

PERSPEKTIVE
IMPLEMENTACIJE
EVROPSKIH
STANDARDA U PRAVNI
SISTEM SRBIJE

KNJIGA 2

ZBORNİK RADOVA

Priredio
Prof. dr Stevan Lilić

Beograd, 2012

Lektor i korektor
Irena Popović

Tehnički urednik
Zoran Grac

Korice
Marija Vuksanović

Priprema i štampa
Dosije studio, Beograd

ISBN 978-86-7630-416-5

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. 2 / priredio Stevan Lilić. – Beograd : Pravni fakultet, Centar za izdavaštvo i informisanje, 2012 (Beograd : Dosije studio). – 350 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 978-86-7630-416-5

1. Ств. насл. на упор. насл. стр.

а) Право – Хармонизација – Европска унија – Србија – Зборници
COBISS.SR-ID 195465740

DUŽNOST OBAVEŠTAVANJA U SRPSKOM POTROŠAČKOM PRAVU

Apstrakt

Evropsko ugovorno potrošačko pravo prožeto je idejom o dužnosti trgovca da jednostavnim i razumljivim jezikom obavesti potrošača o pojedinostima koje su od značaja za donošenje razborite ekonomske odluke. U nastojanju da srpsko pravo uskladi sa evropskim standardima zaštite potrošača, domaći zakonodavac je na načelnom nivou garantovao pravo potrošača na obaveštenost. Osim te načelne garancije, novi Zakon o zaštiti potrošača (ZZP) sadrži čitav niz pravila o dužnosti obaveštavanja koja pada na trgovca. Tu treba ubrojati: opšta pravila o predugovornom obaveštavanju i isticanju cena, zatim zabranu različitih oblika obmanjujućeg poslovanja i njihovo prekršajno sankcionisanje, kao i pravila o apsolutnoj ništavosti nejasnih i nerazumljivih odredaba u potrošačkim ugovorima. Te norme važe za sve vrste potrošačkih ugovora. ZZP sadrži i posebna pravila o dužnosti obaveštavanja, koja se odnose na: ugovore na daljinu, a posebno na elektronsku trgovinu i pružanje finansijskih usluga na daljinu, zatim na ugovore zaključene izvan poslovnih prostorija trgovca, ugovore o pružanju usluga i, posebno, ugovore o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa, potom na ugovor o turističkom putovanju i druge imenovane potrošačke ugovore u turizmu. Posebnim pravilima uređena je i dužnost obaveštavanja potrošača o pravu na odustanak od ugovora, to jest o zakonom garantovanom pravu potrošača da, u kratkom roku nakon zaključenja ugovora određene vrste, jednostrano raskine taj ugovor, i to besplatno i bez obaveze da navede razloge iz kojih to čini. Pored svega navedenog, ZZP sankcioniše zloupotrebu reči garancija kod ugovora o prodaji robe. U ovom radu razmotreno je nekoliko pitanja u vezi sa dužnosti trgovca da informiše potrošače na propisani način. Prvo, tu je pitanje sadržine obaveštenja koja je trgovac dužan da pruži potrošaču, a onda i pitanje vremena, odnosno kada nastaje obaveza trgovca da potrošaču pruži određena obaveštenja. To može da bude pre zaključenja ugovora, to jest u predugovornoj fazi, prilikom zaključenja ugovora ili za vreme trajanja ugovornog odnosa. Osim toga, postavlja se pitanje forme u kojoj propisana obaveštenja treba da budu stavljena potrošaču na raspolaganje. Na kraju, otvara se pitanje sankcija koje slede za povredu dužnosti obaveštavanja, a koje mogu da budu privatnopravnog ili javnopravnog karaktera.

Ključne reči: Dužnost obaveštavanja potrošača. Predugovorno obaveštavanje. Ugovorno obaveštavanje. Forma obaveštavanja. Sankcije za povredu dužnosti obaveštavanja.

* 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 nauke Republike Srbije.

1. Uvod

Sredinom oktobra 2010. godine Narodna skupština Republike Srbije usvojila je Zakon o zaštiti potrošača (ZZP).¹ Dva su osnovna cilja ove zakonodavne aktivnosti. Prvi je poštovanje Ustavom propisane obaveze države da pravno uredi oblast zaštite potrošača,² a drugi usaglašavanje srpskog potrošačkog prava sa pravom Evropske unije.³ Ovaj potonji cilj podrazumeva, između ostalog, profilisanje srpskog *ugovornog* potrošačkog prava koje bi bilo u skladu sa potrošačkim *acquis communautaire*, odnosno sa dosadašnjom tekovinom komunitarnog prava u oblasti potrošačkih ugovora.

Oblast zaštite potrošača obuhvata javnopravne i privatnopravne elemente.⁴ Pravilima ugovornog potrošačkog prava stvara se poseban, obavezujući pravni režim,⁵ koji važi za ugovorne odnose između trgovaca i potrošača. Štaviše, novim pravilima srpskog potrošačkog prava sankcionisano je izigravanje zakona, pa se ZZP primenjuje i na one ugovore koji za cilj ili posledicu imaju izbegavanje primene njegovih odredaba (čl. 3. st. 5 ZZP).

Ugovorno potrošačko pravo obuhvata imperativna pravila o zaključanju, dejstvima, promeni i prestanku onih ugovora koji se kvalifikuju kao potrošački. Ako ne postoje specijalna, imperativna pravila potrošačkog prava o određenom aspektu ugovornog odnosa između trgovca i potrošača, na taj aspekt njihovog odnosa primeniće se opšta pravila ugovornog prava.

Među pravilima ugovornog potrošačkog prava značajno mesto zauzimaju imperativna pravila o obavezama obaveštavanja, koje terete trgovca u predugovornom i ugovornom odnosu sa potrošačem. Ta pravila biće predmet ovoga rada.

Zakon o zaštiti potrošača sadrži značajan broj odredaba o dužnosti obaveštavanja. U drugoj glavi zakona, pod naslovom *Obaveštavanje potrošača*, nalaze se odredbe o: 1. isticanju cena, 2. izdavanju računa, 3. dužnosti obaveštavanja pre i za vreme zaključenja ugovora i 4. dužnosti obaveštavanja o načinu plaćanja (čl. 6–18. ZZP). Pravila koja se odnose na obavezu isticanja cena na određeni način, odnosno na obaveštavanje potrošača pre i za vreme zaključenja ugovora, predstavljaju pokušaj srpskog zakonodavca da doma-

1 Zakon o zaštiti potrošača – ZZP, „Službeni glasnik RS”, br. 73/10. ZZP je počeo da se primenjuje 1. januara 2011. godine i od tada su prestali da važe prethodni Zakon o zaštiti potrošača, „Službeni glasnik RS”, br. 79/05, i Zakon o odgovornosti proizvođača stvari sa nedostatkom, „Službeni glasnik RS”, br. 101/05.

2 Ustavom je propisano da Republika Srbija štiti potrošače. Osim toga, Ustav zabranjuje nečasno postupanje na tržištu i radnje usmerene protiv zdravlja, bezbednosti i privatnosti potrošača. Vid. čl. 90. Ustav Republike Srbije, „Službeni glasnik RS”, br. 83/06.

3 Vid. 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.

4 Vid. više Hans-W. Micklitz, Norbert Reich, Peter Rott, *Understanding EU Consumer Law*, Intersentia, Antwerp – Oxford – Portland 2009, Hans W. Micklitz, Jules Stuyck, Evelyne Terryn (eds.), *Consumer Law (Ius Commune Casebooks for a Common Law of Europe)*, Hart Publishing, Oxford 2010.

5 Vid. čl. 3. st. 1. i 2. ZZP.

će pravo usaglasiti sa odgovarajućim potrošačkim direktivama Evropske unije.⁶ Osim toga, prilikom pisanja novog zakona u obzir uzet je tada aktuelan Predlog direktive o pravima potrošača,⁷ koji je docnije usvojen u značajno izmenjenom obliku.⁸ Preostala pravila, ona koja se tiču izdavanja računa i obaveštavanja o načinu plaćanja, rezultat su nastojanja srpskog zakonodavca da zaštiti određene interese potrošača koji su se pokazali kao osetljivi u lokalnom potrošačkom kontekstu.

Na načelnom nivou, pravo na obaveštenost spada u osnovna prava koja su potrošačima garantovana zakonom.⁹ U srpskom pravu ono je bliže određeno kao pravo na raspolaganje tačnim podacima koji su neophodni da bi se napravio razuman izbor među ponuđenom robom odnosno uslugama (vid. član 2. ZZP). Načelnu odredbu kojom zakonodavac jamči pravo potrošača na ovaj oblik informisanosti treba razumeti kao interpretativno sredstvo, odnosno kao alat za tumačenje onih odredaba ZZP koje imaju neposrednu primenu. Razuman izbor robe odnosno usluga predstavlja pravni standard o čijoj sadržini će odlučivati domaći sudovi.

Po ugledu na standarde zaštite potrošača koje su na snazi u EU, domaći zakonodavac je, s jedne strane, zaštitio pravo potrošača na obaveštenost, a s druge strane, sankcionisao je postupanje trgovaca koje remeti, ili pretili da

- 6 Directive 97/7/EC on the protection of consumers in respect of distance contracts (*Distance Selling Directive*), *OJ L* 144, 4.6.1997, 19–27, Directive 90/314/EEC on package travel, package holidays and package tours (*Package Travel Directive*), *OJ L* 158, 23.6.1990, 59–64, Directive 85/577/EEC to protect the consumer in respect of contracts negotiated away from business premises (*Doorstep Selling Directive*), *OJ L* 372, 31.12.1985, 31–33, Directive 93/13/EEC on unfair terms in consumer contracts (*Unfair Terms Directive*), *OJ L* 095, 21.4.1993, 29–34, Directive 1999/44/EC on certain aspects of the sale of consumer goods and associated guarantees (*Consumer Sales Directive*), *OJ L* 171, 7.7.1999, 12–16, Directive 2008/48/EC on credit agreements for consumers and repealing Directive 87/102/EEC (*Consumer Credit Directive*), *OJ L* 133, 22.5.2008, 66–92, Directive 2002/65/EC concerning the distance marketing of consumer financial services and amending Directives 90/619/EEC, 97/7/EC and 98/27/EC (*Directive on Distance Marketing of Financial Services*), *OJ L* 271, 9.10.2002, 16–24.
- 7 Proposal of 08.10.2008 for a Directive of the European Parliament and of the Council on consumer rights, COM (2008) 614/3.
- 8 Directive 2011/83/EU on consumer rights, amending Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC and repealing Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC (*Directive on Consumer Rights*), *OJ L* 304, 22.11.2011, 64–88.
- 9 Osim prava na obaveštenost, među osnovna prava potrošača zakonodavac ubraja prava na: zadovoljavanje osnovnih potreba, bezbednost, izbor, učešće, pravnu zaštitu, obrazovanje i zdravu i održivu životnu sredinu. Vid. čl. 2. ZZP. Ovaj katalog osnovnih prava potrošača sastavljen je prema jednoj odluci Generalne skupštine UN. Vid. United Nations Guidelines for Consumer Protection (as expanded in 1999), General Assembly Decision No. 54/449. Preciznije, domaći zakonodavac je imao u vidu jednu od interpretacija ove odluke, iza koje stoji asocijacija *Consumers International*. Ta asocijacija objedinjuje preko 220 organizacija za zaštitu potrošača u preko 115 zemalja sveta. Vid. <http://www.consumersinternational.org>. Takođe, osnovna prava potrošača iz novog ZZP u skladu su sa pravima koja su u Evropskoj zajednici garantovana potrošačima još 1975. godine, prvim evropskim programom zaštite potrošača. Vid. Council Resolution of 14 April 1975 on a preliminary program of the EEC for a consumer protection and information policy, *OJ C* 92/1, 25. 4. 1975, 2–16.

poremeti, sposobnost potrošača da razborito odlučuje, što dovodi do ekonomske odluke potrošača koju on inače ne bi doneo (čl. 19–25 ZZZP). Ekonomskom odlukom potrošača smatra se odluka o stupanju u ugovorni odnos, načinu i uslovima pod kojima se zaključuje ugovor, načinu i dinamici plaćanja, zatim odluka potrošača da vrati pribavljeno ili da koristi neko drugo pravo koje ima po osnovu ugovora, odnosno da nešto učini ili da se uzdrži od kakvog činjenja u vezi sa ugovorom.¹⁰ Drugim rečima, pravila koja štite pravo potrošača na obaveštenost funkcionalno su kompatibilna sa pravilima koja zabranjuju odnosno kažnjavaju različite oblike nepoštenog, a posebno obmanjujućeg poslovanja – a to je poslovanje upravljeno na ometanje prosečnog potrošača u donošenju razborite ekonomske odluke.¹¹

Pitanja koja se otvaraju u vezi sa obavezom trgovca da obaveštava potrošače u skladu sa zakonom u najmanju ruku su raznovrsna.¹² 1. Prvo, otvara se pitanje sadržine tih obaveštenja koja je trgovac dužan da pruži potrošaču. 2. Potom, tu je pitanje kada dospeva obaveza trgovca da potrošača obavesti o određenim okolnostima. To može da bude a) u predugovornoj fazi, b) prilikom zaključenja ugovora ili c) za vreme trajanja ugovornog odnosa.¹³ 3. Osim toga, postavlja se pitanje forme u kojoj obaveštenja treba da budu stavljena potrošaču na raspolaganje. 4. Na kraju, treba razmotriti pitanje sankcija koje slede za povredu dužnosti obaveštavanja, a koje mogu da budu privatnopravnog ili javnopravnog karaktera.

2. Ukratko o dužnosti obaveštavanja u evropskom potrošačkom pravu

Evropsko ugovorno potrošačko pravo obeleženo je idejom o dužnosti trgovca da obavesti potrošača o onim aspektima njihovog odnosa koji su od značaja za potrošačevo razborito odlučivanje. Ta ideja ugrađena je u veći broj potrošačkih direktiva. Uz osnovni zahtev da potrošaču pru-

10 Vid. čl. 19–27 (a naročito čl. 20) ZZZP. Vid. takođe: Directive 2005/29/EC concerning unfair business-to-consumer commercial practices in the internal market (*Unfair Commercial Practices Directive*), *OJ L* 149, 11. 6. 2005, 22–39. U pokušaju da srpsko pravo uskladi sa zahtevima ove direktive, domaći zakonodavac opredelio se za izraz „nepošteno poslovanje”, umesto da ovaj kažnjivi oblik postupanja trgovca sa engleskog doslovno prevede kao „nepoštene trgovačke prakse”. Druge države u regionu po pravilu su ostale pri doslovnom prevodu.

11 Evropski sud pravde primenjuje jedinstveni, opšti standard osnovanih očekivanja prema prosečnom potrošaču koji je razumno dobro informisan i razumno pažljiv i oprezan u svome postupanju. Vid. ECJ Case C-210/96 Gut Springenheide and Tusky (1998) ECR I-4657.

12 Vid. više: Marija Karanikić, Hans-W. Micklitz, Norbert Reich (eds.), *Modernising Consumer Law. The Experience of the Western Balkan*, Nomos, Berlin 2012, 167 i dalje.

13 Obaveza obaveštavanja može da bude postavljena i alternativno. Trgovac može da se oslobodi takve obaveze tako što će potrošača obavestiti o dugovanim podacima pre ili nakon zaključenja ugovora. Takav je slučaj sa već pomenutom Direktivom 97/7/EC o prodaji na daljinu (*Distance Selling Directive*), koja trgovcu nalaže da potrošaču pruži čitav niz informacija pre zaključenja ugovora o prodaji, a ako to nije učinio, onda u pismenoj formi pre isporuke prodate stvari.

ži obaveštenja o određenim okolnostima, pred trgovca se postavlja i zahtev transparentnosti.¹⁴ kada obaveštava potrošača, trgovac je dužan da to učini jednostavnim i razumljivim jezikom, odnosno na jasan i nedvosmislen način.

Zahtevi postavljeni pojedinim direktivama ponekad se preklapaju, pa jedan ugovorni odnos može da bude uređen odredbama više direktiva, od kojih svaka propisuje dužnost trgovca da potrošača blagovremeno obavesti o određenim okolnostima. Primera radi, do takvog preklapanja dolazi kada se neki od imenovanih potrošačkih ugovora u oblasti turizma zaključuje na daljinu. Direktiva 97/7/EC o prodaji na daljinu važi za sve vrste potrošačkih ugovora sklopljenih pretežnom upotrebom jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu, dok se Direktiva 90/314/EEC o paket aranžmanu¹⁵ odnosi na pojedine potrošačke ugovore u oblasti turizma. Obe propisuju čitav niz informacija koje je trgovac dužan da predoči potrošaču u predugovornoj fazi i prilikom zaključenja ugovora.

Potrošačke direktive se razlikuju i u pogledu zahteva forme koji postavljaju pred trgovca. Dok neke nalažu da obaveštenja koja trgovac pruža potrošaču budu u pisanoj formi,¹⁶ druge se zadržavaju na pisanoj ili „drugoj prikladnoj formi”.¹⁷ Pojedine direktive pojašnjavaju prikladnu formu, uvodeći pojam trajnog nosača zapisa.¹⁸ Reč je o sredstvu koje omogućava da trgovac odnosno potrošač sačuvaju elektronske podatke, da im pristupe i da ih reprodukuju u neizmenjenom obliku, i to onoliko dugo koliko to odgovara svrsi čuvanja podataka.

Pojedine direktive propisuju da potrošač ima pravo na jednostrani raskid, to jest na odustanak od ugovora, u kratkom roku nakon zaključenja, bez mogućnosti da mu se zbog toga na teret stave bilo kakvi troškovi i bez potrebe da navede razlog iz kojeg od ugovora odustaje.¹⁹ Te direktive ujedno propisuju obavezu trgovca da potrošača obavesti o postojanju prava na jednostrani raskid. Prema shvatanju Evropskog suda pravde, ako trgovac propusti da obavesti potrošača o tom njegovom pravu, rok u kojem potrošač može jednostrano da raskine ugovor ne počinje da teče sve dok ga trgovac propisno ne obavesti o pravu na odustanak.²⁰ Potrošačke direktive po pravilu prepuštaju državama članicama EU da same propišu pravne posledice povrede dužnosti trgovca da na adekvatan način i blagovremeno obavesti potrošača o određenim okolnostima koje su od značaja za njihov budući ili već postojeći

14 Srpski zakonodavac to naziva zahtevom javnosti i propisuje da ugovorna odredba obavezuje potrošača ako je izražena jednostavnim, jasnim i razumljivim jezikom i ako je takva da bi je shvatio razuman čovek potrošačevog znanja i iskustva. Vid. čl. 44. st. 1 ZZP.

15 Package Travel Directive.

16 Doorstep Selling Directive, Unfair Terms Directive.

17 Package Travel Directive.

18 Distance Selling Directive, Consumer Sales Directive.

19 Na primer: Doorstep Selling Directive, Distance Selling Directive, Consumer Credit Directive, Directive on Distance Marketing of Financial Services.

20 ECJ Case C-481/99, Georg Heiningering and Helga Heiningering v. Bayerische Hypo- und Vereinsbank AG, ECR (2001) I-09945; ECJ Case C-412/06, Hamilton v. Volksbank Filder eG, ECR (2008) I-02383.

ugovorni odnos. Drugim rečima, *acquis communautaire*, odnosno dosadašnja tekovina komunitarnog prava u oblasti potrošačkih ugovora, ne obuhvata pravila o sankcijama za ogлуšenje trgovca o obavezu obaveštavanja.²¹

Izuzetno, Direktiva o zabranama sa ciljem zaštite potrošačkih interesa²² uređuje postupak za zabranu nepoštenog poslovanja, odnosno poništaj nepravilnih odredaba u potrošačkim ugovorima. To je od značaja kod povrede dužnosti obaveštavanja: 1. ako se ta povreda kvalifikuje kao vid obmanjujućeg poslovanja, što je jedan od oblika zabranjenog nepoštenog poslovanja (Direktiva 2005/29/EC o nepoštenom poslovanju), odnosno 2. ako se određena odredba potrošačkog ugovora kvalifikuje kao nepravilna, upravo zbog toga što je protivna zahtevu transparentnosti (Direktiva 93/13/EEC o nepravilnim uslovima u potrošačkim ugovorima). Naime, zahtev transparentnosti ima značaj formalnog kriterijuma pravičnosti,²³ pa se svaka odredba potrošačkog ugovora koja nije izražena jednostavnim, jasnim i razumljivim jezikom kvalifikuje kao nepravilna i posledično ništava. Na ova dva slučaja odnose se procesne odredbe pomenute Direktive o zabranama.

3. Dužnost obaveštavanja u srpskom potrošačkom pravu

Novi ZZP na načelnom nivou garantuje potrošaču pravo na obaveštenost (čl. 2. st. 1. tač. 3). Osim toga, ZZP sadrži posebno poglavlje o obaveštavanju potrošača (Glava druga, čl. 6–18), koje obuhvata pravila o isticanju cena, izdavanju računa, dužnosti obaveštavanja pre i za vreme zaključenja ugovora i dužnosti obaveštavanja o načinu plaćanja. Zatim, ZZP sankcioniše pojedine oblike nepoštenog poslovanja, koji se kvalifikuju kao obmanjujuće poslovanje (uključujući omissiju). Obmanjivanje potrošača (u smislu čl. 21–23) može se razumeti kao povreda dužnosti obaveštavanja potrošača o okolnostima koje su od značaja za donošenje razborite ekonomske odluke. Dalje, domaći zakonodavac je razumeo povredu zahteva transparentnosti kao formalnu nepravilnost ugovorne odredbe, pa ZZP propisuje sankciju apsolutne ništavosti za netransparentnu odredbu, to jest propisuje da potrošača ne obavezuje ugovorna odredba koja nije izražena jednostavnim, jasnim i razumljivim jezikom, i to tako da bi je shvatio razuman čovek potrošačevog znanja i iskustva (čl. 44. st. 1). Ova pravila važe za sve vrste potrošačkih ugovora.

Osim opštih normi o obaveštavanju potrošača, ZZP sadrži posebna pravila o dužnosti obaveštavanja potrošača u slučaju ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija (čl. 28, 32–33), uključujući

21 U praksi Evropskog suda pravde, efikasnost, proporcionalnost i kapacitet neke mere da odvrati adresata od određenog postupanja predstavljaju opšte kriterijume prilikom procene da li je država članica ispunila obavezu iz čl. 10 Ugovora o osnivanju EZ. Vid. Norbert Reich, „Legal protection of individual and collective consumer interests”, u: H.-W. Micklitz, N. Reich, P. Rott, *Understanding EU Consumer Law*, 320–325.

22 Directive 98/27/EC on injunctions for the protection of consumers' interests (*Injunctions Directive*), *OJ L* 166, 11.6.1998, 51–55.

23 Hans-W. Micklitz, „Unfair Terms in Consumer Contracts”, u: H.-W. Micklitz, N. Reich, P. Rott, *Understanding EU Consumer Law*, 135.

dužnost obaveštavanje o pravu na odustanak, to jest jednostrani raskid (čl. 31), kao i još posebna (*lex specialissima*) pravila o obaveštavanju potrošača u slučaju elektronske trgovine (čl. 29–30) i pružanja finansijskih usluga na daljinu (čl. 28). Takođe, ZZP propisuje posebna pravila o dužnosti obaveštavanja potrošača kod ugovora o pružanju usluga (čl. 73), a specijalno kod ugovora o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa (čl. 87–88), zatim kod ugovora o turističkom putovanju (čl. 93–96), ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti i drugih ugovora u oblasti turizma²⁴ (čl. 111–113). Osim svega navedenog, ZZP sankcioniše zloupotrebu reči garancija u ugovorima o prodaji robe (čl. 57).

3.1. Sadržina obaveštenja

A) OPŠTA OBAVEZA OBAVEŠTAVANJA

Bez obzira na tip potrošačkog ugovora koji se sklapa, ZZP propisuje opštu obavezu svih trgovaca da u periodu koji prethodi zaključenju ugovora, obaveste potrošača o zakonom pobrojanim okolnostima koje su od značaja za donošenje razumne ekonomske odluke u pogledu stupanja u ugovorni odnos (čl. 16–17. ZZP).

Način na koji je formulisana odredba čl. 16. st. 1. ZZP ostavlja prostor za uže tumačenje, odnosno za tvrdnju da predugovorna obaveza obaveštavanja postoji samo kod potrošačkih ugovora o prodaji i delu, a ne kod svih potrošačkih ugovora. Naime, tom odredbom je propisano da je trgovac dužan da potrošača obavesti o određenim, zakonom pobrojanim, pojedinostima „pre zaključenja ugovora o prodaji robe ili pružanju usluga”. S druge strane, zakonodavac je definisao potrošački ugovor kao svaki ugovor zaključen između trgovca i potrošača (čl. 5. st. 1. tač. 3. ZZP). Iz toga proizlazi da se pojam potrošačkog ugovora ne iscrpljuje ugovorima o prodaji i delu, to jest pružanju usluga. Stoga se otvara pitanje da li je intencija zakonodavca bila da iz opšte obaveze obaveštavanja izuzme one potrošačke ugovore koji se ne kvalifikuju ni kao prodaja ni kao delo. To je pitanje na koje će, ako se za tim pokaže potreba u praksi, odgovor morati da daju domaći sudovi.

Opšta obaveza predugovornog obaveštavanja potrošača odnosi se na minimum informacija koje mu se uvek moraju staviti na raspolaganje, odnosno na pojedinosti koje su od značaja za potrošača bez obzira na kvalifikaciju ugovornog odnosa u koji stupa. Ta obaveza trgovca zakonom je proširena kod pojedinih vrsta potrošačkih ugovora, kao što su ugovori zaključeni na daljinu i van poslovnih prostorija, ugovori o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa, ugovori o turističkom putovanju i vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti.

24 Pod drugim potrošačkim ugovorima u oblasti turizma misli se na ugovor o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti (*tajm-šering*), ugovor o trajnim olakšicama za odmor, ugovor o pomoći prilikom preprodaje i ugovor o omogućavanju razmene. Vid. čl. 5. st. 1. tač. 30–32 ZZP. Kod poslednja dva navedena ugovora, kao predmet preprodaje odnosno razmene figurira upravo *vremenski podeljeno korišćenje nepokretnosti*.

Krug informacija koje trgovac u svakom slučaju mora da pruži potrošaču obuhvata: 1. osnovna obeležja robe odnosno usluga koje su predmet obaveze trgovca, 2. adresu i druge podatke od značaja za utvrđivanje identiteta trgovca, a kod javne aukcije, adresu i druge podatke koji su od značaja za utvrđivanje identiteta aukcionara, 3. cenu, odnosno način na koji se ona obračunava, 4. način plaćanja, način i rok isporuke, način izvršavanja drugih ugovornih obaveza, dodatne troškove transporta i isporuke, 5. način na koji se postupi po pritužbama potrošača, 6. postojanje prava na jednostrani raskid to jest odustanak – ako potrošač ima to pravo po odredbama ZZP, 7. podršku koju trgovac pruža potrošaču posle prodaje, 8. uslove pod kojima trgovac daje ugovornu garanciju – ako je daje, 9. vreme na koje je ugovor zaključen – ako je zaključen na određeno vreme, 10. uslove pod kojima se ugovor može raskinuti – ako je zaključen na neodređeno vreme, 11. minimalno trajanje ugovorne obaveze potrošača – ako treba odrediti njeno trajanje, 12. uslove pod kojima je potrošač dužan da na zahtev trgovca pruži bilo koji oblik obezbeđenja – ako takva obaveza potrošača postoji. Pored svega navedenog, trgovac je dužan da potrošaču na jasan i nedvosmislen način stavi do znanja da mu predmetna obaveštenja pruža u komercijalne svrhe, odnosno da mu ih daje u nameri da sa njim stupi u ugovorni odnos. Ako potrošački ugovor na kraju bude zaključen, sve ovde navedene informacije koje je trgovac dao potrošaču pre zaključenja ugovora postaju njegov sastavni deo (čl. 16. st. 4. ZZP). To, između ostalog, znači da ih trgovac ne može jednostrano menjati.

Trgovac nije dužan da potrošaču pruži neku od pobrojanih informacija samo ako ona očigledno proizlazi iz okolnosti zaključenja ugovora (čl. 16. st. 2. ZZP). U protivnom, sve navedene informacije trgovac je dužan da potrošaču saopšti pre zaključenja ugovora, na jasan i razumljiv način. Nejasno i nerazumljivo saopštavanje ne oslobađa trgovca predugovorne obaveze obaveštavanja, pa on snosi sve pravne posledice koje bi snosio da potrošača nije ni pokušao da obavesti o svemu što je potrebno. Drugim rečima, sankcije za povredu obaveze obaveštavanja su iste, bez obzira na to da li se povreda sastoji u neodgovarajućem (nejasnom, nerazumljivom) obaveštavanju ili u propuštanju da se potrošač uopšte o bilo čemu informiše.

Zakonodavac ne propisuje na kom jeziku je trgovac dužan da u predugovornoj fazi obavesti potrošača o pobrojanim pojedinostima. Sve dok je obaveštenje koje je potrošaču dato u skladu sa zahtevom transparentnosti, odnosno sve dok je potrošač informisan na jasan i razumljiv način, pitanje jezika na kojem učesnici u pravnom prometu pregovaraju i zaključuju ugovore ostaje izvan potrošačkog prava. Načelno, to pitanje ne bi ni trebalo da interesuje zakonodavca. Jezik poslovanja treba da ostane u sferi privatne autonomije ugovornih strana.

S druge strane, u fazi koja prethodi zaključenju ugovora, trgovac ima obavezu da obaveštenja koja pruža potrošaču budu jasna i razumljiva. Ako potrošač pripada posebnoj, zakonom definisanoj grupi, kao što su, primera radi, ugroženi potrošači (vid. čl. 84. ZZP), trgovac je dužan da mu dugovana obaveštavanja pruži na način koji bi bio jasan i razumljiv prosečnom pripad-

niku te grupe. U svakom slučaju, pitanje da li su konkretnom potrošaču sve informacije date na jasan i razumljiv način treba prepustiti sudovima. Standard koji primenjuje Evropski sud pravde, a to je prosečan potrošač koji je razumno dobro informisan, pažljiv i oprezan u svome postupanju,²⁵ podrazumeva i da potrošač saopšti trgovcu da ne razume informacije koje su mu stavljene na raspolaganje, odnosno da se pri takvom stanju stvari uzdrži od stupanja u ugovorni odnos.

Na trgovca pada teret dokazivanja da je izvršio zakonom propisanu obavezu predugovornog obaveštavanja potrošača (čl. 16. st. 5. ZZP). Zakonodavac nije propisao formu u kojoj je trgovac dužan da potrošaču saopšti sve navedene podatke. Međutim, kako je teret dokazivanja s tim u vezi na trgovcu, u njegovom će interesu biti da se obaveze obaveštavanja oslobodi u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa, odnosno tako da se pruženim informacijama može ponovo pristupiti.

B) POSEBNE OBAVEZE OBAVEŠTAVANJA

1) Za ugovore na daljinu i ugovore koji se zaključuju van poslovnih prostorija trgovca zakonodavac je, po ugledu na direktive 97/7/EC o prodaji na daljinu i 85/577/EEC o prodaji van poslovnih prostorija, posebno propisao dužnost trgovca da na jasan i razumljiv način obavesti potrošača o: uslovima za jednostrani raskid ugovora i postupku za njegovo ostvarivanje, adresi poslovanja – ako trgovac ne posluje na adresi svoga sedišta odnosno prebivališta, adresi drugog trgovca u čije ime postupa a na koju se mogu uputi pritužbe, postojanju kodeksa ponašanja koji obavezuje trgovca i načinu na koji se može izvršiti uvid u taj kodeks, ceni upotrebe sredstava komunikacije na daljinu ukoliko se ta cena ne obračunava po osnovnoj tarifi, činjenici da potrošač stupa u ugovorni odnos sa trgovcem i da uživa zaštitu u skladu sa ZZP, činjenici da kod ugovora na daljinu potrošač gubi pravo na jednostrani raskid ako trgovac, uz izričitu saglasnost potrošača, započne pružanje usluge pre isteka vremena u kome je dozvoljen jednostrani raskid, kao i o mogućnosti vansudskog rešavanja sporova (čl. 28. ZZP). Ako ugovor na kraju bude bio zaključen, sve ovde pomenute informacije koje je trgovac dao potrošaču pre zaključenja postaju njegov sastavni deo (čl. 28. st. 3. ZZP).

U svrhu obaveštavanja potrošača o pravu na jednostrani raskid ugovora na daljinu, odnosno ugovora koji se zaključuje van poslovnih prostorija trgovca, i potrošačevog eventualnog korišćenja tim pravom, trgovac je dužan da mu preda obrazac za jednostrani raskid ugovora, čija je sadržina propisana zakonom (čl. 31. ZZP). Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača dužan je da bliže uredi sadržinu tog obrasca.²⁶

2) Ako se na daljinu zaključuje ugovor o pružanju finansijskih usluga, trgovac ima posebnu zakonsku obavezu (vid. čl. 28. st. 2) da u predugovornoj fazi, na jasan i razumljiv način, obavesti potrošača o osnovnim obeležjima

25 Vid. ECJ Case C-210/96 Gut Springenheide and Tusky (1998) ECR I-4657.

26 Vid. Pravilnik o sadržini obrasca za jednostrani raskid ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija, „Službeni glasnik RS”, br. 50/2011.

finansijske usluge, ukupnoj ceni finansijske usluge uključujući poreze, takse, troškove i naknade, odnosno o načinu obračunavanja cene ako se ukupna cena finansijske usluge još uvek ne može iskazati, zatim o posebnim rizicima koji se odnose na određeni finansijski instrument, periodu za koji važe data obaveštenja i načinu plaćanja.²⁷

3) Pravila o obaveštavanju potrošača u vezi sa ugovorom na daljinu dalje su dopunjena u slučaju elektronske trgovine (čl. 29–30. ZZP), a po ugledu na Direktivu 2000/31/EC o elektronskoj trgovini.²⁸ Tako je trgovac dužan da potrošaču omogućiti da, pre zaključenja ugovora, na jednostavan način prepozna, uskladišti i reprodukuje konačan tekst budućeg ugovora, da uoči i ispravi greške u unosu podataka pre nego što pošalje porudžbenicu i da elektronski pristupi kodeksu ponašanja koji obavezuje trgovca. Pre nego što potrošač pošalje porudžbenicu, trgovac je dužan da mu na jasan i razumljiv način stavi na raspolaganje uputstvo za zaključenje ugovora, da ga obavesti o jezicima na kojima se ugovor može zaključiti, zatim o tome da će zaključeni ugovor biti uskladišten, kako mu se može pristupiti i kako se mogu ispraviti greške u unosu podataka. Pored svega navedenog, trgovac je dužan da nadležnim organima i potrošačima omogućiti lak, stalan i neposredan uvid u podatke o svome imenu, adresi i adresi elektronske pošte, javnom registru u koji je upisan i broju pod kojim je izvršen upis, odnosno drugom načinu na koji se može izvršiti njegova identifikacija u registru, nadležnom nadzornom organu – ako je za obavljanje njegove delatnosti potrebna saglasnost nadležnog organa, nazivu i adresi komore ili udruženja u koje je učlanjen, stručnom zvanju i državi u kojoj je to zvanje stečeno, (kodifikovanim) pravilima struke koja ga obavezuju i načinu na koji se može pristupiti tim pravilima, kao i o iznosu i načinu plaćanja poreza na dodatu vrednost.

4) Posebna pravila o dužnosti obaveštavanja potrošača propisana su i kod ugovora o pružanju usluga (čl. 73. ZZP). Trgovac je dužan da bez odlaganja obavesti potrošača o tome da određena usluga očigledno ne odgovara njegovim potrebama ili da je njena cena značajno viša od iznosa koji je potrošač mogao razumno da očekuje, ako mu to postane jasno prilikom ili nakon zaključenja ugovora. Štaviše, trgovac je dužan da obustavi vršenje usluge, ako nije u mogućnosti da potrošača blagovremeno obavesti o navedenim okolnostima, odnosno ako mu potrošač ne da odgovarajuća uputstva u vezi sa onim o čemu je obavešten. Izuzetno, trgovac može da nastavi s pružanjem usluge, ako je očigledno da je to u skladu s namerama potrošača.

5) Obaveza predugovornog obaveštavanja potrošača proširena je i kod usluga od opšteg ekonomskog interesa (čl. 87–88. ZZP). To su usluge čiji kvalitet, uslove pružanja ili cenu uređuje ili kontroliše državni organ ili drugi nosilac javnog ovlašćenja, po pravilu zbog velike vrednosti početnih ulaganja, ograničenosti neophodnih resursa, održivog razvoja, društvene solidarnosti

27 Ova pravila slede odredbe Direktive 2002/65/EC o prodaji finansijskih usluga na daljinu.

28 Directive 2000/31/EC on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market (*Directive on electronic commerce*), OJ L 178, 17. 7. 2000, 1–16.

ili potrebe za ujednačenim regionalnim razvojem, a radi zadovoljavanja opšteg društvenog interesa. Reč je, primera radi, o elektronskim komunikacijama, snabdevanju električnom energijom i gasom i komunalnim delatnostima. Osim opšte obaveze obaveštavanja, trgovac koji pruža ovu vrstu usluga dužan je da, pre stupanja u ugovorni odnos, obavesti potrošača o: njegovom pravu da mu usluge određenog kvaliteta budu pružene po pristupačnoj ceni, tarifi koja obuhvata i naknadu za priključenje na mrežu, naknadama za korišćenje i održavanje mreže, roku za priključenje na mrežu, načinu na koji se može steći uvid u važeće tarife i cene održavanja, pravu potrošača da promeni pružaoca usluge od opšteg ekonomskog interesa bez naknade, načinu ostvarivanja prava na naknadu odnosno povraćaj uplaćenog iznosa ako pružena usluga ne odgovara ugovorenom kvalitetu. Osim toga, trgovac je dužan da potrošača obavesti o promeni cena najkasnije mesec dana pre nego što počne da zaračunava nove cene, te da javno i blagovremeno informiše potrošače o planiranoj izmeni tarifnog sistema i opštih uslova ugovora.

6) Obaveza predugovornog obaveštavanja proširena je i kod ugovora o turističkom putovanju (čl. 93–95. ZZP).²⁹ Trgovac je dužan da sva dopunska obaveštenja potrošaču pruži besplatno, i to u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa koji je lako dostupan potrošaču. Ta obaveštenja moraju biti napisana slovima iste veličine kao ostatak ugovora.

Trgovac je u obavezi da, u primerenom roku pre zaključenja ugovora o turističkom putovanju, potrošača obavesti o:³⁰ ukupnoj ceni turističkog putovanja, uključujući poreze i dodatne troškove, ukupnom iznosu sredstava koja je potrošač dužan da plati pre polaska na turističko putovanje i rasporedu dospeća i iznosu obročnih otplata, odredištu, sredstvima, karakteristikama i kategorijama prevoza, datumima, vremenu i mestu polaska i povratka, vremenu i mestu privremenog zaustavljanja, vrsti prevoza, svojstvima, opremljenosti i stepenu udobnosti prevoznog sredstva, uslugama koje se nude u prevoznom sredstvu, smeštajnom objektu i smeštajnoj jedinici, broju, rasporedu, vrsti, karakteristikama i načinu usluživanja obroka, posetama, izletima i drugim uslugama koje su uključene u ukupnu cenu turističkog putovanja, mogućnosti osiguranja koje pokriva troškove otkaza turističkog putovanja od

29 U istom duhu proširena je opšta obaveza predugovornog obaveštavanja kod ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, trajnim olakšicama za odmor, pomoći prilikom preprodaje i omogućavanju razmene. Čl. 5. st. 1. tač. 30–33; čl. 111–113. i čl. 115. ZZP. Vid. takođe: Uredba o sadržini standardnog informativnog obrasca za ugovore o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, o trajnim olakšicama za odmor, o pomoći prilikom preprodaje i o omogućavanju razmene, „Službeni glasnik RS”, br. 55/2011, Uredba o sadržini obrasca za jednostrani raskid ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, o trajnim olakšicama za odmor, o pomoći prilikom preprodaje i o omogućavanju razmene, „Službeni glasnik RS”, br. 55/2011.

30 Kada oglašava turističko putovanje, trgovac je dužan da potrošača informiše o njegovom pravu da bude obavešten o svemu ovome i o načinu na koji ta obaveštenja može da dobije. Osim toga, trgovac je dužan da potrošača obavesti o komercijalnoj prirodni promotivnog odnosno prodajnog događaja na kojem nudi zaključenje ugovora o turističkom putovanju, te da tokom tog promotivnog odnosno prodajnog događaja omogući potrošaču pristup svim ovim podacima.

strane potrošača u slučaju nesreće ili bolesti ili troškove pomoći i povratka sa turističkog putovanja, dokumentima i rokovima neophodnim za izdavanje viza, carinskim, graničnim i administrativnim formalnostima, zdravstvenim uslovima putovanja uz detaljne zdravstvene preporuke, uslovljavanju realizacije turističkog putovanja brojem prijavljenih putnika i roku za obaveštavanje potrošača o raskidu ugovora o turističkom putovanju u slučaju nedovoljnog broja prijavljenih putnika, kao i o nazivu, poslovnom imenu i sedištu trgovca radi dostavljanja pismena u sudskom postupku.³¹ U slučaju rezervacije turističkog putovanja putem sredstava komunikacije na daljinu, sve navedene informacije moraju biti dostupne potrošaču za vreme trajanja rezervacije. Ako ugovor o turističkom putovanju na kraju bude bio zaključen, sve ovde navedene informacije koje je trgovac dao potrošaču pre zaključenja ugovora postaju njegov sastavni deo (vid. čl. 96. ZZP). Teret dokazivanja da je potrošač obavešten u skladu sa zakonom leži na trgovcu.

Najopštija odredba o teretu dokazivanja koji pada na trgovca, a tiče se činjenice da je potrošač o svemu obavešten u skladu sa zakonom, propisana je u vezi sa opštom obavezom predugovornog obaveštavanja potrošača (čl. 16. ZZP). Osim toga, među odredbama koje se tiču zabrane nepoštenog poslovanja stoji da trgovac snosi teret dokazivanja tačnosti svih podataka u vezi sa proizvodom, koje je dao pre, za vreme i nakon zaključenja ugovora (čl. 19. ZZP). Zatim, prema pravilima o ništavosti nepravičnih odredaba u potrošačkim ugovorima, neoborivo se pretpostavlja da je nepravična (i posledično apsolutno ništava) ona ugovorna odredba kojom se na potrošača prebacuje teret dokazivanja koji je po zakonu na trgovcu (čl. 47. ZZP). Kada se sve to ima u vidu, otvara se pitanje da li je bilo potrebno da zakonodavac kod ugovora o turističkom putovanju posebno propiše da je na trgovcu teret dokazivanja da je izvršio dopunsku obavezu obaveštavanja potrošača (čl. 94. ZZP). Ovakva posebna odredba o teretu dokazivanja postoji i kada trgovac organizuje boravak učenika ili studenta na školovanju ili studijama u inostranstvu (čl. 101. ZZP). U ostalim slučajevima u kojima je opšta obaveza obaveštavanja potrošača posebno proširena, zakonodavac je propustio da naglasi da teret dokazivanja obaveštenosti potrošača o tim dodatnim, posebnim okolnostima pada na trgovca. Na taj način stvorena je neizvesnost u pogledu važenja pravila o teretu dokazivanja u svim onim slučajevima kada je opšta obaveza predugovornog obaveštavanja iz čl. 16. ZZP proširena u skladu sa specifičnostima određene, posebne vrste imenovanih potrošačkih ugovora, a nije posebno naglašeno da se pravilo o teretu dokazivanja odnosi i na to proširenje.

31 Osim toga, prilikom zaključenja ugovora o turističkom putovanju, a najkasnije pre polaska na putovanje, trgovac je dužan da potrošača obavesti o lokalnom predstavniku odnosno lokalnoj agenciji trgovca od kojih može da zatraži pomoć, broju telefona za hitne slučajeve i načinu na koji može da stupi u neposredan kontakt sa trgovcem. Takođe, pre zaključenja ugovora o turističkom putovanju maloletnika u inostranstvo bez roditelja ili staratelja, a najkasnije 14 dana pre polaska, trgovac je dužan da svome saugovorniku da podatke koji će mu omogućiti neposredan kontakt sa maloletnikom, kao i ime, adresu i broj telefona lica ugovornog za maloletnika u mestu boravka u inostranstvu. Vid. čl. 93. ZZP.

7) Prilikom oglašavanja povodom prodaje i zaključenja ugovora o prodaji, trgovac ima i jednu zakonom propisanu negativnu obligaciju, a to je da se uzdrži od upotrebe reči garancija i izraza sa istim značenjem, ako potrošač iz datog ugovora o prodaji ne stiče više prava nego što mu je već garantovano odredbama ZZP.³² U protivnom, ponašanje trgovca predstavlja zloupotrebu reči garancija, kvalifikuje se kao obmanjujuće poslovanje bez obzira na okolnosti pojedinačnog slučaja, i kao takvo, prekršajno je sankcionisano (vid. čl. 151. st. 1. tač. 28. ZZP).

C) ISTICANJE CENA

Među opštim pravilima o obaveštavanju potrošača nalaze se ona o dužnosti trgovca da na propisani način istakne cene (čl. 6–14. ZZP). Tim pravilima uređen je način na koji trgovac mora da označi cenu robe odnosno usluga koje nudi, sa ciljem blagovremenog i potpunog informisanja svakog potrošača o predmetu obaveze koja bi za njega nastala ako se odluči za stupanje u ugovorni odnos povodom te robe odnosno usluga. Treba naglasiti da pravila o isticanju cena ni na koji način ne utiču na formiranje i eventualnu kontrolu cena.

Zakonom su definisane prodajna (ukupna) cena, jedinična cena robe, jedinična cena usluge i cena po času ili drugoj jedinici vremena (čl. 5. st. 1. tač. 19–22. ZZP), a potom i mesto odnosno način na koji se one moraju označiti. Namera zakonodavca bila je da usvajanjem ovih pravila uskladi domaće pravo sa zahtevima Direktive 98/6/EC o isticanju cena.³³ Ipak, zakonodavac je ponegde odstupao od rešenja predviđenih Direktivom, na prvom mestu tako što je propisao dužnost odgovarajućeg isticanja cena usluga. Naime, Direktiva 98/6/EC sadrži samo pravila o isticanju cena robe. Takođe, ZZP sadrži posebna pravila o isticanju cena struje, gasa, centralnog grejanja, vode, kao i specijalne obaveze koje u pogledu odgovarajućeg obaveštavanja potrošača o cenama nastaju za benzinske stanice, parkirališta i ugostiteljske objekte, budući da su to situacije u kojima je praksa pokazala naročito lošu informisanost potrošača o iznosu koji su se obavezali da plate. Zakon sadrži detaljna pravila o isticanju cena robe ili usluga koje se nude po umanjenoj ceni, zatim cena umetničkih dela i antikviteta, kao i prethodno upakovane robe. Osim toga, zakon propisuje uslove pod kojima je dužnost isticanja cena ograničena. U svakom slučaju, i ovde važi zahtev transparentnosti, pa cena mora da bude istaknuta na nedvosmislen, čitak i lako uočljiv način.

Za razliku od Direktive, srpski ZZP posebno propisuje da cena mora da se istakne u valuti koja je zakonito sredstvo plaćanja u Republici Srbiji. Može se pretpostaviti da bi isticanje cena u nekoj opskurnoj valuti predstavljalo povredu zahteva transparentnosti, odnosno da se ne bi kvalifikovalo kao jasno i razumljivo obaveštavanje potrošača o ceni predmetne robe odnosno usluge. Međutim, samo pitanje valute u kojoj se trguje u načelu izlazi izvan okvira potrošačkog prava, odnosno ne kvalifikuje se kao potrošačko pitanje.

32 Tako i Consumer Sales Directive.

33 Directive 98/6/EC on consumer protection in the indication of the prices of products offered to consumers (*Price Indication Directive*), OJ L 80, 18. 3. 1998, 27–31.

D) OBAVEŠTAVANJE O NAČINU PLAĆANJA I IZDAVANJE RAČUNA

Među opštim pravilima o dužnosti obaveštavanja potrošača nalaze se i neke odredbe koje nisu nastale po ugledu na evropske propise. One nisu usvojene u pokušaju da se srpsko potrošačko pravo uskladi sa pravom EU, već predstavljaju autentičan odgovor domaćeg zakonodavca na lokalne potrošačke probleme.

Prva takva odredba tiče se obaveze izdavanja računa. Trgovac je dužan da za prodatu robu odnosno pruženu uslugu potrošaču izda račun, koji mora da sadrži: naziv, adresu i ostale podatke od značaja za utvrđivanje identiteta trgovca, identifikaciju prodate robe odnosno pružene usluge, datum izdavanja računa i konačnu prodajnu cenu (čl. 15. ZZP). Smisao ove odredbe može biti sporan, utoliko što je u zakonskom katalogu definicija određeno značenje izraza prodajna cena, jedinična cena robe, jedinična cena usluge i cena po času ili drugoj jedinici vremena, ali ne i značenje izraza konačna prodajna cena (vid. čl. 5. ZZP). Osim toga, obaveza izdavanja računa već je drugim zakonima propisana na različite načine, što ukazuje na prenormiranost i potrebu da ministarstva kao predlagači zakona sarađuju, prate postojeće propise i sa njima usaglašavaju svoje predloge.³⁴

Osim toga, ZZP sadrži pravilo čiji je cilj da se rizik neuspelog plaćanja posredstvom banke ili pošte prebaci sa potrošača-dužnika na trgovca-poverioca, i to u času kada potrošač izda nalog za plaćanje odnosno uplati dugovani iznos banci ili pošti. Prema odredbi čl. 18. ZZP, ako trgovac obavesti potrošača da se plaćanje može izvršiti posredstvom banke odnosno pošte, smatra se da je potrošač izvršio svoju obavezu plaćanja u času kada banka, odnosno pošta primi njegov nalog za plaćanje, odnosno uplatu dugovanog iznosa, odnosno nalog trećeg lica koje vrši plaćanje u ime ili za račun potrošača.³⁵ Ta odredba predstavlja *lex specialis* u odnosu na čl. 318. ZOO. Ona nema nikakvog uticaja na pravni odnos između trgovca i njegove banke, odnosno pošte.

34 Na primer, obaveza izdavanja fiskalnog računa propisana je Zakonom o fiskalnim kasama, „Službeni glasnik RS”, br. 135/2004 (čl. 12). Tu obavezu ima i poreski obveznik po Zakonu o porezu na dodatu vrednost, „Službeni glasnik RS”, br. 84/2004, 86/2004 – ispr., 61/2005 i 61/2007 (čl. 42), auto-taksi prevoznik prema Zakonu o prevozu u drumskom saobraćaju, „Službeni glasnik RS”, br. 46/95, 66/2001, 61/2005, 91/2005, 62/2006 i 31/2011 (čl. 35), privatna praksa prema Zakonu o zdravstvenoj zaštiti, „Službeni glasnik RS”, br. 107/2005, 72/2009 – dr. zakon, 88/2010, 99/2010 i 57/2011 (čl. 62), operator prema Zakonu o elektronskim komunikacijama, „Službeni glasnik RS”, br. 44/2010 (čl. 112), snabdevač prema Zakonu o energetici, „Službeni glasnik RS”, br. 57/2011 i 80/2011 – ispr. (čl. 143) itd.

35 Smisao takvog pravila o raspodeli rizika implicitno je potvrdio Evropski sud pravde. Vid. ECJ Case C-306/06, 01051 Telecom GmbH v Deutsche Telekom AG. Sud je rešavao pitanje kada se može smatrati da se dužnik oslobodio obaveze plaćanja, ako se plaćanje vrši preko banke, nakon čega dužnik više ne duguje zateznu kamatu po Direktivi 2000/35/EC o sprečavanju docnje u poslovnim transakcijama. Vid. Article 3(1)(c)(ii), Directive 2000/35/EC on combating late payment in commercial transactions, *OJ L* 200, 8. 8. 2000, 35–38. Sud je smatrao da dužnik ne može biti odgovoran za docnju, ako ona nije posledica njegovog ponašanja, a ona to nije ako je dužnik savesno uzeo u obzir vreme koje je normalno potrebno za plaćanje posredstvom banke.

3.2. Vreme i forma obaveštavanja

Zakonodavac poznaje predugovornu i ugovornu obavezu obaveštavanja, prema tome kada nastaje obaveza trgovca da potrošača obavesti o zakonom propisanim pojedinostima. Podela na predugovorno i ugovorno obaveštavanje ne govori ništa o izvoru dužnosti obaveštavanja. Ta je dužnost svakako zakonska, trgovcu je neposredno nametnuta zakonskom normom.

Predugovorno i ugovorno obaveštavanje treba shvatiti kao tehničke termine, koji označavaju dva vida zakonom propisane obaveze obaveštavanja potrošača. Ta obaveza za trgovca može da nastane a) u periodu koji prethodi zaključenju ugovora (predugovorna faza, to jest faza pregovaranja) ili b) prilikom zaključenja ugovora odnosno tokom trajanja ugovornog odnosa (ugovorna faza). Osim toga, u slučaju elektronske trgovine, trgovac je dužan da određene informacije učini trajno dostupnim potrošačima i nadležnim organima.

A) PREDUGOVORNO OBAVEŠTAVANJE

Obaveza predugovornog obaveštavanja je zakonom propisana obaveza trgovca da u vremenu koje prethodi zaključenju ugovora obavesti potrošača o pojedinostima koje su zakonom pobrojane i da to učini na zakonom propisani način.

1) Zakonodavac nije propisao formu *opšteg* predugovornog obaveštavanja iz čl. 16. ZZP. Međutim, propisao je da trgovac snosi teret dokazivanja da je u fazi koja prethodi zaključenju ugovora informisao potrošača na zakonom propisan način (čl. 16. st. 5. ZZP). To znači da je u najboljem interesu trgovca da se postara da potrošača obavesti o propisanim pojedinostima bilo u pisanoj formi, bilo na trajnom nosaču zapisa. Pod trajnim nosačem zapisa zakonodavac podrazumeva sredstvo koje omogućava čuvanje elektronskih podataka, ponovno pristupanje tim podacima i njihovo reprodukovanje u neizmenjenom obliku, i to za vreme koje odgovara svrsi čuvanja podataka.

2) Kod pojedinih oblika *posebnog* predugovornog obaveštavanja, zakonodavac je takođe propustio da propiše formu u kojoj je trgovac dužan da informiše potrošača. Tu se misli, pre svega, na obavezu obaveštavanja kod ugovora na daljinu, ugovora zaključenih van poslovnih prostorija trgovca, ugovora o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa. Kod ovih ugovora zakonom je proširen krug obaveštenja koja je trgovac dužan da da potrošaču pre zaključenja ugovora, ali nije postavljen zahtev forme.

3) Kod nekih drugih oblika *posebnog* predugovornog obaveštavanja, dužnost obaveštavanja mora se izvršiti u zakonom propisanoj formi. Tako je, primera radi, trgovac dužan da pre zaključenja ugovora o turističkom putovanju informiše potrošača o zakonom pobrojanim pojedinostima u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa koji je lako dostupan potrošaču (čl. 94. ZZP).³⁶ To što nosač zapisa treba da bude lako dostupan potrošaču znači da trgovac

36 Isto važi za ostale potrošačke ugovore u oblasti turizma (ugovor o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovor o trajnim olakšicama za odmor, ugovor o pomoći prilikom preprodaje i ugovor o omogućavanju razmene). Vid. čl. 111. ZZP.

može da se oslobodi svoje obaveze samo na trajnom medijumu u nekom od standardnih formata, a ne na nekakvom raritetnom nosaču zapisa kojim se po pravilu ne služe obični korisnici. Štaviše, zakonom je propisano da obaveštenja koja je trgovac dužan da pruži potrošaču moraju biti ispisana slovima jednake veličine kao ostatak ugovora (čl. 94. ZZZP).

4) Kod ugovora koji se zaključuju elektronskim putem, trgovac je dužan da nadležnim organima i potrošačima omogući lak, stalno dostupan i neposredan pristup podacima koji su pobrojani zakonom. Ta formulacija znači da je trgovac zapravo dužan da podatke iz čl. 30. ZZZP istakne na svojoj internet stranici. Takođe, budući da se njegova predugovorna komunikacija sa potrošačem odvija elektronskim putem, može se uzeti da je on dužan da predugovorno obaveštavanje potrošača iz čl. 29. ZZZP obavi na isti način. Osim toga, ako je potrošač putem sredstava komunikacije na daljinu rezervisao turističko putovanje, trgovac je dužan da mu predugovorna obaveštenja iz čl. 93. ZZZP učini dostupnim za sve vreme dok traje ta rezervacija. Treba uzeti da se i ove obaveze trgovac može osloboditi putem sredstava komunikacije na daljinu.

5) Predugovorno obaveštavanje obuhvata i obaveštavanje potrošača o pravu na odustanak od ugovora, ako mu je to pravo zakonom garantovano. Reč je o pravu potrošača da u kratkom roku nakon sklapanja ugovora sa trgovcem, jednostranom izjavom volje raskine taj ugovor, i to besplatno, bez obaveze da navede razloge iz kojih to čini. Na taj način potrošač se oslobađa svih ugovornih obaveza, a na teret mu se mogu staviti samo troškovi vraćanja robe koju je po osnovu ugovora u međuvremenu primio. Takvo pravo garantovano je potrošačima za ugovore na daljinu, ugovore zaključene van poslovnih prostorija trgovca i za pojedine potrošačke ugovore u turizmu.³⁷

Osim predugovornog obaveštavanja o pravu na jednostrani raskid, u času zaključenja svakog od navedenih ugovora trgovac je dužan da potrošaču preda odgovarajući obrazac za jednostrani raskid. Sadržina tih obrazaca propisana je zakonom (vid. čl. 31. i 111. ZZZP). Obrazac za jednostrani raskid ugovora služi za to da potrošaču olakša korišćenje ovim pravom, ali se ne može poreći ni njegova informativna funkcija. Drugim rečima, u fazi koja prethodi zaključenju ugovora trgovac može i usmeno da obavesti potrošača o pravu na jednostrani raskid, ali je prilikom zaključenja ugovora dužan da mu u pismenoj formi ili na trajnom nosaču zapisa preda obrazac za jednostrani raskid. Tom prilikom potrošač biva pismeno obavešten o svome pravu na odustanak od ugovora. Kod elektronske trgovine, potrošaču mora biti omogućeno da obrazac za jednostrani raskid popuni i pošalje elektronskim putem (čl. 31. ZZZP).

6) Kada je reč o obavezi isticanja cena, to po prirodi stvari mora biti u pisanoj formi, uz mogućnost da, ako to okolnosti dopuštaju, cena bude označena na ekranu. Prodajna cena robe ističe se na robu odnosno ambalaži ili na mestu prodaje, u cenovniku i na robu koja se nalazi u izlogu. Prodajna cena usluga navodi se u cenovniku ili tarifniku, koji se potrošaču stavljaju na uvid

37 Ugovor o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, trajnim olakšicama za odmor, pomoći prilikom preprodaje i omogućavanju razmene. Vid. čl. 114. ZZZP

u izlogu, poslovnim prostorijama ili na drugom mestu gde trgovac nudi pružanje usluga (vid. više čl. 7–9. ZZP).

B) UGOVORNO OBAVEŠTAVANJE

Obaveza ugovornog obaveštavanja je zakonom propisana obaveza trgovca da prilikom zaključenja ugovora ili tokom trajanja ugovornog odnosa obavesti potrošača o zakonom pobrojanim pojedinostima i da to učini na zakonom propisani način. Taj zahtev zakonodavac po pravilu postavlja kroz formalne uslove za zaključenje određenih potrošačkih ugovora. Drugačije rečeno, trgovac je po zakonu dužan da u samom ugovoru, koji se inače mora zaključiti u pisanom obliku, navede sve pojedinosti koje su po sudu zakonodavca bitne za potrošača prilikom donošenja odluke o stupanju u ugovorni odnos.

Potrošački ugovori su po pravilu adhezioni, to jest ugovori po pristupu. Njihova sadržina obično je u potpunoj vlasti trgovca, dok se potrošačeva sloboda ugovaranja često svodi na pristajanje, odnosno nepristajanje na uslove koje diktira trgovac. Relativno su retke odredbe potrošačkih ugovora o kojima su trgovac i potrošač individualno pregovarali. Pojedine vrste potrošačkih ugovora redovno se sklapaju na standardizovanim obrascima. Tu je domaći zakonodavac, po ugledu na odgovarajuće propise EU u oblasti zaštite potrošača, prepoznao priliku da trgovca obaveže da, sastavljajući budući potrošački ugovor, u njega unese podatke koje bi potrošač morao da zna.

Tako, zakonodavac propisuje formalne uslove za zaključenje ugovora na daljinu i ugovora koji se sklapaju izvan poslovnih prostorija trgovca (vid. čl. 32–33. ZZP), zatim formalne uslove za zaključenje ugovora o turističkom putovanju (vid. čl. 96. ZZP), kao i formalne uslove za zaključenje ostalih potrošačkih ugovora u turizmu, gde spadaju ugovor o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovor o trajnim olakšicama za odmor, ugovor o pomoći prilikom preprodaje i ugovor o omogućavanju razmene (vid. čl. 113. ZZP).

Zakonodavac nalaže da određeni podaci budu sastavni deo ugovora koji se ima zaključiti u pisanoj formi, odnosno da trgovac, prilikom zaključenja ugovora, potrošaču stavi na raspolaganje određene informacije upravo na taj način što će ih navesti u samom ugovoru. Tu, na prvom mestu, spadaju one informacije koje je trgovac već morao da pruži potrošaču u predugovornoj fazi. Zatim, tu je obaveštenje o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora, to jest odustanak od ugovora, uključujući standardni obrazac za jednostrani raskid – tamo gde je sadržina takvog obrasca posebno uređena zakonom. Na kraju, tu dolaze i neke dopunske informacije, koje u predugovornoj fazi trgovac nije bio dužan da saopšti potrošaču. Primera radi, kod ugovora o turističkom putovanju, osim informacija koje su potrošaču već predočene pre zaključenja ugovora, u ugovoru se moraju navesti posebni zahtevi potrošača sa kojima se trgovac saglasio, adresa, postupak i rok za ulaganje pritužbi potrošača, kao i rok za rešavanje po pritužbama, naziv i adresa trgovca, potrošača, osiguravača, zastupnika i posrednika i tako dalje (vid. čl. 96. ZZP).

U pojedinim slučajevima, trgovac je dužan da potrošaču pruži određena obaveštenja tokom trajanja ugovornog odnosa. To je, po prirodi stvari, mogu-

će samo kod ugovora sa trajnim izvršenjem prestacija. Na primer, ako trgovac uoči da ugovorena usluga očigledno ne odgovara potrebama potrošača, dužan je da ga o tome bez odlaganja obavesti (vid. čl. 73. ZZZP). Isto tako, ako pre ugovorenog datuma polaska na turističko putovanje trgovac shvati da je prinuđen da izmeni cenu, destinaciju, prevozno sredstvo, karakteristike ili kategoriju prevoza, datum polaska, vrstu, lokaciju, kategoriju ili nivo udobnosti smeštaja, dužan je da o tim izmenama bez odlaganja obavesti potrošača, i to u pismenoj formi ili na trajnom nosaču zapisa. Zakon dalje posebno uređuje pravna sredstva koja potrošaču stoje na raspolaganju u takvom slučaju (vid. čl. 98).

3.3. Sankcije za povredu dužnosti obaveštavanja

Zakon o zaštiti potrošača poznaje dve vrste sankcija za povredu dužnosti obaveštavanja potrošača – privatnopravne i javnopravne. U sankcije privatnog prava spadaju, primera radi, mogućnost da potrošač zahteva poništaj ugovora, nenastajanje nekih obaveza za potrošača koji nije propisno obavešten, zatim to što određeni rokovi ne počinju da teku sve dok potrošač ne bude propisno obavešten i tome slično. S druge strane, pojedine povrede pravila o obaveštavanju potrošača prekršajno su sankcionisane. Za njih je zaprećena novčana kazna (pravnom licu, odgovornom licu u pravnom licu, fizičkom licu i preduzetniku). Osim toga, pravnom licu mogu da budu izrečene zaštitne mere privremene zabrane obavljanja određene delatnosti, odnosno javnog objavljivanja rešenja, a preduzetniku i odgovornom licu u pravnom licu zaštitna mera privremene zabrane vršenja određenih poslova.

A) PRIVATNOPRAVNE SANKCIJE

Povreda opšte obaveze predugovornog obaveštavanja potrošača ima za posledicu rušljivost potrošačkog ugovora. Ako prilikom zaključenja bilo kojeg potrošačkog ugovora trgovac povredi obevezu obaveštavanja iz čl. 16. ZZZP, potrošač može da zahteva poništaj tog ugovora. Ovo njegovo pravo prestaje istekom jedne godine od dana zaključenja ugovora. Potrošač, kao lice u čijem interesu je konstituisana rušljivost, ima pravo da zahteva poništaj ugovora u propisanom roku bez obzira na to da li je trgovac imao nameru da ga propuštanjem zakonom propisanog obaveštavanja navede na zaključenje ugovora. Drugim rečima, postupanje trgovca ne mora da se kvalifikuje kao prevara iz čl. 65. ZOO, da bi potrošački ugovor bio rušljiv po tom osnovu. Pravne posledice rušljivosti propisane su opštim pravilima ugovornog prava. Zakon o zaštiti potrošača propisuje poseban osnov rušljivosti ugovora u potrošačkom kontekstu, ali uređenje pravnih posledica te rušljivosti prepušta odredbama ZOO.

Povreda opšte obaveze predugovornog obaveštavanja potrošača iz čl. 16. ZZZP može se sastojati u propuštanju trgovca da pre zaključenja ugovora obavesti potrošača o svim dodatnim („skrivenim”) poštanskim troškovima i troškovima transporta i isporuke, koji bi mu se mogli staviti na teret. Takva povreda posebno je sankcionisana na taj način što za potrošača ne nastaje obaveza da snosi bilo kakve dodatne troškove o kojima nije bio blagovremeno i na adekvatan način obavešten (vid. čl. 17. ZZZP).

Zakonodavac je propustio da propiše rušljivost ugovora kao pravnu posledicu povrede posebnih obaveza predugovornog obaveštavanja potrošača. Naime, već je rečeno da je opšta obaveza predugovornog obaveštavanja zakonom proširena za pojedine tipove potrošačkih ugovora, a pre svega za: 1. ugovore koji se zaključuju na daljinu i van poslovnih prostorija trgovca (uključujući pružanje finansijskih usluga na daljinu i elektronsku trgovinu), 2. ugovore o pružanju usluga i, posebno, usluga od opšteg ekonomskog interesa, 3. ugovore o turističkom putovanju i drugih potrošačkih ugovora u oblasti turizma. U svim navedenim slučajevima ne postoji zakonska norma kojom bi bila propisana rušljivost ugovora zbog toga što je trgovac propustio da pre zaključenja ugovora potrošača obavesti o dodatnim pojedinostima, to jest da mu pruži ona obaveštenja koja se posebno zahtevaju pre zaključenja ugovora konkretne vrste. Ako sudovi ostanu pri uskom tumačenju pravila da razlozi rušljivosti moraju biti propisani zakonom (vid. čl. 111. ZOO), navedene posebne obaveze predugovornog obaveštavanja potrošača svode se na *lex imperfecta*.

Privatnopravna sankcija za povredu dužnosti obaveštavanja ponekad se sastoji u tome što određeni rokovi ne počinju da teku sve dok potrošač ne bude informisan u skladu sa zakonom. Primera radi, u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora sklopljenog na daljinu ili izvan poslovnih prostorija trgovca, potrošač može da raskine takav ugovor bez navođenja razloga iz kojih to čini i da se na taj način oslobodi svih ugovornih obaveza, osim neposrednih troškova vraćanja robe trgovcu (vid. čl. 35). Međutim, ovaj rok za raskid ne počinje da teče sve dok potrošač ne primi obaveštenje, i to u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa (ako se s tim izričito saglasio), o svome pravu da ugovor raskine.³⁸ Preciznije, potrošač ima pravo da raskine ugovor jednostranom izjavom volje u svako doba, za sve vreme od zaključenja ugovora pa dok ga trgovac propisno ne obavesti o pravu na jednostrani raskid, kao i tokom narednih 14 dana od prijema propisnog obaveštenja.³⁹

Za ugovore o pružanju usluga zakonodavac je propisao posebnu privatnopravnu posledicu jedne specifične povrede dužnosti obaveštavanja. Naime, ako trgovac prilikom ili nakon zaključenja ugovora utvrdi da ugovorena usluga očigledno ne odgovara potrebama potrošača, odnosno da je njena cena značajno viša od iznosa koji je potrošač mogao razumno da očekuje, pa propusti da bez odlaganja obavesti potrošača o tome, smatraće se da postoje materijalni nedostaci ispunjenja, to jest da pružena usluga nije u skladu sa ugovorom.⁴⁰ Ista pravna posledica propisana je za slučaj da trgovac ne obustavi pružanje sporne usluge, ako nije u mogućnosti da obavesti potrošača o navedenim okolnostima ili ga obavesti pa ovaj čuti (vid. čl. 73. ZOO).

38 U istom duhu, propuštanje trgovca da potrošaču blagovremeno dostavi obrazac za jednostrani raskid ugovora, i to u pismenoj formi ili na trajnom nosaču zapisa, ima za posledicu produženje roka za jednostrani raskid predugovora odnosno ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, trajnim olakšicama za odmor, pomoći prilikom preprodaje i omogućavanju razmene (vid. čl. 115. ZZP).

39 Pravne posledice jednostranog raskida ugovora na daljinu, odnosno ugovora zaključenog van poslovnih prostorija, uključujući posledice po povezane ugovore, posebno su uređene odredbama čl. 37–38. ZZP.

40 Pravne posledice nesaobraznosti pružene usluge onome što je ugovoreno posebno su uređene odredbama čl. 81. ZZP.

B) JAVNOPRAVNE SANKCIJE

Povreda zakonske obaveze obaveštavanja potrošača uglavnom je praćena posledicama privatnopravnog karaktera. Svrha pravila kojima se uređuje dužnost obaveštavanja sastoji se u očuvanju sposobnosti potrošača da razborito odlučuje i da to čini slobodno. Ta pravila treba da umanje šansu da potrošač sklopi ugovor sa trgovcem pod uticajem neke od mana volje, odnosno usled manjka informacija o pravima i obavezama koje za njega odatle nastaju. Ova pitanja tradicionalno spadaju u domen ugovornog prava, pa je i oglušenje trgovca o obavezu obaveštavanja po pravilu praćeno nekom iz kataloga privatnopravnih sankcija.

Kao ekonomski slabija i lošije obaveštena strana u ugovornom odnosu sa trgovcem, potrošač se neretko suoćava sa teškoćama u ostvarivanju svojih prava iz tog odnosa. Uklanjanje prepreka te vrste podrazumeva uvođenje procesnopravnih mehanizama za zaštitu individualnih i kolektivnih interesa potrošaća, odnosno pravila postupka koja će učiniti da potrošaću bude lakše da ostvari ona prava koja već ima.⁴¹ Na terenu zakonske obaveze obaveštavanja potrošaća, adekvatna sankcija za povredu dužnosti informisanja sastoji se u potiranju privatnopravnih posledica takvog ponašanja trgovca (rušljivost tako zakljućenog ugovora, nenastajanje određenih obaveza za potrošaća, činjenica da određeni rokovi ne poćinju da teku i tome slično).

Samo izuzetno, u slučajevima najtežih povreda pravila potrošaćkog prava, zakonodavac propisuje javnopravne posledice takvih povreda, odnosno prekršajno sankcioniše određena ponašanja trgovca, uz mogućnost da mu se, uz novćanu kaznu, izrekne i zaštitna mera privremene zabrane obavljanja određene delatnosti odnosno vršenja određenih poslova, kao i zaštitna mera javnog objavljivanja rešenja (ćl. 151–152).

Prekršaji u vezi sa povredom dužnosti obaveštavanja nisu brojni. Tako je propisana novćana kazna za zloupotrebu reći garancija u ugovorima o prodaji robe, to jest za upotrebu te reći i izraza sa istim znaćenjem kada po osnovu ugovora o prodaji potrošać ne stiće više prava nego što mu je već garantovano zakonom (vid. ćl. 57. ćl. 23. st. 1. tać. 23. i ćl. 151. st 1. tać. 28. ZZP). Prekršajno je odgovoran i trgovac koji opiše robu ili uslugu rećima *gratis*, *besplatno*, *bez naknade* ili drugim izrazima sličnog znaćenja, ako je potrošać dužan da snosi bilo koji trošak, izuzev neizbežnog javljanja na oglas i preuzimanja odnosno isporuke proizvoda (vid. ćl. 23. st. 1. tać. 19. i ćl. 151. st 1. tać. 24. ZZP). Kao prekršaj su kaćnjivi i drugi zakonom zabranjeni oblici obmanjućeg poslovanja (vid. ćl. 23. i ćl. 151. st. 1. tać. 5–28. ZZP), zatim propuštanje trgovca da na jasan i nedvosmislen naćin potrošaću saopšti da mu predmetna obaveštenja daje u komercijalne svrhe (vid. ćl. 16. i ćl. 151. st. 1. tać. 4), kao i propuštanje trgovca da istakne cene robe odnosno usluga u skladu sa zakonom (vid. ćl. 151. st. 1. tać. 1–2). Trgovac je prekršajno odgovoran i ako

41 Vid. Glava XII (*Vansudsko rešavanje potrošaćkih sporova*) i Glava XIII (*Postupak zabrane nepravilnih ugovornih odredaba i nepoštenog poslovanja*), ZZP, Glava XXXV (*Postupak u potrošaćkim sporovima*), Zakon o parničnom postupku, „Službeni glasnik RS”, br. 72/2011.

potrošaču ne izda račun, odnosno ako ne izvrši specifikaciju računa za usluge od opšteg ekonomskog interesa (čl. 15, čl. 91 i čl. 151. st. 1. tač. 3. ZZP).

Zakonodavac je kao prekršaj sankcionisao i pojedina ponašanja trgovaca koja je bez sumnje trebalo ostaviti u privatnopravnoj sferi. Tako je, primera radi, trgovac odgovaran za prekršaj ako u određenim potrošačkim ugovorima u oblasti turizma ne stoji poseban potpis potrošača pored ugovornih odredaba o postojanju i trajanju prava na jednostrani raskid i zabrani plaćanja unapred dok traje to pravo (vid. čl. 151. st. 1. tač. 49. i čl. 113. st. 6. ZZP). Intencija zakonodavca je bila da trgovca privoli da potrošača posebno obavesti o ovim okolnostima, tako što će od njega zahtevati da predmetne ugovorne odredbe pročita i to svojim potpisom potvrdi. Međutim, daleko je prikladnije bilo da se za nedostatak traženog potpisa propišu privatnopravne posledice – recimo, da rok za jednostrani raskid ne teče ako nema potpisa potrošača kojim potvrđuje da je o tom svom pravu obavešten.

4. Umesto zaključka

Jedna od osnovnih ideja potrošačkog prava je ona o dužnosti trgovca da obavesti potrošača o pojedinostima za koje mora znati da bi mogao razborito da odluči o o stupanju u ugovorni odnos ili korišćenju nekim svojim pravom. Osim osnovnog zahteva da informiše potrošača, pred trgovca se postavlja zahtev transparentnosti: kada obaveštava potrošača, trgovac je dužan da to učini jednostavnim i razumljivim jezikom, na jasan i nedvosmislen način.

Srpski zakonodavac na načelnom nivou garantuje pravo potrošača na obaveštenost. Osim toga, ZZP sadrži neka pravila o dužnosti obaveštavanja, koja važe bez obzira na vrstu potrošačkog ugovora. Na prvom mestu, tu spadaju opšta pravila o predugovornom obaveštavanju i isticanju cena, zatim zabrana različitih oblika obmanjujućeg poslovanja i njihovo prekršajno sankcionisanje, kao i pravilo da su nejasne i nerazumljive odredbe potrošačkih ugovora apsolutno ništave.

Osim opštih normi o obaveštavanju potrošača, ZZP sadrži posebna pravila o dužnosti obaveštavanja. Ta pravila odnose se na ugovore na daljinu, a posebno na elektronsku trgovinu i pružanje finansijskih usluga na daljinu, zatim na ugovore zaključene izvan poslovnih prostorija trgovca, ugovore o pružanju usluga i, posebno, ugovore o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa, potom na ugovor o turističkom putovanju i druge imenovane potrošačke ugovore u turizmu. Posebnim pravilima uređena je dužnost obaveštavanja potrošača o pravu na odustanak od ugovora, to jest o zakonom garantovanom pravu potrošača da u kratkom roku nakon zaključenja ugovora određene vrste jednostrano raskine taj ugovor, i to besplatno i bez obaveze da navede razlog iz kojeg to čini. Uz sve navedeno, ZZP sankcioniše zloupotrebu reči garancija u ugovorima o prodaji robe.

Obaveštenja koja trgovac duguje potrošaču mogu se u pogledu sadržine razvrstati na opšta i posebna. Kada je reč o vremenu u koje je trgovac dužan da informiše potrošača, može se govoriti o predugovornoj i ugovornoj oba-

vezi obaveštavanja. Prva nastaje u predugovornoj fazi, to jest pre zaključenja ugovora, a druga prilikom zaključenja ugovora i za vreme trajanja ugovornog odnosa. Zakonodavac ne postavlja zahtev forme za predugovorno obaveštavanje, ali propisuje da na trgovca pada teret dokazivanja da je obaveza obaveštavanja izvršena u skladu sa zakonom. Na taj način se trgovac motiviše da potrebna obaveštenja pruži u formi u kojoj se mogu sačuvati i docnije reprodukovati. S druge strane, kod nekih oblika ugovornog obaveštavanja zakonodavac postavlja zahtev da informacije potrošaču budu date u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa.

Na kraju, zakonodavac propisuje dve vrste sankcija za povredu dužnosti obaveštavanja potrošača. To su, na prvom mestu, sankcije privatnog prava, koje se sastoje u mogućnosti da potrošač zahteva poništaj ugovora, nenastajanjju nekih obaveza za neobaveštenog potrošača, činjenici što određeni rokovi ne teku sve dok potrošač ne bude propisno obavešten, i tome slično. S druge strane, za određene povrede pravila o dužnosti obaveštavanja potrošača može se izreći novčana kazna, kao i zaštitne mere privremene zabrane obavljanja određene delatnosti, privremene zabrane vršenja određenih poslova i javnog objavljivanja rešenja.

*Doc. dr Marija Karanikić Mirić**

INFORMATION DUTIES IN SERBIAN CONSUMER LAW

Summary

The idea of the trader having a special duty to inform the consumer on a number of matters before, during and after contract formation is well-established in the Consumer acquis. The function of the information rules, which may be found in a number of directives, is to give power to the average consumer to make an informed economic decision, relating to, for instance, whether to enter into a contractual relationship or not, whether to make payment in whole or partially, whether to exercise a contractual right or not, etc.

In October 2010, the National Assembly of the Republic of Serbia passed the new Act on Consumer Protection (ACP). The ACP aims to fully transpose into Serbian law a number of EU directives, regulations and recommendations, or at least their provisions relevant to the issues of consumer protection. This includes the abovementioned information rules. This paper covers a number of issues relating to information duties of the trader under the ACP. Firstly, there is the question of the appropriate timeframe, within which the trader has to

* Marija Karanikić Mirić, LL.M, PhD. Assistant professor Faculty of Law University of Belgrade. This article is the result of research within the project *Perspectives of Implementation of European Standards in the Serbian Legal System* (179059), supported by the Ministry of Science of Serbia.

provide the consumer with certain information. The information duties may belong to the pre-contractual or contractual stage of the trader-consumer relationship. Secondly, there is the question of content, i.e. of the specific data that must be provided to the consumer in a timely fashion. In addition, there are some formal requirements relating to the manner in which the information has to be provided. Finally, there is the concern relating to sanctions for breach of information duties.

Key words: Information duties of the trader. Pre-contractual information duties. Contractual information duties. Formal requirements. Sanctions for breach of information duties.