRODAJI ROBE ŠIROKE POTROŠNJE I PRATEĆIM GARANCIJAMA

### Apstrakt

*Prvi ozbiljan pokušaj da se srpsko ugovorno potrošačko pravo uskladi sa Direktivom 99/44/EZ o prodaji robe široke potrošnje i pratećim garancijama učinjen je krajem 2010. godine, usvajanjem novog Zakona o zaštiti potrošača. Taj zakon sadrži posebna pravila o odgovornosti trgovca u slučaju da prodana i predata roba odnosno pružena usluga nije saobrazna potrošačkom ugovoru. S tim u vezi, autor otvara dva pitanja. Na prvom mestu, u kakvom su odnosu nova pravila potrošačkog prava o saobraznosti robe i usluga sa još uvek važećim pravilima Zakona o obligacionim odnosima, kojima se uređuje odgovornost ugovarača za materijalne nedostatke ispunjenja. I drugo, da li je domaće potrošačko pravo sada u potpunosti usklađeno sa pravilima Direktive 99/44/EZ.*

*Ključne reči: Saobraznost robe. Saobraznost usluga. Ugovorna (komercijalna) garancija. Zakon o zaštiti potrošača (2010). Direktiva 99/44/EZ.*

### 1. Uvod

Odredbom čl. 90 Ustava Republike Srbije propisano je da Republika Srbija štiti potrošače. Ustav zabranjuje nečasno postupanje na tržištu, kao i radnje usmerene protiv zdravlja, bezbednosti i privatnosti potrošača.<sup>1</sup> Osim toga, Zakon o potvrđivanju Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju nalaže saradnju Republike Srbije sa evropskim zajednicama i državama koje su njihove članice, sa ciljem usaglašavanja standarda zaštite potrošača u Srbiji sa evropskim standardima.<sup>2</sup> Dogovorena saradnja obuhvata, između ostalog, obavezu Republike Srbije da nacionalne propise u oblasti zaštite potrošača uskladi sa odgovarajućim propisima Evropske unije. To znači da je država na sebe preuzela obavezu da pravno uredi oblast zaštite potrošača i da srpsko

---

\* Dr Marija Karanikić Mirić, docent Pravnog fakulteta Univerziteta u Beogradu. Rad je rezultat istraživanja u okviru projekta *Perspektive implementacije evropskih standarda u pravni sistem Srbije* (179059), koji podržava Ministarstvo prosvete i nauke Republike Srbije.

1 Čl. 90, Ustav Republike Srbije, *Službeni glasnik RS* br. 83/06.

2 Čl. 78, Zakon o potvrđivanju Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju između evropskih zajednica i njihovih država članica, s jedne strane, i Republike Srbije, s druge strane, *Službeni glasnik RS* br. 83/08.

potrošačko pravo uskladi sa pravom Evropske unije. Usvajanje novog Zakona o zaštiti potrošača (ZZP) predstavlja prvi korak u ispunjavanju te obaveze.<sup>3</sup>

Domaći zakonodavac se opredelio da oblast zaštite potrošača uredi okvirnim zakonom, koji se odnosi na širok krug kako javnopravnih, tako privatnopravnih pitanja.<sup>4</sup> Reč je o zakonskom tekstu kojim se garantuju osnovna prava potrošača i uređuje širok spektar pitanja, poput zaključenja, pravnih dejstava, promene, prestanka i izvršenja potrošačkih ugovora, odgovornosti za štetu od proizvoda sa nedostatkom, uslova i sredstava zaštite potrošača, prava i obaveza udruženja za zaštitu potrošača, vansudskog rešavanja potrošačkih sporova, kao i prava i obaveza državnih organa u oblasti zaštite potrošača.<sup>5</sup> Drugačija legislativna tehnika podrazumevala bi da se pitanja iz domena ugovornog potrošačkog prava i odgovornosti za štetu prouzrokovanu defektnim proizvodom uredi zakonom kojim se inače uređuju obligacioni odnosi,<sup>6</sup> a da se javnopravni aspekti zaštite potrošača prepuste drugim zakonima.<sup>7</sup>

ZZP predstavlja pokušaj da se u srpsko pravo transponuju brojni propisi EU u oblasti zaštite potrošača. Tu spadaju: direktive o isticanju cena, prodaji van poslovnih prostorija, prodaji na daljinu, elektronskoj trgovini, nepravičnim ugovornim odredbama, prodaji robe široke potrošnje i pratećim

3 Zakon o zaštiti potrošača – ZZP, *Službeni glasnik RS* br. 73/10.

4 Na taj način zaštita potrošača uređena je u Francuskoj i Italiji. Vid. Code de la consommation, Version consolidée au 1 avril 2011, <http://www.legifrance.gouv.fr>; Codice del Consumo, Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, <http://www.codicedelconsumo.it>.

5 Domaći zakonodavac je 2002. godine prvi put pokušao da okvirnim zakonom uredi oblast zaštite potrošača, usvajanjem saveznog Zakona o zaštiti potrošača. Vid. Zakon o zaštiti potrošača, *Službeni list SRJ* br. 37/02. Taj zakon prestao je da važi stupanjem na snagu Zakona o zaštiti potrošača Republike Srbije iz 2005. godine. Vid. Zakon o zaštiti potrošača, *Službeni glasnik RS* br. 79/05. Zakon o zaštiti potrošača iz 2005. godine predstavljao je prvi pokušaj srpskog zakonodavca da u domaće pravo transponuje nekoliko relevantnih potrošačkih direktiva Evropske unije. Taj se pokušaj slobodno može okarakterisati kao neuspešan. Vid. Micklitz, Hans-W., *The Law of the Western Balkan Countries in the Mirror of Consumer Law. A Comparative Analysis of Albania, Bosnia and Herzegovina, Croatia, Macedonia, Montenegro and Serbia*, prepared for the Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit (GTZ), within the Open Regional Fund for South East Europe – Legal Reform, Component 3: *Harmonisation of the legal framework for consumer protection and set up of a network of institutions for consumer protection in the region*, 2008; Jenő Czuczai, *Final Report on Assessment of EU Consistency of Serbia/Montenegro Regulatory Framework for Consumer Protection*, PLAC, Beograd/Podgorica, 2006. U domenu ugovornog prava praktično nema sudske prakse koja bi se oslanjala na Zakon o zaštiti potrošača iz 2005. godine. U sporovima o postojanju, sadržini i izvršenju ugovora koji bi se mogli kvalifikovati kao potrošački, sudovi primenjuju a stranke se po pravilu pozivaju na Zakon o obligacionim odnosima.

6 Na prvom mestu, to bi bio Zakon o obligacionim odnosima – ZOO, *Službeni list SFRJ* 29/78, 39/85, 45/89 – odluka USJ i 57/89, *Službeni list SRJ* 31/93, 22/99, 23/99, 35/99 i 44/99, *Službeni list SCG* 1/03 – Ustavna povelja (ZOO).

7 Vlada Republike Srbije formirala je 2006. godine Komisiju za izradu Građanskog zakonika. Vid. Odluka o obrazovanju posebne Komisije radi kodifikacije građanskog prava i izrade Građanskog zakonika, *Službeni glasnik RS* 104/06, 110/06 i 85/09. Sudeći po dosadašnjim izveštajima te Komisije, ne postoji namera da se odredbama buduće građanske kodifikacije posebno uredi potrošački ugovori. Vid. Komisija za izradu Građanskog zakonika, *Prednacr. Građanski zakonik Republike Srbije. Druga knjiga. Obligacioni odnosi*, Vlada Republike Srbije, Beograd 2009, str. 1–451.

garancijama, univerzalnim uslugama u oblasti telekomunikacija, električnoj energiji, prirodnom gasu, putnim aranžmanima, vremenski podijeljenom korišćenju nepokretnosti, medijaciji u građanskim i privrednim stvarima, sudskim zabranama, nepoštenom poslovanju; zatim Uredba o postupku u sporovima male vrednosti; kao i preporuke o načelima vansudskog rešavanja potrošačkih sporova.<sup>8</sup> Osim toga, tokom rada na zakonu u obzir je uzet Predlog direktive o pravima potrošača<sup>9</sup> sa amandmanima iz Švabovog (*Schwab*) izveštaja Evropskom parlamentu,<sup>10</sup> kao i pojedina rešenja uporednog prava.

Iz svega navedenog može se uočiti da je prvi pokušaj usklađivanja srpskog ugovornog potrošačkog prava sa pravilima Direktive 99/44/EZ o prodaji robe široke potrošnje i pratećim garancijama<sup>11</sup> učinjen 2010. godine, usvaja-

8 Directive 98/6/EC on consumer protection in the indication of the prices of products offered to consumers; Directive 85/577/EEC to protect the consumer in respect of contracts negotiated away from business premises; Directive 97/7/EC on the protection of consumers in respect of distance contracts; Directive 2000/31/EC on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market; Directive 93/13/EEC on unfair terms in consumer contracts; Directive 1999/44/EC on certain aspects of the sale of consumer goods and associated guarantees; Directive 2002/22/EC on universal service and users' rights relating to electronic communications networks and services; Directive 2003/54/EC concerning common rules for the internal market in electricity; Directive 2003/55/EC concerning common rules for the internal market in natural gas; Directive 90/314/EEC on package travel, package holidays and package tours; Directive 2008/122/EC on the protection of consumers in respect of certain aspects of timeshare, long-term holiday product, resale and exchange contracts; Directive 2008/52/EC on certain aspects of mediation in civil and commercial matters; Directive 98/27/EC on injunctions for the protection of consumers' interests; Directive 2005/29/EC concerning unfair business-to-consumer commercial practices in the internal market; Regulation (EC) No 861/2007 establishing a European small claims procedure; Recommendation 98/257/EC on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes; Recommendation 2001/310/EC on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes.

9 *Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on consumer rights*, COM(2008) 614/3. Vid. Micklitz, Hans-W., Reich, Norbert, "Crónica de una muerte anunciada: The Commission Proposal for a Directive on Consumer Rights", *Common Market Law Review*, Vol. 46, 2/2009, 471-519; Christian Twigg-Flesner, Daniel Metcalfe, "The Proposed Consumer Rights Directive - Less Haste, More Thought?", *European Review of Contract Law*, Vol. 6, 3/2009. Raspoloživo na SSRN: <http://ssrn.com/abstract=1345783>. Predlog Direktive o pravima potrošača pretrpeo je značajne izmene pre nego što je usvojen. Vid. *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 - CRD*, OJ L 304/64, 22.11.2011, 64-88. Izmene Direktive 99/44/EZ svode se na uvođenje obaveze država članica da obaveste Komisiju o usvajanju posebnih pravila nacionalnog prava o određenim pitanjima. Vid. Art. 33 CRD.

10 Andreas Schwab, *Draft report on the proposal for a directive of the European Parliament and of the Council on consumer rights*, COM(2008)0614-C7-0255/2008-2008/0196(COD), Committee on the Internal Market and Consumer Protection.

11 Directive 1999/44/EC on certain aspects of the sale of consumer goods and associated guarantees, OJ L 171, 12-16. Vid. više: European Consumer Law Group, *Interim Report on Directive 1999/44/EC on Certain Aspects of the Sale of Consumer Goods and Associated Guarantees*, ECLG/020/05. O načinu na koji je Direktiva 99/44/EC transponovana u francusko pravo, vid. Malaurie, Philippe, Aynes, Laurent, Gautier, Pierre-Yves, *Les contrats*

njem novog ZZP. U tom smislu, posebno su značajna pravila sadržana u šestoj glavi, pod marginalnim naslovom *Zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o prodaji robe* (naročito čl. 51–57 ZZP), kao i pravila osme glave koja nosi naslov *Zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o pružanju usluga* (naročito čl. 80–81 ZZP).

Predmet ovoga rada biće dva pitanja. Prvo, kakav je odnos novih pravila ZZP o saobraznosti robe i usluga onome što je ugovoreno sa starim, i dalje važećim odredbama Zakona o obligacionim odnosima (ZOO), koje se tiču odgovornosti za materijalne nedostatke ispunjenja. I drugo, da li je usklađivanje domaćeg prava sa pravilima Direktive 99/44/EZ obavljeno na zadovoljavajući način.

## 2. Odnos pravila ZOO i ZZP u domenu ugovornog prava

Pravila srpskog ugovornog potrošačkog prava još uvek ne čine zaokružen sistem. Domaće ugovorno potrošačko pravo razvija se pod uticajem evropskog ugovornog potrošačkog prava, koje se temelji na potrošačkim direktivama EU i praksi Evropskog suda pravde. Potrošačke direktive ne predstavljaju planski, sveobuhvatan pravni okvir zaštite potrošača, nego fragmentaran odgovor evropskog zakonodavca na ona potrošačka pitanja o kojima je prvo postignut dogovor.

ZOO usvaja načelo jedinstvenog uređenja obligacionih odnosa. Njegovim odredbama uređuju se nastanak, dejstva, promene i prestanak obligacionih odnosa, bez obzira na različite pravne statuse lica koja u te odnose stupaju. Ista pravila važe za obligacione odnose pravnih lica, fizičkih lica, kao i za međusobne odnose pravnog i fizičkog lica. ZOO ne poznaje pojam potrošača, pa se u njemu ne mogu naći posebna pravila o obligacionim odnosima u kojima je jedna strana potrošač.

S druge strane, ZZP ima cilj da u domenu ugovornog potrošačkog prava stvori poseban režim, to jest da postavi specijalna, imperativna pravila o zaključenju, dejstvima, promeni i prestanku onih ugovora koji se kvalifikuju kao potrošački. Potrošački ugovor je svaki ugovor zaključen između trgovca i potrošača. ZZP definiše trgovca i potrošača i propisuje posebna pravila koja se odnose na njihove predugovorne i ugovorne odnose. Pošto ne postoje posebna pravila ugovornog potrošačkog prava, na predugovorne i ugovorne odnose trgovca i potrošača primenjuju se opšta pravila ugovornog prava.

ZZP definiše potrošača kao fizičko lice koje na tržištu pribavlja robu ili usluge u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti (čl. 5, st. 1 (1) ZZP). Iako ZZP to ne propisuje izričito, u slučaju sumnje treba uzeti da roba ili usluge koje fizičko lice pribavlja nisu namenje-

---

*spéciaux*, 4ème éd., Defrénois, Paris 2009, str. 205–208. Vid. Takođe: Micklitz, Hans-W., “Sale of Consumer Goods”, u: Micklitz, Hans-W., Reich, Norbert, Rott, Peter, *Understanding EU Consumer Law*, Intersentia, Antwerp / Oxford / Portland 2009, str. 151–176; Howells, Geraint, Beale, Hugh H., “EC Harmonisation of Consumer Sales Law – A Missed Opportunity?”, *Journal of Contract Law* 12/1997, str. 21–46, Christian Twigg-Flesner, Elise Poillot, “Sale of Goods”, u: Micklitz, Hans-W., Stuyck, Jules, Terry, Evelyne (eds.), *Cases, Materials and Text on Consumer Law*, Hart Publishing, Oxford 2010, str. 303–370.

ne njegovoj poslovnoj delatnosti, te da ono postupa u svojstvu potrošača. Reč je o *prima facie* dokazu, po kome redovan tok stvari i životno iskustvo čine osnov za zaključivanje o relevantnim činjenicama.<sup>12</sup> Drugim rečima, prema redovnom toku stvari i životnom iskustvu, fizičko lice pribavlja robu i usluge za lične potrebe i potrebe vlastitog domaćinstva, pa *prima facie* treba uzeti da se ono kvalifikuje kao potrošač. Dalje, ZZP definiše trgovca kao pravno ili fizičko lice koje nastupa na tržištu u sklopu svoje poslovne delatnosti ili u druge komercijalne svrhe (čl. 5, st. 1 (2) ZZP). Potrošač se ne može unapred odreći prava koja mu priznaje ZZP. Ugovorna odredba kojom se odstupa od pravila ZZP na štetu potrošača ne proizvodi pravna dejstva (čl. 3, st. 1 i 2 ZZP). Isto važi za ugovornu odredbu koja ima za cilj ili posledicu izigravanje pravila ZZP (čl. 3, st. 5 ZZP).

Iz svega navedenog proizlazi da ZZP stvara imperativni zakonski režim za one ugovore koji se kvalifikuju kao potrošački. Potrošač se ne može, ni dobročino ni uz naknadu, unapred odreći prava koja mu garantuje ZZP. Naravno, kada može da zahteva ostvarenje nekog svog prava, potrošač može da izabere i da se njime ne koristi, ali on to pravo ne može unapred prodati niti ga se može unapred besplatno odreći. Ako je neko pitanje već uređeno pravilima ZOO, a ZZP propisuje posebno pravilo o istoj stvari u potrošačkom kontekstu, na odnos potrošača i trgovca primeniće se pravilo ZZP. U tom slučaju, pravilo ZOO koje više ne važi u potrošačkom kontekstu, i dalje važi u odnosima van tog konteksta, dakle u odnosima između dva fizička ili dva pravna lica, kao i u odnosima između pravnog i fizičkog lica, kada se ti odnosi ne kvalifikuju kao potrošački. Ako, pak, ZZP ne uređuje neko pitanje koje se tiče zaključenja, pravnih dejstava, promene ili prestanka potrošačkog ugovora, na to pitanje primeniće se opšta pravila ugovornog prava.

Odgovornost za materijalne nedostatke prodate i predate stvari klasičan je institut obligacionog prava.<sup>13</sup> Svrha tog instituta je da se osigura izvršenje

12 Uzelac, Alan, *Teret dokazivanja*, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb 2003, str. 83–85.

13 O odgovornosti za skrivene nedostatke u rimskom pravu i o docnijem razvoju ovoga instituta vid. Lévy, Jean-Philippe, Castaldo, André, *Histoire du droit civil*, Dalloz, Paris 2002, str. 737–742. Vid. takođe: Deroussin, David, *Histoire du droit des obligations*, Economica, Paris 2007, str. 228–230. O odgovornosti za materijalne nedostatke u švajcarskom pravu vid. Tercier, Pierre; Favre, Pascal G. (eds.), *Les Contrats spéciaux*, Schulthess Verlag, Zürich 2009, str. 98–131, Sivilio Venturi, *Introduction aux articles 197–210*, u: Thévenoz, Luc, Werro, Franz (éds.), *Code des obligations I: CO I. Commentaire*, Helbing Lichtenhahn, Genève / Bâle / Munich 2003, str. 1054–1065. Za francusko pravo, vid: Malaurie, Ph., Aynes, L., Gautier, P.-Y., *op. cit.*, str. 223–247 (o zakonskoj garanciji), str. 248–255 (o ugovornoj garanciji). Francusko pravo poznaje: (1) odgovornost za skrivene fizičke nedostatke prodate stvari (*garantie légale contre les vices cachés*, Art. 1641 à 1649, Code civil, Version consolidée au 1 avril 2011, <http://www.legifrance.gouv.fr>), (2) odgovornost za nesaobraznost (*garantie légale de conformité*, Art. L211-4 à L211-14, Code de la consommation, Version consolidée au 1 avril 2011, <http://www.legifrance.gouv.fr>) i (3) ugovornu garanciju (*garantie contractuelle ou commerciale*, Art. L211-15 et L211-16, Code de la consommation). Uporedni pogled na nemačka, francuska i engleska pravila o raskidu ugovora zbog materijalnih nedostataka, vid. Beale, Hugh, Hartkamp, Arthur, Kötz, Hein, Tallon, Denis (eds.), *Cases, Materials And Text*



ugovora. Za razliku, recimo, od pravila o manama volje kojima se štiti saglasnost izjavljenih volja kao jedan od opštih uslova za zaključenje ugovora, odgovornost za fizičke i pravne nedostatke, ugovorna odgovornost za štetu, kao i raskid zbog neispunjenja štite interes koji ugovorna strana ima u izvršenju ugovora onako kako on glasi.<sup>14</sup>

Prema opštim pravilima srpskog ugovornog prava, svaki ugovarač iz ugovora sa naknadom odgovara za materijalne nedostatke ispunjenja (čl. 121, st. 1 ZOO). Kod nekih teretnih ugovora zakonodavac posebno uređuje odgovornost za materijalne nedostatke ispunjenja. Takav je slučaj sa odgovornošću poslenika iz ugovora o delu za materijalne nedostatke izvršenog posla (čl. 614–621 ZOO). Kod ostalih ugovora sa naknadom, zakonodavac propisuje (čl. 121, st. 3 ZOO) shodnu primenu pravila o odgovornosti prodavca za materijalne nedostatke prodate i predate stvari (čl. 478–500 ZOO).

ZOO gradi ustanovu odgovornosti prodavca za materijalne nedostatke prodate i predate stvari na pojmu materijalnog, to jest fizičkog nedostatka. Nasuprot tome, ZZP ne polazi od pojma nedostatka, to jest fizičke mane prodate i predate stvari, nego od pojma saobraznosti robe onome što je ugovoreno. U tom pogledu ZZP se oslanja na Direktivu 99/44/EZ, koja prilikom definisanja saobraznosti robe polazi od Konvencije UN o ugovorima u međunarodnoj prodaji robe.<sup>15</sup>

Pravila ZOO o odgovornosti za materijalne nedostatke ispunjenja pretežno su dispozitivne prirode. Odgovornost prodavca za materijalne nedostatke stvari može se ugovorom ograničiti ili sasvim isključiti. Odredba kojom se ograničava ili isključuje odgovornost ne proizvodi pravna dejstva, po pravilima o delimičnoj ništavosti, u slučaju da je prodavac propustio da obavesti kupca o nedostatku koji mu je bio poznat, ili mu je tu odredbu nametnuo koristeći se svojim monopolskim položajem (čl. 486, st. 1 i 2 ZOO). Za razliku od toga, pravila ZZP su imperativna po svojoj prirodi, pa se potrošač ne može odreći prava koja mu ZZP garantuje. Ugovorna odredba kojom se ograničava ili isključuje odgovornost trgovca za nesaobraznost robe ili usluga po pravilima ZZP, ništava je bez obzira na to da li je trgovac od potrošača prikrio postojeći i njemu poznat nedostatak i bez obzira na to da li se trgovac koristio vlastitim monopolskim položajem.

---

*On Contract Law*, Hart Publishing, Oxford 2002, str. 756–760. O odgovornosti za materijalne nedostatke u pozitivnom srpskom pravu, vid. Kapor, Vladimir, „Odgovornost za materijalne nedostatke (čl. 478–507)“, u: Blagojević, Borislav T., Krulj, Vrleta (ur.), *Komentar Zakona o obligacionim odnosima*, Savremena administracija, Beograd 1983, str. 1287–1324, Mitrović, Dobrosav, „Odgovornost za materijalne nedostatke (čl. 478–507)“, u: Perović, Slobodan (ur.), *Komentar Zakona o obligacionim odnosima*, Savremena administracija, Beograd 1995, str. 905–953, Perović, Slobodan, *Obligaciono pravo*, Službeni list, Beograd 1990, str. 389–408.

14 Vid. Terré, François, Simler, Philippe, Lequette, Yves, *Droit civil. Les obligations*, 9<sup>e</sup> édition, Dalloz, Paris 2005, str. 257.

15 Vid. Zakon o ratifikaciji Konvencije Ujedinjenih nacija o ugovorima u međunarodnoj prodaji robe (sa tekstom Konvencije na srpskohrvatskom i engleskom jeziku), *Službeni list SFRJ – Međunarodni ugovori* br. 10-1/84.

### 3. Pravila srpskog ZZP o odgovornosti za nesaobraznost robe odnosno usluga

Pravila novog ZZP o saobraznosti robe odnosno usluga (čl. 51–55 i 80–81), kao i prateća pravila o ugovornoj garanciji (čl. 56–57), primenjuju se na ugovore o prodaji robe i pružanju usluga zaključene između trgovca i potrošača.<sup>16</sup> Van potrošačkog konteksta i dalje važe pravila ZOO o odgovornosti za materijalne nedostatke ispunjenja. Takođe, pravila ZOO važe za sva ona pitanja iz ugovornog odnosa trgovca i potrošača koja nisu posebno uređena pravilima ZZP, ako se primenom pravila ZOO u takvom slučaju ne umanjuje stepen zaštite koji je potrošačima garantovan pravilima ZZP.

Pod robom se prema ZZP podrazumeva svaka telesna pokretna stvar, osim stvari koje su prodane u izvršnom postupku ili na drugi način po sili zakona (čl. 5, st. 1 (1) ZZP). ZZP ne sadrži posebna pravila o razgraničenju ugovora o prodaji robe od ugovora o pružanju usluga (ugovor o delu), pa se na to pitanje primenjuju odredbe čl. 601 ZOO.<sup>17</sup>

Direktiva 99/44/EZ ne sadrži posebna pravila o saobraznosti pruženih usluga onome što je trgovac ugovorio sa potrošačem. Ona se zadržava na pitanjima saobraznosti robe (zakonska garancija) i dopunskim obećanjima trgovca, koja poboljšavaju položaj koji potrošač u svojstvu kupca već ima po samom zakonu (ugovorna ili komercijalna garancija). U tom smislu, pravila ZZP o odgovornosti za nesaobraznost usluge nemaju za cilj usklađivanje domaćeg prava sa pravom EU, nego je svrha tih pravila da se potrošačima pruži približno isti stepen zaštite, bez obzira na to da li na tržištu kupuju robu ili pribavljaju usluge.

---

16 Za razliku od ZOO, ZZP ne sadrži odredbu o shodnoj primeni pravila o odgovornosti prodavca za materijalne nedostatke ispunjenja na sve ostale teretne ugovore, ako za određeni slučaj nije što drugo izričito propisano. S tim u vezi se za domaće sudove otvara pitanje da li se pravila ZZP o odgovornosti trgovca za nesaobraznost robe odnosno usluga primenjuju na potrošačke ugovore koji se ne kvalifikuju ni kao ugovor o prodaji, ni kao ugovor o delu. Takav je slučaj sa ugovornim odnosom između davaoca finansijskog lizinga i potrošača u svojstvu primaoca lizinga. Davalac lizinga obavezuje se da na primaoca lizinga prenese pravo držanja i korišćenja pokretne nepotrošne stvari na vreme ne kraće od dve godine od dana zaključenja ugovora, a primalac lizinga obavezuje se da mu za to u ratama plaća ugovorenu naknadu. Vid. čl. 2–4, Zakon o finansijskom lizingu – ZFL, *Službeni glasnik RS* br. 55/03 i 61/05. Prema čl. 16 ZFL, za materijalne nedostatke predmeta lizinga primaocu odgovara isporučilac, ako se drugačije ne ugovori. Međutim, ostaje pitanje da li se na eventualne materijalne nedostatke ispunjenja onoga na šta se primaocu lizinga obavezao davalac lizinga mogu primeniti pravila ZZP o nesaobraznosti.

17 Prema čl. 5, st. 1 (4) ZZP, ugovor koji za predmet istovremeno ima prodaju robe i pružanje usluga kvalifikuje se kao ugovor o prodaji. Definicija ugovora o pružanju usluga iz čl. 5, st. 1 (26) ZZP poklapa se sa definicijom ugovora o delu iz čl. 600 ZOO. Na domaćim sudovima ostaje da razreše eventualne dileme u pogledu razgraničenja ugovora o prodaji od ugovora o pružanju usluga u potrošačkom kontekstu.

### 3.1. Saobraznost predate robe (čl. 51–55 ZZP)

Trgovac je dužan da potrošaču isporuči robu koja je saobrazna ugovoru. Pretpostavlja se da je isporučena roba saobrazna ugovoru ako: odgovara opisu koji je dao trgovac, odnosno ako ima svojstva robe koju je trgovac pokazao potrošaču kao uzorak ili model; ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je potrošač nabavlja, pod uslovom da je to što potrošač nabavlja robu za neku naročitu upotrebu bilo poznato ili je moralo biti poznato trgovcu u vreme zaključenja ugovora; ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste; po kvalitetu i funkcionisanju odgovara onome što je uobičajeno kod robe iste vrste i što potrošač može osnovano da očekuje s obzirom na prirodu robe i javna obećanja o posebnim svojstvima robe (čl. 51, st. 2 ZOO). Ako bilo koji od navedenih kriterijuma nije ispunjen, smatra se da roba nije saobrazna ugovoru. Izloženo pravilo formulisano je kao zakonska pretpostavka, iz čega proizlazi da potrošač može da dokazuje da roba nije saobrazna ugovoru uprkos tome što zadovoljava navedene kriterijume. Za domaće sudove ostaje otvoreno pitanje u čemu bi se u takvom slučaju mogla ogledati nesaobraznost.

Trgovac odgovara za nesaobraznost koja je postojala u času prelaska rizika na potrošača, što je u srpskom pravu obično trenutak kada potrošač stekne državinu na stvari. Trgovac je odgovoran za nesaobraznost bez obzira na to da li je za nju znao. On se može osloboditi odgovornosti ako dokaže da je u času zaključenja ugovora potrošaču bilo poznato da roba nije saobrazna ugovoru, ili da je uzrok nesaobraznosti u materijalu od kojeg je stvar napravljena a koji mu je dao potrošač. Trgovac odgovara i za onu nesaobraznost koju je potrošač mogao lako opaziti, ako je pre ili prilikom zaključenja ugovora trgovac izjavio da roba ima određena svojstva, pa se ispostavilo da tih svojstava nema. Trgovac je vezan vlastitim javnim obećanjima o posebnim svojstvima robe, kao i javnim obećanjima koja je dao njegov predstavnik ili proizvođač, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa ili na ambalaži robe. Trgovac nije vezan javnim obećanjem u pogledu svojstava robe ako nije znao ili nije mogao znati za dato obećanje; ako je pre zaključenja ugovora objavljena ispravka obećanja; odnosno ako obećanje nije moglo uticati na odluku potrošača da zaključi ugovor (čl. 52 ZZP). Pored svega navedenog, trgovac odgovara za nesaobraznost robe usled nepravilne instalacije ili montaže, ako je po ugovoru dužan da potrošaču obezbedi instalaciju ili montažu robe. On odgovara i ako usled kakvog nedostatka u uputstvu sam potrošač nepravilno instalira ili montira robu (čl. 53 ZZP).

#### 3.1.1. U čemu se sastoji odgovornost trgovca?

U slučaju nesaobraznosti robe onome što je ugovoreno, potrošač na prvom mestu ima pravo da od trgovca zahteva da se ta nesaobraznost otkloni opravkom i zamenom robe, po slobodnom izboru potrošača. Svaka opravka ili zamena mora se izvršiti bez naknade, u primerenom roku i bez značajnijih neugodnosti za potrošača. Trgovac snosi sve troškove koji su neophodni da bi se roba opravila ili zamenila. Tu spadaju i troškovi rada, materijala, preu-

zimanja i isporuke robe. Ako do opravke ili zamene robe ne dođe u primenom roku, potrošač ima pravo da zahteva srazmerno sniženje cene ili da izjavi da raskida ugovor. Potrošač ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna. U svakom slučaju, potrošač ima pravo na naknadu štete prema opštim pravilima obligacionog prava (čl. 54 ZZP).

U toku rada na nacrtu zakona o zaštiti potrošača, predlagano je da se zakonom propiše pravo potrošača da olakša vlastitu poziciju u slučaju da trgovac ne postupi u skladu sa njegovim zahtevom da se nesaobraznost otkloni opravkom ili zamenom robe. U takvoj situaciji, potrošač bi imao pravo da o trošku trgovca opravi robu ili da pribavi novu na drugom mestu. Trgovac bi bio dužan da bez odlaganja naknadi troškove kojima se potrošač na taj način izložio.<sup>18</sup> Ovaj predlog nije prihvaćen. Ni ZOO ni Direktiva 99/44/EZ ne sadrže ovakvo pravilo. Međutim, ono bi umnogome olakšalo poziciju potrošača u slučaju da trgovac bez osnovanog razloga odbije da popravi ili zameni nesaobraznu robu.

Trgovac odgovara za nesaobraznost robe koja se pokaže u roku od dve godine od prelaska rizika na potrošača, izuzev kada je ugovorom određen duži rok. Tim imperativnim pravilom ZZP poboljšava se pozicija potrošača u svojstvu kupca u odnosu na poziciju koja je kupcu garantovana pravilom iz čl. 482, st. 2 ZOO, po kojem prodavac ne odgovara za skriveni nedostatak koji se pokaže pošto protekne šest meseci od predaje stvari, izuzev kada je ugovorom određen duži rok.<sup>19</sup> Kod prodaje polovne robe, može se ugovoriti kraći rok u kome trgovac odgovara za nesaobraznost. Ipak, taj rok ne može biti kraći od jedne godine (čl. 55, st. 3 ZZP).

Ako se nesaobraznost robe pokaže u roku od 6 meseci od prelaska rizika na potrošača, ZZP uvodi oborivu pretpostavku da je ta nesaobraznost postojala u času prelaska rizika. Trgovac koji želi da se oslobodi odgovornosti mora da dokaže da je roba bila saobrazna ugovoru u času kada ju je potrošač primio (čl. 55 ZZP).

Kada prodata i predata stvar ima materijalni nedostatak, ZOO vezuje opstanak kupčevih prava za kratke prekluzivne rokove. U tim rokovima kupac je dužan da prodavca obavesti o postojanju nedostatka, inače gubi prava koja mu po tom osnovu pripadaju (čl. 481 i 482 ZOO). ZZP ne ograničava prava potrošača u svojstvu kupca na ovaj način, to jest ne uslovljava postojanje kupčevih prava u slučaju nesaobraznosti robe brzim obaveštavanjem trgovca o postojanju te nesaobraznosti. Takođe, za razliku od čl. 495 ZOO, ZZP ne propisuje da potrošač gubi gubi pravo da raskine ugovor zbog nedostatka stvari kad mu je nemoguće da vrati stvar ili da je vrati u stanju u kome ju je primio.

Na domaćim sudovima je da utvrde da li se na ugovorni odnos trgovca i potrošača primenjuju pravila o garanciji za ispravno funkcionisanje stvari iz

18 Ovaj predlog formulisan je u okviru Projekta zaštite potrošača (ZAP) – Public Administration Reform / European Integration / Consumer Protection (EU funded project on consumer protection), 2008–2010.

19 Osim toga, po pravilu iz čl. 500, st. 1 ZOO, prava kupca koji je blagovremeno obavestio prodavca o postojanju nedostatka gase se po isteku jedne godine od slanja obaveštenja, izuzev ako je prodavčevom prevarom kupac bio sprečen da ta prava upotrebi.

čl. 503 ZOO, koja se odnose na produženje garantnog roka u slučaju manje opravke, bitne opravke, kao i u slučaju zamene ili bitne opravke dela stvari. Ni ZZZP ni Direktiva 99/44/EZ ne sadrže takva pravila. Međutim, u stvarima koje ZZZP ne uređuje važe pravila ZOO, ako se njihovom primenom ne umanjuje stepen zaštite koju ZZZP već garantuje potrošačima.

### 3.1.2. Supsidijarna odgovornost proizvođača

ZZP propisuje da se proizvođač robe prema potrošaču nalazi u položaju jemca za obaveze trgovca koje nastanu usled nesaobraznosti robe (čl. 54, st. 8). To znači da proizvođač po samom zakonu garantuje potrošaču da će ispuniti obaveze trgovca koje nastanu usled nesaobraznosti prodane i predate robe, u slučaju da sam trgovac ne ispunite te obaveze. Ta obaveza proizvođača je supsidijarna i akcesorna po svojoj pravnoj prirodi. Na taj način potrošaču se pruža dopunska zaštita u slučaju da predata roba nije saobrazna ugovoru o prodaji, a potrošač ne može da ostvari svoj zahtev prema prodavcu – primera radi, zbog toga što prodavac više ne postoji ili je insolventan.

Zatečena pravila o garanciji za ispravno funkcionisanje stvari (čl. 501–507 ZOO) uređuju solidarnu odgovornost proizvođača i prodavca za materijalne nedostatke ispunjenja. Ta odgovornost proizvođača ugovorna je po svojoj pravnoj prirodi. Ona se zasniva na voljnoj garanciji koju je dao sam proizvođač. Toj garanciji pristupa prodavac, predajom garantnog lista kupcu. Prema novim pravilima ZZZP proizvođač po samom zakonu, nezavisno od svoje volje, jemči za obaveze trgovca koje nastanu usled nesaobraznosti robe.

### 3.2. Ugovorna (komercijalna) garancija (čl. 56–57 ZZZP)

ZZP sadrži posebna pravila o ugovornoj, to jest komercijalnoj, garanciji (*garantie contractuelle ou commerciale*), koju trgovci po pravilu daju za tehničku robu ili robu osobite vrednosti. U slučaju da prodana i predata roba nije saobrazna opisu iz garantnog lista, ili iz oglasa objavljenog pre ili u vreme zaključenja ugovora, ugovorna garancija daje potrošaču više prava nego što on već ima po zakonskim pravilima o odgovornosti trgovca za nesaobraznost robe. Prema čl. 1, st. 2 (e) Direktive 99/44/EZ, ugovornom garancijom trgovac se *besplatno*, bez dodatne naknade, obavezuje prema potrošaču da će mu vratiti plaćeni iznos, ili opraviti ili zameniti robu koja nije saobrazna opisu iz garantnog lista ili iz oglasa. Direktiva 99/44/EZ ne odnosi se na pravne situacije do kojih dolazi u slučaju kada potrošač kupuje od trgovca, to jest pribavlja uz naknadu, kakvu dodatnu garanciju u vezi sa robom koju pribavlja.<sup>20</sup> Tako treba razumeti i pravilo iz čl. 56 ZZZP, dakle kao obavezu koju trgovac prihvata na sebe *besplatno*, bez dodatne naknade.

ZZP definiše ugovornu garanciju kao izjavu kojom njen davalac (prodavac ili proizvođač) daje obećanje u vezi sa robom. Obećanje trgovca je pravno obavezujuće pod uslovima datim u izjavi, kao i u oglašavanju u vezi sa tom robom. Bez obzira na to što zakonodavac govori o garanciji kao o izjavi koju daje trgovac, garancija ne predstavlja jednostranu izjavu volje kao izvor oba-

<sup>20</sup> Micklitz, H.-W., "Sale of Consumer Goods", str. 157.

veze. Naprotiv, garancija je ugovor po svojoj pravnoj prirodi.<sup>21</sup> Zaključujući ugovor o prodaji sa trgovcem, potrošač prihvata sva obećanja trgovca u vezi sa robom, data pre ili u vreme zaključenja ugovora, kojima se poboljšava položaj potrošača u odnosu na ono što mu je garantovano samim zakonom. To obuhvata i obećanja koja je trgovac dao u oglasu.

Za ugovornu garanciju je bitno da poboljšava položaj koji je potrošaču već osiguran zakonom. Zakon zabranjuje trgovcu da prilikom zaključenja ugovora o prodaji robe, kao i prilikom oglašavanja povodom prodaje, koristi reč garancija i izraze istog značenja, ako ugovorom o prodaji potrošač ne stiče više prava nego što ih već ima po zakonu. Trgovac odgovara za prekršaj ako prava koja su potrošaču garantovana zakonom prikazuje kao nekakav poseban ustupak koji mu čini (čl. 151, st. 1 (28) ZZP).

Trgovac koji potrošaču garantuje više prava u pogledu saobraznosti robe nego što to zakon nalaže dužan je da mu na njegov zahtev izda garantni list. Garantni list se izdaje u pisanom ili elektronskom obliku i mora biti jasan, čitljiv i lako razumljiv. U garantnom listu moraju biti navedeni svi uslovi ugovorne garancije, a naročito podaci o: (1) pravima koja potrošač već ima po Zakonu u vezi sa isporukom robe koja nije saobrazna ugovoru, uz obaveštenje da se ugovornom garancijom ne utiče na ta prava; (2) imenu i sedištu davaoca garancije, sadržini ugovorne garancije i uslovima za ostvarivanje prava iz ugovorne garancije, a naročito o njenom trajanju i prostornom važenju; i (3) neprenosivosti, u slučaju da su prava iz garancije neprenosiva.

Trgovac je vezan obećanjima iz ugovorne garancije i ako propusti da potrošaču izda garantni list, kao i ako izda garantni list koji ne sadrži sve neophodne podatke, ili ne ispunjava zahtev transparentnosti (nije jasan, čitljiv, pisan lako razumljivim jezikom). Drugim rečima, to što trgovac nije izvršio sve svoje zakonom propisane obaveze u vezi sa izdavanjem garantnog lista, ne može da ga oslobodi obaveza koje je na sebe preuzeo davanjem ugovorne garancije. Ovo pravilo predstavlja konkretizaciju jednog od opštih načela građanskog prava, po kojem ne treba slušati onoga ko se poziva na vlastitu sramotu.<sup>22</sup>

ZOO sadrži posebna pravila o garanciji za ispravno funkcionisanje prodate stvari (čl. 501–507). Prema tim pravilima, kada prodavac tehničke robe preda kupcu garantni list kojim proizvođač garantuje ispravno funkcionisanje stvari, kupac može, ako stvar ne funkcioniše ispravno, da zahteva kako od prodavca, tako i od proizvođača da stvar opravi u razumnom roku ili, ako to ne učini, da mu umesto nje preda stvar koja funkcioniše ispravno. Ako prodavac ne izvrši opravku ili zamenu stvari u razumnom roku, kupac može raskinuti ugovor ili sniziti cenu i zahtevati naknadu štete. Pravila ZOO o garanciji za ispravno funkcionisanje tehničke robe ne diraju u pravila o odgovornosti za materijalne nedostatke. Ona garantuju kupcu jaču zaštitu od one koju on ima prema pravilima o odgovornosti za materijalne nedostatke,

21 Malaurie, Ph., Aynes, L., Gautier, P.-Y., *op. cit.*, str. 207.

22 *Nemo auditur propriam turpitudinem allegans*. Sec. C. J. 2, 4, 30. Vid. Stojčević, Dragomir, Romac, Ante, *Dicta et regulae iuris*, Savremena administracija, Beograd 1984, str. 308.

pre svega tako što propisuju solidarnu odgovornost prodavca i proizvođača, a onda i tako što relaksiraju kratke prekluzivne rokove za obaveštavanje prodavca o otkrivenim nedostacima kojima je položaj kupca inače značajno otežan po pravilima o odgovornosti za materijalne nedostatke.

Ipak, treba naglasiti da se institut garancije za ispravno funkcionisanje tehničke robe u određenoj meri razlikuje od ugovorne garancije uređene pravilima novog ZZP. Na prvom mestu, ZOO pozitivno uređuje sadržinu garancije za ispravno funkcionisanje stvari, odnosno prava koja kupac ima iz te garancije, dok ZZP samo postavlja uslov da se garancijom potrošaču priznae više prava nego što ih već ima. Zakonodavac ne ulazi u to na koji način će položaj potrošača biti poboljšan garancijom u odnosu na položaj koji mu je već osiguran zakonom.<sup>23</sup> Sadržina ugovorne garancije zavisi od poslovne prakse konkretnog trgovca. To, primera radi, može da bude produženje roka u kojem trgovac odgovara za materijalne nedostatke ispunjenja. ZZP propisuje da je trgovac odgovoran za nesaobraznost u roku od dve godine od prelaska rizika na potrošača, a taj rok se ugovornom garancijom može produžiti na, recimo, pet godina, kakav je slučaj u poslednje vreme u auto-industriji. Osim toga, ZOO propisuje rok u kojem kupac gubi prava prema proizvođaču iz garantnog lista (godinu dana od kada je zahtevao opravku ili zamenu), zatim uređuje odgovornost kooperanata prema finalnom proizvođaču i utvrđuje redosled kojim kupac može da ostvaruje svoja prava prema dužnicima iz garancije (prvo opravka ili zamena, pa tek ako do toga ne dođe u razumnom roku, onda sniženje cene ili raskid). Nasuprot tome, prema pravilima ZZP, sva ova pitanja nalaze se u domenu autonomije volje.<sup>24</sup> Osim opštih ograničenja slobode ugovaranja, na njih se odnosi samo jedno posebno ograničenje: ne može se kao komercijalna garancija saobraznosti kvalifikovati obećanje trgovca da će, u slučaju nesaobraznosti, učiniti ono na šta potrošač već ima prava po samom zakonu. Takvo postupanje trgovca prekršajno se sankcioniše (čl. 151, st. 1 (28) ZZP). Osim toga, ono se kvalifikuje kao oblik obmanjujućeg poslova-

23 Srpski zakonodavac je bio inspirisan širom definicijom ugovorne garancije iz čl. 5 Nacrta direktive, koja ne uređuje sadržinu ugovorne ili komercijalne garancije, nego samo to što se komercijalnom garancijom potrošač stavlja u povoljniji položaj od zakonom propisanog i što komercijalna garancija mora biti sačinjena u pisanoj formi i stavljena na uvid potrošaču pre prodaje. Vid. Commission Proposal for a European Parliament and Council Directive on the sale of consumer goods and associated guarantees, COM (95) 520. U ranom dokumentu Evropske komisije, pod nazivom Green Paper on Consumer Guarantees and After Sales Service, COM (93) 509, komercijalna garancija određena je kao garancija koju proizvođač ili prodavac robe, ili bilo koje lice u lancu prodaje i distribucije, nudi potrošaču na voljnoj bazi. Vid. više: Micklitz, H.-W., "Sale of Consumer Goods", str. 154–157, 173, Robert Bradgate, "Consumer Guarantees: the EC's draft Directive", *Web Journal of Current Legal Issues*, 1/1997, izvor: [webjcli.ncl.ac.uk/1997/issue1/rtf/bradgate1.rtf](http://webjcli.ncl.ac.uk/1997/issue1/rtf/bradgate1.rtf). Predlog Direktive o pravima potrošača (vid. fn. 9) sadrži pozitivno određenje sadržine ugovorne garancije. Prema čl. 2, st. 1 (18) Predloga, ugovorna garancija je obećanje trgovca ili proizvođača dato potrošaču, da će mu vratiti plaćeni iznos, ili opraviti ili zameniti robu koja nije saobrazna opisu iz garantnog lista ili iz oglasa objavljenog pre ili u vreme zaključenja ugovora. Pozitivno određenje garancije sadržano je i u čl. 1, st. 2 (e) Direktive 99/44/EZ.

24 ZZP ne ulazi u pitanje odgovornosti kooperanata prema finalnom proizvođaču.

nja (čl. 23, st. 1 (23) ZZP), pa pravo na pokretanje sudskog postupka zabrane takvog poslovanja ima potrošač kome je povređeno neko pravo ili interes, kao i udruženje ili savez udruženja koji su ovlašćeni da zastupaju kolektivne interesa potrošača (čl. 129 i 137 ZZP).

### 3.3. Saobraznost pružene usluge (čl. 80–81 ZZP)

Već je rečeno da pravila ZZP o odgovornosti za nesaobraznost usluge nemaju za cilj usklađivanje domaćeg prava sa nekom od direktiva EU, već je svrha tih pravila da se potrošačima koji na tržištu pribavljaju usluge pruži isti stepen zaštite koji uživaju kada kupuju robu. Direktiva 99/44/EZ o prodaji robe široke potrošnje i pratećim garancijama ne sadrži posebna pravila o odgovornosti proizvođača za nesaobraznost pružene usluge onome što je ugovoreno. Ona propisuje obavezu trgovca da potrošaču preda robu koja je saobrazna ugovoru i uređuje posledice njegovog ogлуšenja o tu obavezu.<sup>25</sup> Direktive o prodaji na daljinu, elektronskoj trgovini, nepravničnim ugovornim odredbama i prodaji finansijskih usluga na daljinu<sup>26</sup> sadrže horizontalna pravila o ugovornim pravima potrošača – kako iz ugovora o prodaji robe, tako iz ugovora o pružanju usluga. Pored svega navedenog, postoji posebna Direktiva o uslugama na unutrašnjem tržištu,<sup>27</sup> čiji je cilj uklanjanje pravnih i administrativnih prepreka za slobodnu trgovinu. U obimu u kojem uređuje prava korisnika usluga (što je pojam širi od pojma potrošača), Direktiva o uslugama ograničava se na garancije njihove obaveštenosti i javnosti podataka o uslugama i njihovim pružaocima.<sup>28</sup>

U okviru odredaba o ugovoru o delu, ZOO sadrži pravila o odgovornosti poslenika za materijalne nedostatke ispunjenja (čl. 614–621 ZOO). ZZP uvodi nova pravila o odgovornosti trgovca za nesaobraznost pružene usluge. Ta nova pravila važe isključivo u potrošačkom kontekstu, to jest kada ugovor o pružanju usluga (delu) zaključče trgovac u svojstvu pružaoca usluga (poslenika) i potrošač u svojstvu primaoca usluga (naručioca posla). Pravila ZOO o ugovoru o delu pretežno su dispozitivne prirode. Za razliku od toga, pravila ZZP su imperativna po svojoj pravnoj prirodi. To znači da je ništava svaka ugovorna odredba kojom se potrošač, besplatno ili uz naknadu, odriče prava koja mu za slučaj nesaobraznosti pružene usluge garantuje ZZP.

25 Strogo govoreći, Direktiva 99/44/EZ ne propisuje nikakve obaveze trgovaca, nego obavezu država članica da u svoja nacionalna prava unesu određena pravila o prodaji robe široke potrošnje i pratećim garancijama. Taj princip važi za sve direktive.

26 Directive 97/7/EC on the protection of consumers in respect of distance contracts; Directive 2000/31/EC on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market; Directive 93/13/EEC on unfair terms in consumer contracts; Directive 2002/65/EC concerning the distance marketing of consumer financial services.

27 Directive 2006/123/EC on services in the internal market, OJ L 376, 36–68.

28 O različitim strategijama stvaranja jedinstvenog tržišta usluga i uticaju tih strategija na ugovorne odnose između pružalaca usluga i njihovih korisnika, vid. Micklitz, Hans-W., *Regulatory Strategies on Services Contracts in EC Law*, EUI LAW Working Paper No. 2008/06, raspoloživo na SSRN: <http://ssrn.com/abstract=1093643>.



ZZP izričito propisuje obavezu trgovca da potrošaču pruži uslugu koja je saobrazna ugovorenoj (čl. 80, st. 1). Ako izvršena usluga nije saobrazna ugovoru, potrošač ima pravo na otklanjanje nesaobraznosti vršenjem usluge koja je prvobitno ugovorena (čl. 81, st. 1 ZZP). Ako trgovac dokaže da je otklanjanje nesaobraznosti izvršenjem usluge koja je prvobitno ugovorena nemoguće, ili protivpravno, ili da ono predstavlja nesrazmeran teret za trgovca, potrošač može da zahteva sniženje cene ili da izjavi da raskida ugovor (čl. 81, st. 2 ZZP). U svemu ostalom, ako izvršena usluga nije saobrazna ugovoru o pružanju usluga, ZZP propisuje (čl. 81, st. 3) shodnu primenu vlastitih odredaba o odgovornosti trgovca za nesaobraznost isporučene robe (čl. 49–58). Propisana shodna primena umanjuje značaj pravila o razgraničenju ugovora o prodaji od ugovora o delu, odnosno garantuje da će potrošač biti adekvatno zaštićen u slučaju nesaobraznosti, bez obzira na to da li se potrošački ugovor kvalifikuje kao ugovor o prodaji ili ugovor o delu.

Za razliku od ZOO, ZZP sadrži posebne odredbe o tome kada se smatra da postoji materijalni nedostatak ispunjenja, odnosno da izvršena usluga nije saobrazna potrošačkom ugovoru (čl. 80, st. 2).<sup>29</sup> Usluga nije saobrazna ugovoru ako: po sadržini, kvalitetu i svrsi ne odgovara opisu koji je trgovac pre zaključenja ugovora dao oglasom ili na drugi sličan način; ne odgovara opisu koji je trgovac dao u toku pružanja usluge, pod uslovom da je to moglo da utiče na odluke potrošača; nema posebna svojstva koja je zahtevao potrošač, koja su trgovcu bila ili morala biti poznata u trenutku zaključenja ugovora; nema redovna svojstva usluga iste vrste; ne odgovara očekivanjima koja su osnovana s obzirom na prirodu usluge i javna obećanja trgovca u pogledu posebnih svojstava usluge, a naročito ako su ta obećanja učinjena oglasom; po sadržini, kvalitetu i svrsi ne odgovara opisu koji je pre zaključenja ugovora, oglasom ili na drugi sličan način dalo treće lice u ime trgovca. Bilo koje od ovih obeležja dovoljno je da se pružena usluga kvalifikuje kao nesaobrazna. Trgovac ne odgovara za nesaobraznost ako nije znao niti morao da zna da je treće lice u njegovo ime dalo određeni opis usluge, odnosno ako je taj opis na odgovarajući način blagovremeno ispravljen (čl. 80, st. 3 ZZP). Ako je po nalogu trgovca uslugu izvršilo neko treće lice, trgovac je odgovoran za saobraznost izvršene usluge isto kao što bi bio odgovoran da je uslugu sam izvršio (čl. 82 ZZP).

### 3.4. Nadzor

Odgovornost trgovca za nesaobraznost robe odnosno usluga institut je potrošačkog ugovornog prava. To je poseban režim odgovornosti za materijalne nedostatke ispunjenja, koji važi na terenu potrošačkih ugovora. Ne-

29 Čl. 51, st. 2 ZZP propisuje merilo saobraznosti robe ugovoru o prodaji, to jest *pozitivan kriterijum* prema kojem se utvrđuje kada je prodana i predata roba saobrazna potrošačkom ugovoru. S druge strane, kod ugovora o pružanju usluga isti zakon propisuje *negativan kriterijum*, to jest merilo prema kojem se utvrđuje nesaobraznost pružene usluge onome što je ugovoreno (čl. 80, st. 2 ZZP). Tumačenje i primena ZZP bili bi znatno olakšani da se zakonodavac dosledno držao jednog kriterijuma, odnosno da je kod robe i usluga propisao isti tip merila – bilo saobraznosti, bilo nesaobraznosti.

saobraznost robe odnosno usluga onome što je ugovoreno povlači za sobom građanskopravne sankcije prema trgovcu, među kojima pravo potrošača da zahteva izvršenje ugovora onako kako on glasi (što podrazumeva opravku ili zamenu stvari koja ima fizički nedostatak), zatim pravo potrošača da zahteva sniženje cene, njegovo pravo na jednostrani raskid ugovora, kao i pravo na naknadu pretrpljene štete.

Sam ZZP propisuje koji organi vrše nadzor nad primenom tog zakona (čl. 147 ZZP). Na prvom mestu tu je ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača, a onda i niz resornih ministarstava – svako u poslovima iz svoje nadležnosti. Međutim, pitanje da li je prodata i predata roba odnosno pružena usluga saobrazna potrošačkom ugovoru predstavlja privatnopravno pitanje, tiče se izvršenja ugovornih obaveza, pa ne spada u nadležnost onih organa koji vrše nadzor nad primenom ZZP. Naprotiv, to je pitanje za parnični sud.

Nadležni inspeksijski organi imaju u ovoj oblasti sasvim ograničena ovlašćenja koja se tiču zakonskih obaveza trgovca da blagovremeno i na odgovarajući način odgovori na reklamaciju potrošača (čl. 58, st. 2 ZZP), odnosno da se uzdrži od zloupotrebe reči garancija i izraza sa istim značenjem (čl. 57 ZZP). Ako nadležni inspektor utvrdi da je trgovac zloupotrebio reč garancija ili propustio da adekvatno odgovori na reklamaciju koju je izjavio potrošač, doneće rešenje kojim će odrediti rok u kome je trgovac dužan da otkloni utvrđeni nedostatak. Ako trgovac ne otkloni utvrđeni nedostatak u roku koji je određen u rešenju inspektora, inspektor će doneti rešenje o privremenoj zabrani prodaje robe, odnosno pružanja usluga do otklanjanja nedostataka zbog kojih je ta mera izrečena. Protiv rešenja inspektora može se izjaviti žalba u roku od osam dana nadležnom ministru, ali ta žalba ne odlaže izvršenje rešenja (čl. 149 i 150 ZZP).

ZZP sankcioniše kao prekršaj zloupotrebu reči garancija i izraza sa istim značenjem, kao i propuštanje trgovca da blagovremeno i na odgovarajući način odgovori na reklamaciju potrošača (čl. 151, st. 1 (28) i (42) ZZP). Zakonom zaprećena novčana kazna za svaki od ovih prekršaja iznosi: 300.000 do 2.000.000 dinara za pravno lice, 50.000 do 150.000 dinara za fizičko lice ili odgovorno lice u pravnom licu, a 50.000 do 500.000 dinara za preduzetnika.<sup>30</sup> Pravnom licu se uz prekršajnu kaznu može izreći zaštitna mera privremene zabrane obavljanja određene delatnosti u trajanju od šest meseci do godinu dana i zaštitna mera javnog objavljivanja rešenja. Odgovornom licu u pravnom licu se uz prekršajnu kaznu može izreći zaštitna mera privremene zabrane da vrši određene poslove u trajanju od tri meseca do jedne godine. Preduzetniku se uz prekršajnu kaznu može izreći zaštitna mera privremene

30 Pojam preduzetnika se u ZZP prvi put se pominje u prekršajnim odredbama. Tek tu zakonodavac pravi razliku između fizičkog lica kao trgovca (čl. 151, st. 2 ZZP) i preduzetnika kao trgovca (čl. 151, st. 3 ZZP), propisujući nešto više novčane kazne za potonjeg. Direktiva 99/44/EZ, naravno, ne pravi ovo razlikovanje. Osim toga, zakonodavac propisuje različite oblike zaštitnih mera koje se mogu izreći pravnom licu, odgovornom licu u pravnom licu i preduzetniku (čl. 152 ZZP). Zakon ne predviđa mogućnost da se te zaštitne mere izreknu fizičkom licu u svojstvu trgovca, koje nije registrovano kao preduzetnik ali na tržištu postupa u profesionalnom kapacitetu.

zabrane vršenja određene delatnosti u trajanju od šest meseci do godinu dana (čl. 152 ZZP).

#### 4. Usklađenost srpskog ZZP sa direktivom 99/44/EZ

Odredbe novog srpskog ZZP o odgovornosti trgovca za nesaobraznost prodate i predate robe potrošačkom ugovoru, kao i odredbe o ugovornoj (komercijalnoj) garanciji, pisane su po ugledu na Direktivu 99/44/EZ o prodaji robe široke potrošnje i pratećim garancijama.

ZZP sadrži posebna pravila o supsidijernoj odgovornosti proizvođača, kao i pravila odgovornosti trgovca za nesaobraznost pružene usluge. Takvih pravila nema u Direktivi 99/44/EZ. Budući da je cilj te direktive minimalna harmonizacija nacionalnih zakonodavstava država članica u datoj oblasti, države su slobodne da potrošačima garantuju jaču zaštitu od one koja im je osigurana direktivom.<sup>31</sup> U tom smislu, činjenica što ZZP sadrži posebna pravila o odgovornosti proizvođača i pružalaca usluga, kojih nema u Direktivi 99/44/EZ, ne može se oceniti kao neusklađenost srpskog prava sa evropskim.

Isto važi za još neke odredbe srpskog ZZP. Na primer, tu je pravilo kojim se kao prekršaj sankcioniše propuštanje trgovca da blagovremeno i adekvatno odgovori na reklamaciju koju je izjavio potrošač (čl. 151, st. 1 (42)). Takvog pravila nema u Direktivi 99/44/EZ, već je ono usvojeno kao odgovor na zatečenu nemarnu praksu domaćih trgovaca u pogledu pritužbi potrošača. Zatim, tu je zabrana zloupotrebe reči garancija i izraza sa istim značenjem (čl. 57), prekršajno sankcionisanje te zloupotrebe (čl. 151, st. 1 (28)), kao i dodavanje takve prakse na listu oblika poslovanja sa potrošačima koji se smatraju obmanjujućim (čl. 23, st. 1 (1))<sup>32</sup> i povodom kojih se može pokrenuti postupak zabrane pred sudom (čl. 137).

Direktiva ostavlja mogućnost da država članica obaveže potrošača da obavesti trgovca o nesaobraznosti robe u roku od dva meseca od dana kada je tu nesaobraznost uočio, pod pretnjom gubitka prava koja inače ima u slučaju nesaobraznosti (čl. 5, st. 2 Direktive 99/44/EC). Srpski zakonodavac opredelio se da ne iskoristi ovu opciju. ZZP ne propisuje obavezu potrošača da pregleda robu, niti vezuje opstanak njegovih prava za obaveštavanje trgovca o uočenoj saobraznosti u kratkom roku. To opredeljenje domaćeg zakonodavca u skladu je sa pravilima Direktive. Obaveza kupca da pregleda robu naročito je bitna kod ugovora u privredi, kod kojih se propuštanje kupca da o fizičkim manama robe obavesti prodavca u razumnom roku od kada ih je uočio sankcioniše gubitkom prava.<sup>33</sup> Međutim, u potrošačkom kontekstu fi-

31 Čl. 8 (2) Direktive 99/44/EZ sadrži minimalnu klauzulu po kojoj države članice mogu da donesu ili zadrže stroža pravila o prodaji robe široke potrošnje i pratećim garancijama od onih koja su predviđena Direktivom.

32 Dodavanje zloupotrebe reči garancija i izraza sa istim značenjem na listu zabranjenih oblika nepoštenog obmanjujućeg poslovanja sa potrošačima predstavlja konkretizaciju pravila iz čl. 6, st. 1 (g) Direktive 2005/29/EZ o nepoštenom poslovanju.

33 Upor. čl. 38 i 39 Konvencije UN o ugovorima u međunarodnoj prodaji robe. Vid. čl. 481, st. 1 ZOO.

zičko lice kupuje robu van svoje poslovne delatnosti, profesije i zanata, ono je slabije ekonomske moći i svakako slabije informisano od trgovca, pa obaveza pregledanja robe gubi značaj.

Domaći zakonodavac iskoristio je opciju iz čl. 7, st. 1 (2) Direktive 99/44/EC, propisavši da se prilikom prodaje polovne robe može ugovoriti rok u kome trgovac odgovara za nesaobraznost u trajanju kraćem od dve godine od dana prelaska rizika na potrošača. Ipak, tako ugovoreni rok ne može biti kraći od jedne godine (čl. 55 ZZP).

ZZP ne propisuje obavezu potrošača da trgovcu naknadi koristi od stvari koje je stekao za vreme od prijema stvari do njene zamene novom, koja nema fizičke nedostatke. To izostavljanje u skladu je sa praksom Evropskog suda pravde. U odluci *Quelle* sud je smatrao da pravilo iz čl. 3 Direktive 99/44/EZ stavlja van snage normu nacionalnog prava koja propisuje obavezu potrošača da vrati koristi koje je imao od upotrebe nesaobrazne robe.<sup>34</sup> Osim toga, ZZP ne sadrži odredbu koja bi odgovarala pravilu iz čl. 4 Direktive 99/44/EZ, po kojem trgovac koji, kao saugovornik potrošača, odgovara za nesaobraznost isporučene robe, ima regresni zahtev prema proizvođaču ili drugom prethodniku u ugovornom lancu, ako je nesaobraznost posledica njihovog činjenja ili nečinjenja. Budući da to pravilo Direktive nije uneto u srpski ZZP, pitanje regresnog zahteva trgovca rešavaće se prema opštim pravilima domaćeg ugovornog prava. Na kraju, za razliku od Direktive 99/44/EZ, ZZP ne sadrži pozitivno određenje sadržine ugovorne garancije, već samo propisuje da se ugovornom garancijom potrošaču mora priznati više prava nego što on već ima po samom zakonu.

U svemu ostalom što se tiče odgovornosti trgovca za nesaobraznost robe, pravila ZZP slede režim predviđen Direktivom 99/44/EZ. Tu je, pre svega, reč o pravilima ZZP koja se odnose na sledeća pitanja: razlikovanje zakonske od ugovorne (komercijalne) garancije; imperativna priroda ovih pravila; merila za ocenu saobraznosti robe; prava potrošača u slučaju nesaobraznosti robe i redosled njihovog ostvarivanja; odgovornost trgovca za nepravilnu instalaciju ili montažu; rok u kojem trgovac odgovara za nesaobraznost; pretpostavka da je u času prelaska rizika na potrošača postojala svaka nesaobraznost koja se ispolji u roku od šest meseci od tog trenutka; sadržina garantnog lista i činjenica što na prava potrošača po osnovu garancije ne utiče to što trgovac nije izdao garantni list, kao ni to što garantni list ne ispunjava sve zakonom propisane uslove.

## 5. Zaključak

Usvajanjem novog ZZP Republika Srbija počela je ispunjavanje svoje ustavne obaveze da pravno uredi oblast zaštite potrošača i da domaće pravo

34 "Art. 3 of Directive 1999/44/EC on certain aspects of the sale of consumer goods and associated guarantees is to be interpreted as precluding national legislation under which a seller who has sold consumer goods which are not in conformity may require the consumer to pay compensation for the use of those defective goods until their replacement with new goods." ECJ Case C-404/06 *Quelle AG v. Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände*.

usklađi sa potrošačkim pravom Evropske unije. Novi zakon sadrži posebna pravila o odgovornosti trgovca u slučaju da prodata i predata roba nije saobrazna potrošačkom ugovoru, kao i pravila o ugovornoj (komercijalnoj) garanciji. Ta pravila su pisana po ugledu na Direktivu 99/44/EZ o prodaji robe široke potrošnje i pratećim garancijama. Osim toga, ZZP sadrži pravila o odgovornosti trgovca za nesaobraznost pružene usluge.

ZZP ima cilj da u domenu ugovornog potrošačkog prava postavi specijalna, imperativna pravila o zaključenju, dejstvima, promeni i prestanku onih ugovora koji se kvalifikuju kao potrošački. ZZP definiše trgovca i potrošača i propisuje posebna pravila koja uređuju njihove predugovorne i ugovorne odnose. U odsustvu posebnih pravila ugovornog potrošačkog prava, na predugovorne i ugovorne odnose trgovca i potrošača primenjuju se opšta pravila ugovornog prava. Drugim rečima, zatečena pravila ZOO o odgovornosti za materijalne nedostatke ispunjenja primenjuju se u potrošačkom kontekstu ako određeno pitanje nije posebno uređeno pravilima novog ZZP, a primena pravila ZOO u konkretnom slučaju ne umanjuje stepen zaštite koji je potrošaču garantovan pravilima ZZP.

ZZP sadrži pojedina pravila kojih nema u Direktivi 99/44/EZ. Budući da je cilj te direktive minimalna harmonizacija nacionalnih zakonodavstava, države su slobodne da potrošačima garantuju jaču zaštitu od one koja im je osigurana direktivom. Tu spadaju pravila o supsidijarnoj odgovornosti proizvođača; pravila o odgovornosti trgovca za nesaobraznost pružene usluge; prekršajno sankcionisanje propuštanja trgovca da blagovremeno i adekvatno odgovori na reklamaciju koju je izjavio potrošač; kao i zabrana zloupotrebe reči garancija i izraza sa istim značenjem, prekršajno sankcionisanje te zloupotrebe i dodavanje takve prakse na listu obmanjujućih oblika poslovanja povodom kojih se može pokrenuti postupak zabrane pred sudom.

Direktiva 99/44/EZ dopušta da država članica obaveže potrošača da obavesti trgovca o nesaobraznosti robe u roku od dva meseca od dana kada je tu nesaobraznost uočio, pod pretnjom gubitka prava koja inače ima u slučaju nesaobraznosti. Srpski zakonodavac se opredelio da ne iskoristi ovu opciju. S druge strane, ZZP predviđa da se prilikom prodaje polovne robe može ugovoriti rok u kome trgovac odgovara za nesaobraznost u trajanju kraćem od dve godine od dana prelaska rizika na potrošača. Ipak, tako ugovoreni rok ne može biti kraći od jedne godine. Na taj način domaći zakonodavac iskoristio je drugu opciju koja je državama članicama ostavljena Direktivom. ZZP ne implementira pravilo Direktive koje se tiče regresnog zahteva trgovca prema proizvođaču i ostalim prethodnicima u ugovornom lancu. U svemu ostalom što se tiče odgovornosti trgovca za nesaobraznost robe, pravila ZZP slede režim predviđen Direktivom.

*Marija Karanikić Mirić, LL.M., PhD*

Assistant Professor, University of Belgrade Faculty of Law

IMPLEMENTATION OF THE RULES OF  
DIRECTIVE 1999/44/EC CONCERNING SALE  
OF CONSUMER GOODS AND ASSOCIATED  
GUARANTEES IN SERBIA

Summary

*The first considerable attempt to transpose into Serbian law the rules of Directive 99/44/EC concerning sale of consumer goods and associated guarantees was made by the legislator in October 2010, when the new and long waited for Law on Consumer Protection (LCP) was enacted. LCP usually follows closely EU Acquis, but takes account of the necessity to extend it, based on the ongoing review of EU directives (the Commission's Proposal for a Directive on consumer rights (2008), with recent amendments by the Schwab report of European Parliament), or on comparative law. LCP includes the rules on trader's liability for lack of conformity of goods and services to the consumer contract (garantie légale), as well as the rules on commercial guarantees (garantie commerciale ou contractuelle). The author examines the relation of the newly enacted rules of LCP to the existing rules of Serbian Law on Obligations on liability of a contracting party for material defects in performance. Secondly, the author looks at the adequacy of manner in which implementation of the Directive 99/44/EC was carried out.*

Key words: *Conformity of goods. Conformity of services. Commercial guarantee. Serbian Consumer Protection Act (2010). Directive 99/44/EC.*