

## UPUTSTVO 2002/65/EZ EVROPSKOG PARLAMENTA I SAVETA

od 23. septembra 2002.

### **o prodaji na daljinu finansijskih usluga namenjenih potrošačima i izmenama Uputstva Saveta 90/619/EEZ i uputstava 97/7/EZ i 98/27/EZ**

EVROPSKI PARLAMENT I SAVET EVROPSKE UNIJE,

imajući u vidu ugovor o osnivanju Evropske zajednice, i posebno njegove članove 47(2), 55 i 95,

imajući u vidu predlog Komisije<sup>1</sup>,

imajući u vidu mišljenje Ekonomskog i socijalnog komiteta<sup>2</sup>,

postupajući u skladu sa procedurom propisanom u članu 251 Ugovora<sup>3</sup>

S obzirom da:

(1) U kontekstu postizanja ciljeva jedinstvenog tržišta, važno je usvojiti mere osmišljene da postupno objedine tržište koje moraju da doprinesu ostvarenju visokog nivoa zaštite potrošača u skladu s članovima 95 i 153 Ugovora.

(2) I za potrošače i pružaoce finansijskih usluga, marketing na daljinu finansijskih usluga će predstavljati jedan od najopipljivijih rezultata zaokruživanja unutrašnjeg tržišta.

(3) U okviru unutrašnjeg tržišta, u interesu je potrošača da imaju pristup, bez diskriminacije, najširem mogućem nizu finansijskih usluga koje postoje u Zajednici tako da mogu da izaberu one koje najbolje odgovaraju njihovim potrebama. Radi zaštite slobode izbora, kao jedne od osnovnih prava potrošača, potreban je visok stepen zaštite potrošača u cilju podsticanja njihovog poverenja u prodaju na daljinu.

(4) Za nesmetano funkcionisanje unutrašnjeg tržišta bitno je da potrošači mogu da pregovaraju i zaključuju ugovore sa pružiocima usluga ustanovljenim u drugim državama članicama bez obzira da li pružalac usluga ima podružnicu i u državi članici gde prebiva potrošač.

(5) Zbog svoje nematerijalne prirode finansijske usluge su posebno pogodne za distancionu prodaju pa bi utvrđivanje pravnog okvira koji uređuje marketing na daljinu finansijskih usluga trebalo da uveća poverenje potrošača u primenu novih tehnika marketinga na daljinu finansijskih usluga, kao što je elektronska trgovina.

<sup>1</sup> Službeni list broj C 385, 11.12.1998, strana 10 i Službeni list broj C 177 E, 27.06.2000, strana 21

<sup>2</sup> Službeni list broj C 169, 16.06.1999, strana 43

<sup>3</sup> Mišljenje Evropskog parlamenta od 5. maja 1999 (Službeni list broj C 279, 01.10.1999, strana 207), Zajednički stav Saveta od 19. decembra 2001 (Službeni list broj C 58E, 05.03.2002, strana 32) i Odluka Evropskog parlamenta od 14. maja 2002 (još neobjavljena u Službenom listu). Odluka Saveta od 26. juna 2002 (još neobjavljena u Službenom listu)

(6) Ovo uputstvo bi trebalo primenjivati u skladu s Ugovorom i sekundarnim propisima, uključujući Uputstvo 2000/31/EZ<sup>4</sup> o elektronskoj trgovini koje se primenjuje isključivo na transakcije koje su njime obuhvaćene.

(7) Ovo uputstvo stremi da ostvari ranije navedene ciljeve ne dovodeći u pitanje pravo Zajednice ili nacionalne propise koji uređuju slobodu pružanja usluga ili, po potrebi, sisteme kontrole i/ili izdavanja odobrenja u državi članici ili sisteme nadzora u državi članici, ukoliko su isti kompatibilni s pravom Zajednice.

(8) Šta više, ovo uputstvo, a posebno njegove odredbe vezane za obaveštavanje o ugovornim klauzulama o pravu merodavnom za ugovor i/ili nadležnom sudu, nema uticaja na primenu Uredbe Saveta (EZ) broj 44/2001 od 22. decembra 2000 o nadležnosti te priznavanju i izvršenju presuda u građanskim i privrednim stvarima<sup>5</sup> odnosno Rimske konvencije iz 1980-e o pravu važećem za ugovorne obaveze na distancioni marketing finansijskih usluga namenjenih potrošačima.

(9) Postizanje ciljeva Akcionog plana o finansijskim uslugama zahteva viši nivo zaštite potrošača u pojedinim oblastima. To podrazumeva veće približavanje, posebno u oblastima neusklađenih kolektivnih investicionih fondova, pravila ponašanja u sektoru investicionih usluga i potrošačkih kredita. Do ostvarenja pomenutog približavanja trebalo bi održati visok nivo zaštite potrošača.

(10) Uputstvo 97/7/EZ Evropskog parlamenta i Saveta od 20. maja 1997. o zaštiti potrošača u vezi sa distancionim ugovorima<sup>6</sup> postavlja glavna pravila koja se primenjuju na distancione ugovore o kupoprodaji robe ili usluga zaključenih između pružalaca usluga i potrošača. Međutim, to uputstvo ne obuhvata finansijske usluge.

(11) U okviru analize koju je sprovedla Komisija u cilju utvrđivanja potreba za specifičnim merama u oblasti finansijskih usluga, Komisija je pozvala sve zainteresovane strane da podnesu svoje komentare, posebno u vezi sa izradom Zelene knjige naslovljene „Finansijske usluge – Ispunjenje očekivanja potrošača“. Savetovanja su pokazala da postoji potreba za jačanjem zaštite potrošača u ovoj oblasti. Stoga je Komisija odlučila da podnese specifičan predlog koji se tiče marketinga na daljinu finansijskih usluga.

(12) Usvajanje od strane država članica suprotstavljenih ili različitih pravila za zaštitu potrošača kojima se uređuje marketing na daljinu finansijskih usluga namenjenih potrošačima bi moglo da naruši funkcionisanje unutrašnjeg tržišta i tržišnu utakmicu. Zato je neophodno doneti zajednička pravila u ovoj oblasti, na novou Zajednice, pri čemu se neće smanjiti opšta zaštita potrošača u državama članicama.

(13) Ovo uputstvo bi trebalo da jemči visok nivo zaštite potrošača s ciljem obezbeđivanja slobodnog protoka finansijskih usluga. Države članice ne bi trebalo da budu u mogućnosti da usvajaju neke druge propise osim onih izloženih u ovom uputstvu, u oblastima koje ono harmonizuje, osim ako samo uputstvo izričito ne navodi drugačije.

(14) Ovo uputstvo obuhvata sve finansijske usluge koje se mogu pružiti na daljinu. Međutim, pojedine finansijske usluge su uređene posebnim odredbama prava Zajednice koje nastavljaju

<sup>4</sup> Službeni list broj L 178, 17.07.2000, strana 1

<sup>5</sup> Službeni list broj L 12, 16.01.2001, strana 1

<sup>6</sup> Službeni list broj L 144, 04.06.1997, strana 19

da se primenjuju na te finansijske usluge. Ipak, potrebno je odrediti načela marketinga na daljinu takvih usluga.

(15) Ugovori pregovarani na daljinu pretpostavljaju upotrebu sredstva komunikacije na daljinu koja se koriste kao deo programa distancione prodaje ili pružanja usluga kod kojih nije potrebno istovremeno prisustvo pružalaca usluga i potrošača. Stalni razvoj sredstava komunikacije nameće potrebu da načela koje je potrebno utvrditi budu primenljiva i na ona sredstva koja još nisu u široj upotrebi. Stoga, distancioni ugovori su oni kod kojih su ponuda, pregovori i zaključenje izvršeni na daljinu.

(16) Pojedinačni ugovor koji obuhvata uzastopne poslove ili odvojene poslove iste prirode izvršene tokom perioda vremena može biti podvrgnut različitim pravnim režimima u različitim državama članicama pa je važno da se ovo uputstvo primenjuje na isti način u svim državama članicama. U tom smislu trebalo bi smatrati da se ovo uputstvo primenjuje na prvi u nizu uzastopnih poslova ili odvojenih poslova iste prirode izvršenih tokom perioda vremena, koji se mogu posmatrati kao jedna celina bez obzira da li je posao ili niz poslova predmet pojedinačnog ugovora ili skupa uzastopnih ugovora.

(17) „Inicijalnim sporazumom o usluzi“ se može smatrati na primer otvaranje računa u banci, dobijanje kreditne kartice, zaključenje ugovora o vođenju portfolia, a „poslovima“ se mogu smatrati na primer polaganje ili povlačenje sredstava na odnosno sa bankovnog računa, plaćanje kreditnom karticom, transakcije učinjene u okviru ugovora o vođenju portfolia. Dodavanje novih elemenata inicijalnom ugovoru o usluzi, kao što je mogućnost korišćenja instrumenata elektronskog plaćanja na postojećem računu u banci ne čini "posao" već samo dodatni ugovor na kog se primenjuje Uputstvo. Upis novih jedinica istog kolektivnog investicionog fonda se smatra jednom od „uzastopnih poslova iste prirode“.

(18) Obuhvatanjem programa pružanja usluga kog je organizovao pružalac finansijskih usluga, ovo uputstvo teži da isključi iz svoje primene usluge koje se pružaju isključivo povremeno i van komercijalnih struktura namenjenih zaključenju distancionih ugovora.

(19) Pružalac usluga je lice koje pruža usluge na daljinu. Ovo uputstvo bi trebalo da se primenjuje i kad se u jednoj od faza marketinga pojavljuje posrednik. Vodeći računa o prirodi i stepenu umešanosti posrednika, odgovarajuće odredbe Uputstva bi trebalo da važe za posrednika bez obzira na njegov pravni status.

(20) Trajni nosači podataka obuhvataju naročito flopi diskove, CD-ROM-ove, DVD diskove i hard diskove potrošačevog kompjutera na kom je pohranjena elektronska pošta, a ne obuhvataju internet stranice osim onih koje ispunjavaju merila sadržana u pojmu trajnog nosača podataka.

(21) Upotreba sredstava komunikacije na daljinu ne bi trebalo da dovede do neopravdanog ograničenja pružanja obaveštenja klijentu. U interesu transparentnosti ovo uputstvo postavlja zahteve neophodna da se potrošaču obezbedi pružanje ogovarajućeg nivoa obaveštavanja pre i posle zaključenja ugovora. Potrošač bi trebalo da dobije, pre zaključenja ugovora, prethodna obaveštenja potrebna za pravilnu ocenu ponuđene finansijske usluge tako da može da izvrši izbor na osnovu poznavanja svih okolnosti. Pružalac usluga bi trebalo da odredi koliko dugo važi njegova ponuda u datom obliku.

(22) Skupovi podataka pobrojani u ovom uputstvu obuhvataju obaveštenja opšte prirode primenjive u svim vrstama finansijskih usluga. Ostala obavezna obaveštenja o datim finansijskim uslugama, kao što su pokriće polisom osiguranja, nisu navedena samo u ovom uputstvu. Ova vrsta obaveštenja bi trebalo da budu pružena u skladu, tamo gde važi, s odgovarajućim pravom Zajednice ili nacionalnim propisima koji su u skladu s pravom Zajednice.

(23) Da bi se potrošaču pružila optimalna zaštita, bitno je da potrošači budu adekvatno obavješteni o odredbama ovog uputstva i kodeksima ponašanja koji možda postoje u ovoj oblasti kao i o pravu na odustanak.

(24) Kada pravo na odustanak ne važi zato što je potrošač izričito zahtevao ispunjenje ugovora pružalac usluga bi trebao da o tome obavesti potrošača.

(25) Potrošači bi trebalo da budu zaštićeni od nenaručenih usluga. Potrošač bi trebalo da bude soloboden bilo kakve obaveze u slučaju nenaručenih usluga, pri čemu izostanak odgovora potrošača na ponudu ne bi trebalo tumačiti kao njegovu saglasnost. Međutim, ovo pravilo ne bi trebalo da utiče na prećutno produženje ugovora koje su stranke punovažno zaključili kadgod pravo država članica to dozvoljava.

(26) Države članice bi trebalo da preduzmu odgovarajuće mere radi delotvorne zaštite potrošača koji ne žele da budu kontaktirani putem pojedinih sredstava komunikacije ili u određenim vremenskim periodima. Ovo uputstvo ne bi trebalo da dovede u pitanje pojedine zaštitne mere koje potrošačima stoje na raspolaganju prema propisima Zajednice o zaštiti ličnih podataka i privatnosti.

(27) U cilju zaštite potrošača postoji potreba u državama članicama za pogodnim i delotvornim postupcima po pritužbama i za drugim pravnim sredstvima za brzo rešavanje potencijalnih sporova pružalaca usluga i potrošača pri čemu bi se, po potrebi, koristili i postojeći postupci.

(28) Države članice bi trebalo da ohrabre saradnju javnih i privatnih tela ustanovljenih u cilju vansudskog poravnavanja sporova prilikom rešavanja prekograničnih sporova. Takva saradnja bi posebno mogla da obuhvati omogućavanje potrošačima da podnesu vansudskim telima u državi članici njihovog prebivališta pritužbe protiv pružalaca usluga ustanovljenih u drugim državama članicama. Uspostavljanje FIN-NET-a nudi povećanu podršku potrošačima koji koriste prekogranične usluge.

(29) Ovo uputstvo ne bi trebalo da dovodi u pitanje mogućnost da države članice njegove odredbe primene, u skladu sa pravom Zajednice, i na neprofitne organizacije i lica koja koriste finansijske usluge da bi postali preduzetnici.

(30) Ovo uputstvo be trebalo da obuhvati i one slučajeve kod kojih nacionalni propisi sadrže koncept potrošača koji daje obavezne ugovorne izjave.

(31) Odredbe ovog uputstva o pravu pružaoca usluga na izbor jezika ne bi trebalo dovedu u pitanje odredbe nacionalnih propisa, usvojene u skladu s pravom Zajednice, kojima je uređen izbor jezika.

(32) U okvirima Opšteg sporazuma o trgovini i uslugama (GATS), Zajednica i države članice su preuzele obavezu u vezi mogućnosti da potrošači kupuju nabavljaju bankarske i investicione usluge u inostranstvu. GATS daje pravo državama članicama da usvoje mere iz preventivnih razloga, uključujući mere zaštite investitora, deponenata, vlasnika polisa i lica kojima pružalac finansijske usluge duguje finansijsku uslugu. Takve mere ne bi trebalo da nametnu veća ograničenja od onih koja su potrebna da se obezbedi zaštita potrošača.

(33) U cilju usvajanja ovog uputstva, potrebno je prilagoditi obim primene Uputstva 97/7/EZ i Uputstva 98/27/EZ Evropskog parlamenta i Saveta od 19. maja 1998. o sudskim merama za zaštitu interesa potrošača<sup>7</sup> i polje primene otkaznog roka iz Uputstva Saveta 90/619/EEZ od 8. Novembra 1990. o usklađivanju zakona i drugih propisa vezanih za neposredno životno osiguranje, koje sadrže odredbe kojima se olakšava delotvorno vršenje slobode pružanja usluga<sup>8</sup>.

(34) Kako se težnje ovog uputstva, to jest ustanovljavanje zajedničkih pravila o marketingu na daljinu finansijskih usluga namenjenih potrošačima, ne mogu u potpunosti ostvariti od strane država članica i da ih je stoga lakše ostvariti na nivou Zajednice, Zajednica može da usvoji mere u skladu sa načelom supsidijarnosti izloženim u članu 5 Ugovora. U skladu sa načelom proporcionalnosti iz navedenog člana, ovo uputstvo ne prekoračuje granice neophodnog za postizanje tog cilja.

USVOJILI SU OVO UPUTSTVO:

#### *Član 1.*

#### **Cilj i oblast primene**

1. Predmet ovog uputstva je približavanje zakona i drugih propisa država članica koji se odnose na marketing na daljinu finansijskih usluga namenjenih potrošačima.
2. U slučaju ugovora o finansijskim uslugama koji se sastoje od inicijalnog sporazuma o usluzi Za kojim slede uzastopni poslovi ili niz odvojenih poslova iste prirode koji se vrše tokom perioda vremena, odredbe ovog uputstva se primenjuju samo na inicijalni sporazum.

U slučaju da nema inicijalnog sporazuma o uslugama već su uzastopni poslovi ili odvojeni poslovi iste prirode izvršeni tokom perioda vremena između istih ugovornih strana, članovi 3 i 4 se primenjuju samo kada je izvršen prvi posao. Ali, kada više od godinu dana nije izvršen posao iste prirode smatra se da je prvi sledeći posao prvi u nizu koji sledi, pa shodno tome, članovi 3 i 4 važe.

#### *Član 2.*

#### **Pojmovi**

Za potrebe ovog uputstva:

---

<sup>7</sup> Službeni list broj L 166, 11.06.1998, strana 51. Uputstvo poslednji put izmenjeno Uputstvom 2000/31/EZ (Službeni list broj L 178, 17.07.2001, strana 1)

<sup>8</sup> Službeni list broj L 330, 29.11.1990, strana 50. Uputstvo poslednji put izmenjeno Uputstvom 92/96/EZ (Službeni list broj L 360, 09.12.1992, strana 1)

- (a) „distancioni ugovor“ označava svaki ugovor o finansijskim uslugama koji je zaključen između pružaoca usluga i potrošača u okvirima organizovanog programa prodaje ili pružanja usluga na daljinu, kog vodi pružalac usluga i koji sve do momenta zaključenja ugovora koristi isključivo jedno ili više sredstava komunikacije na daljinu;
- (b) „finansijska usluga“ označava svaku uslugu bankarske, kreditne, osiguravajuće, lične penziona, investicione ili platne prirode;
- (c) „pružalac usluga“ označava svako fizičko ili pravno lice, javno ili privatno, koje postupajući u svojstvu trgovca ili stručnjaka predstavlja ugovorom predviđenog pružaoca usuga koje su predmet distancionog ugovora;
- (d) „potrošač“ označava svako fizičko lice koje u distancionim ugovorima obuhvaćenim ovim uputstvom dela u svrhu koja je van njegove struke, posla ili poziva;
- (e) „sredstvo komunikacije na daljinu“ odnosi se na svako sredstvo koje se može koristiti za marketing na daljinu usluga bez istovremenog prisustva pružaoca usluga i potrošača;
- (f) „trajni nosač podataka“ označava svaki instrument koji omogućava potrošaču da skladišti podatke upućene lično njemu, a na način koji omogućava i budući pristup shodno svrsi podataka i koji dozvoljava neizmenjenu reprodukciju uskladištenog podatka;
- (g) „operater sredstava komunikacije na daljinu“ označava svako javno ili privatno fizičko ili pravno lice čija struka, posao ili poziv uključuje stavljanje pružaocu usluga na raspolaganje jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu.

### *Član 3.*

#### **Obaveštavanje potrošača pre zaključenja distancionnog ugovora**

1. Blagovremeno pre nego se potrošač obaveže distancionim ugovorom ili ponudom moraju mu se dostaviti sledeći podaci o:

(1) pružaocu usluga

- (a) identitet i glavna delatnost pružaoca usluga, njegova fizička adresa na kojoj je prijavljen i bilo koja druga adresa koja je bitna za vezu potrošača s pružaocem usluga;
- (b) identitet predstavnika pružaoca usluga u državi članici prebivališta potrošača i geografska adresa bitna za vezu potrošača sa predstavnikom, ukoliko predstavnik postoji;
- (c) ukoliko potrošač posluje sa bilo kojim drugim licem koje nije pružalac usluga a profesionalno učestvuje u poslu, identitet tog lica i njegova funkcija u odnosu na potrošača i geografska adresa bitna za veze potrošača sa tim licem;
- (d) ako je pružalac usluga registrovan u poslovnom ili sličnom javnom registru, poslovni registar u kom je upisan i broj registracije odnosno istovrsno sredstvo identifikacije u tom registru;

(e) ukoliko je za delatnost pružaoca usluga potrebno odobrenje, podaci o relevantnom nadzornom organu;

(2) finansijskoj usluzi

(a) opis glavnih odlika finansijske usluge;

(b) ukupna cena koju potrošač treba da plati pružaocu usluge za finansijsku uslugu, uključujući sve povezane naknade, namete i troškove, i sve poreze koji se plaćaju preko pružaoca usluga ili, kada se tačna cena ne može navesti, osnova za izračunavanje cene čime se potrošaču omogućava da izvrši njenu proveru;

(c) po potrebi, odgovarajuće upozorenje da je finansijska usluga povezana sa instrumentima koji zbog svojih posebnih odlika ili poslova koji se imaju izvršiti uključuju određene rizike ili čija je cena zavisna od kretanja na finansijskim tržištima na koja pružalac usluga ne može da utiče kao i da njihovo dosadašnje kretanje nije pokazatelj njihovog budućeg kretanja;

(d) upozorenje na mogućnost postojanja drugih poreza i/ili troškova koji nisu plaćeni preko pružaoca usluga ili nametnuti s njegove strane;

(e) ograničenja roka važnosti pruženih obaveštenja;

(f) načini plaćanja i ispunjenja ugovora;

(g) drugi posebni dodatni troškovi koje potrošač treba da plati zbog upotrebe sredstava komunikacije na daljinu, ukoliko se takvi troškovi zaračunavaju;

(3) distancionom ugovoru

(a) (ne)postojanje prava na odustanak u skladu s članom 6 i, ako pravo na odustanak postoji, rok i uslovi ostvarivanja prava, uključujući podatke o iznosu kog će potrošač možda biti dužan da plati na osnovu člana 7(1), kao i posledice neostvarivanja prava;

(b) minimalno trajanje distancionog ugovora u slučaju da se finansijske usluge imaju pružati stalno ili višekratno;

(c) obaveštenje o pravu ugovornih strana da prevremeno ili jednostrano raskinu ugovor na osnovu odredbi samog distancionog ugovora, uključujući i kaznene mere koje nalaže ugovor u takvim slučajevima;

(d) praktična uputstva za ostvarivanje prava na odustanak koja sadrže, između ostalog, adresu na koju treba poslati obaveštenje o odustanku;

(e) država članica ili države članice čije je pravo pružalac usluga uzeo kao osnovu za uspostavljanje odnosa sa potrošačem pre zaključenja distancionog ugovora;

(f) ugovorne klauzule o pravu merodavnom za distancioni ugovor i/ili nadležnom sudu;

(g) jezik ili jezici na kojima se predočavaju ugovorne odredbe i prethodna obaveštenja pomenuta u ovom članu, kao i jezik, odnosno jezici, na kojima pružalac usluga komunicira tokom trajanja distancionog ugovora, uz saglasnost potrošača;

(4) pravnim sredstvima

(a) da li potrošaču koji je strana u distancionom ugovoru dostupan vansudski mehanizam rešavanja po prigovorima odnosno ispravljanja nepravde i, ako jeste, način pristupanja mehanizmu;

(b) postojanje garantnog fonda ili drugog sistema obeštećenja koji nije obuhvaćen Uputstvom 94/19/EZ Evropskog parlamenta i Saveta od 30. maja 1994 o sistemima osiguranja depozita<sup>9</sup> odnosno Uputstvom 97/9/EZ Evropskog parlamenta i Saveta od 3. marta 1997. o sistemima obeštećenja investitora<sup>10</sup>.

2. Obaveštenja iz stava 1, čija komercijalna svrha mora biti jasna, se pružaju na jasan i razumljiv način i na način primeren upotrebljenom sredstvu komunikacije na daljinu, pri čemu se posebna pažnja poklanja načelu poštenja i savesnosti u poslovnim transakcijama i načelu zaštite lica koja po propisima država članica nemaju poslovnu sposobnost, kao što su maloletna lica.

3. U slučaju usmenih saopštenja putem telefona

(a) na početku bilo kakvog razgovora sa potrošačem kog je inicirao pružalac usluga, identitet pružaoca usluga i poslovna svrha njegovog poziva moraju biti jasni predstavljeni;

(b) pod uslovom izričitog pristanka potrošača potrebno je pružiti samo sledeći podatke:

- identitet lica u kontaktu s potrošačem i njegova veza s pružaocem usluga,
- opis glavnih odlika finansijske usluge,
- ukupna cena koju potrošač treba da plati pružaocu za finansijsku uslugu, uključujući sve poreze koji se plaćaju preko pružaoca usluga ili, kada se tačna cena ne može navesti, osnova za izračunavanje cene čime se potrošaču omogućava da izvrši njenu proveru,
- upozorenje na mogućnost postojanja drugih poreza i/ili troškova koji koji nisu plaćeni preko pružaoca usluga ili nametnuti s njegove strane;
- (ne)postojanje prava na odustanak u skladu s članom 6 i, ako pravo na odustanak postoji, rok i uslovi za ostvarivanje prava, uključujući podatke o iznosu kog će potrošač možda biti dužan da plati na osnovu člana 7(1),

Pružalac usluga je dužan da obavesti potrošača da su na njegov zahtev dostupni i drugi podaci i da ga obavesti o prirodi tih podataka. U svakom slučaju, pružalac usluga je dužan da pruži potpune podatke prilikom ispunjavanja svojih obaveza iz člana 5.

<sup>9</sup> Službeni list broj L 135, 31.05.1994, strana 5

<sup>10</sup> Službeni list broj L 84, 26.03.1997, strana 22

4. Obaveštenje o ugovornim obavezama koja se moraju saopštiti potrošaču tokom faze koja prethodi sklapanju ugovora mora biti u skladu sa ugovornim obavezama koje bi nastale na osnovu prava za koje se pretpostavlja da bi bilo merodavno za distancioni ugovor da je ovaj sklopljen.

#### *Član 4.*

### **Obaveze dodatnog obaveštavanja**

1. Kada u pravu Zajednice postoje odredbe kojima se uređuju finansijske usluge i koje sadrže obaveze prethodnog obaveštavanja pored onih iz člana 3(1), te obaveze nastavljaju da važe.
2. U očekivanju dalje harmonizacije države članice mogu da zadrže ili uvedu nove striktnije odredbe o obavezi prethodnog obaveštavanja, ako su te odredbe u skladu sa pravom Zajednice.
3. Države članice su dužne da Komisiju saopšte nacionalne odredbe o obavezi prethodnog obaveštavanja iz stavova 1 i 2 ovog člana, ukoliko su te obaveze pridodate onima iz člana 3(1). Prilikom izrade izveštaja iz člana 20(2), Komisija je dužna da vodi računa o nacionalnim odredbama o kojima je obavještena.
4. Da bi se svim primerenim sredstvima ostvario visok nivo transparentnosti, Komisija se stara da su podaci o saopštenim nacionalnim odredbama dostupni potrošačima i pružaocima usluga.

#### *Član 5.*

### **Saopštavanje ugovornih uslova i prethodnih obaveštenja**

1. Blagovremeno pre nego što se potrošač obaveže distancionim ugovorom ili ponudom, pružalac usluga je dužan da potrošaču saopšti sve ugovorne uslove i podatke pomenute u članovima 3(1) i 4, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka dostupnom i pristupačnom potrošaču.
2. Ukoliko je ugovor na zahtev potrošača zaključen upotrebom sredstava komunikacije na daljinu koja ne omogućavaju predočavanje ugovornih uslova i podataka u skladu s stavom 1, pružalac usluga je dužan da svoju obavezu iz stava 1 odmah po zaključenju ugovora.
3. Potrošač je ovlašćen da u bilo kom momentu ugovornog odnosa, na sopstveni zahtev, dobije ugovorne uslove na papiru. Osim toga, potrošač je ovlašćen da promeni upotreblijeno sredstvo komunikacije na daljinu, osim ako bi to bilo nekompatibilno s sklopljenim ugovorom ili prirodom pružene finansijske usluge.

#### *Član 6.*

### **Pravo na odustanak**

1. Države članice se staraju da potrošač može da odustane od ugovora u roku od četrnaest kalendarskih dana, bez plaćanja kazne i obaveze pružanja obrazloženja. Međutim, ovaj rok se produžava na 30 kalendarskih dana u slučaju distancionih ugovora koji se odnose na životno osiguranje, obuhvaćenih Uputstvom 90/619/EEZ, i ugovore vezane za raspolaganja ličnim penzijama.

Rok za odustanak počinje da teče:

- ili od dana zaključenja distancionog ugovora, osim u slučaju već pomenutog životnog osiguranja kod kojih rok počinje da teče od momenta kada je potrošač obavešten o zaključenju distancionog ugovora, ili
- od dana kada potrošač dobije ugovorne uslove i obaveštenja u skladu sa članom 5(1) ili (2), ukoliko taj dan nastupi kasnije od dana iz prve alineje.

Pored prava na odustanak od ugovora, države članice mogu da predvide i da se izvršnost ugovora koji se tiču investicionih usluga odlaže na isti period koji je predviđen ovim stavom.

2. Pravo na odustanak se ne primenjuje na:

(a) finansijske usluge čija cena zavisi od kretanja na finansijskom tržištu na koje pružalac usluga ne može da utiče i do kojih može da dođe u toku roka za odustanak, kao na primer usluge koje se odnose na:

- valutne poslove,
- instrumente tržišta novca,
- prenosive hartije od vrednosti,
- jedinice kolektivnih investicionih poduhvata,
- ugovore o finansijskim terminskim poslovima, uključujući ekvivalentne instrumente s gotovinskim plaćanjem,
- terminske kamatne sporazume (FRAs),
- ugovore o razmeni kamata, valuta i akcija, odnosno udela,
- opcije za pribavljanje ili raspolaganje instrumentima pomenutim u ovoj tački, uključujući ekvivalentne instrumente s gotovinskim plaćanjem. Ova kategorija posebno obuhvata valutne i kamatne opcije;

(b) polise putnog osiguranja i osiguranja prtljaga ili slične kratkoročne polise osiguranja u trajanju do jednog meseca;

(c) ugovore kod kojih su ugovorne strane, na izričit zahteva potrošača, izvršile svoje obaveze pre nego što potrošač ostvari pravo na odustanak.

3. Države članice mogu da predvide da se pravo na odustanak se ne primenjuje na:

(a) kredite prvenstveno namenjene pribavljanju ili očuvanju svojinskih prava na zemljištu ili postojećoj ili projektovanoj zgradi ili renoviranju ili unapređenju zgrade, ili

(b) kredite obezbeđene hipotekom na nepokretnoj stvari ili pravom vezanim za nepokretnu stvar, ili

(c) deklaracije potrošača koji koriste usluge službenih lica pod uslovom da službeno lice potvrdi da su potrošaču zajamčena prava iz člana 5(1).

Ovaj stav ne dovodi u pitanje pravo na vreme za razmišljanje ustanovljeno u korist potrošača koji prebivaju u onim državama članicama gde to pravo postoji u momentu usvajanja ovog uputstva.

4. Države članice koji iskoriste mogućnost datu u stavu 3 su dužne da o tome obaveste Komisiju.

5. Komisija je dužna da podatke koje je dobila od država članica stavi na raspolaganje Evropskom parlamentu i Savetu i stara se da budu na raspolaganju potrošača i snabdevača koji ih zatraže.

6. Ukoliko potrošač iskoristi pravo na odustanak dužan je da, pre isteka odgovarajuće roka, saopšti tu činjenicu sledeći praktična uputstva koja je dobio u skladu s članom 3(1)(3)(d), na način koji omogućava dokazivanje u skladu s nacionalnim propisima. Smatra se da je rok ispoštovan ukoliko je obaveštenje, zapisano na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka na raspolaganju i pristupačno primaocu, poslato pre isteka roka.

7. Ovaj član se ne primenjuje na ugovore o kreditu raskinute pod uslovima iz člana 6(4) Uputstva 97/7/EZ ili člana 7 Uputstva 94/47/EZ Evropskog parlamenta i Saveta od 26. oktobra 1994. o zaštiti kupaca u pogledu pojedinih aspekata ugovora vezanih za kupovinu vremenski podeljenog korišćenja nepokretne imovine<sup>11</sup>.

Ukoliko se distancionom ugovoru o datoj finansijskoj usluzi pridoda još jedan distancioni ugovor o uslugama koje pruža pružalac usluga ili treće lice po osnovu ugovora između tog lica i pružaoca usluga, dodatni ugovor se raskida bez plaćanja kazne ukoliko potrošač iskoristi svoje pravo na odustanak predviđeno u članu 6(1).

8. Odredbe ovog člana ne dovode u pitanje zakone i druge propise država članica kojima su uređeni raskid, prestanak ili neizvršivost distancionih ugovora ili pravo potrošača da ispuni svoju ugovornu obavezu pre roka predviđenog distancionim ugovorom. Prethodno važi bez obzira na uslove i pravne posledice likvidacije ugovora.

#### *Član 7.*

#### **Plaćanje usluga pruženih pre odustanka od ugovora**

1. Ako potrošač iskoristi pravo na odustanak iz člana 6(1) može mu se tražiti da plati, bez neopravdanog odlaganja, samo usluge koje je pružalac usluga stvarno pružio u skladu s ugovorom. Izvršenje ugovora može da počne samo pošto je potrošač dao svoje odobrenje. Iznos koji treba da se plati ne može da:

- bude veći od iznosa koji je srazmeran obimu već pruženih usluga u poređenju sa punom vrednošću ugovora,
- u bilo kom slučaju bude takav da se može tumačiti kaznom.

2. Države članice mogu da predvide da potrošač ne mora da plati bilo šta prilikom odustanka od ugovora o osiguranju.

<sup>11</sup> Službeni list broj L 280, 29.10.1994, strana 83

3. Pružalac usluga ne može da zahteva da potrošač plati bilo šta po osnovu stava 1 osim ako može da dokaže da je potrošač bio uredno obavešten o iznosu kog treba da plati, u skladu s članom 3(1) (3)(a). Međutim, ni u jednom slučaju pružalac usluga ne može da zahteva plaćanje ukoliko je bez prethodnog zahteva potrošača počeo da izvršava svoje ugovorne obaveze pre isteka roka za odustanak predviđenog u članu 6(1).

4. Pružalac usluga je dužan da bez nepotrebnih odlaganja i najkasnije pre isteka 30 kalendarskih dana potrošaču vrati iznos kojeg je dobio od potrošača po osnovu distancionog ugovora, osim iznosa pomenutog u stavu 1. Pomenuti rok počinje da teče od dana kada je pružalac usluga primio obaveštenje o odustanku.

5. Potrošač je dužan da, bez neopravdanog odlaganja i najkasnije pre isteka 30 kalendarskih dana, pružaocu usluga vrati iznos novca i/ili stvari koje je dobio od pružaoca usluga. Pomenuti rok počinje da teče od dana kada je potrošač odaslao obaveštenje o odustanku.

#### *Član 8.*

### **Plaćanje platnim karticama**

Države članice se staraju o postojanju odgovarajućih mera koje potrošaču omogućavaju da:

- zahteva obustavu plaćanja ako je njegova platna kartica zloupotrebljena u vezi sa distancionim ugovorima,
- mu se obnovi kredit u visini isplaćenog iznosa ili isti vrati u slučaju pomenute zloupotrebe platne kartice.

#### *Član 9.*

### **Nenaručene usluge**

Ne dovodeći u pitanje propise država članica o prećutnom produženju distancionih ugovora, kada ta pravila dozvoljavaju prećutno produženje, države članice su dužne da preduzmu mere neophodne za:

- zabranu pružanja finansijskih usluga potrošaču koje ovaj nije prethodno zahtevao, ako takva isporuka uključuje i zahtev za momentalnim ili odloženim plaćanjem,
- oslobađanje potrošača od bilo kakve obaveze u slučaju nenaručene isporuke pri čemu izostanak potrošačevog odgovora na upit ne znači njegovu saglasnost.

#### *Član 10.*

### **Nenaručena saopštenja**

1. Prethodna saglasnost potrošača je potreban kada pružalac usluga koristi sledeće tehnike komunikacije na daljinu:

- (a) automatizovane sisteme pozivanja bez učešća ljudi (mašina za automatsko pozivanje);
- (b) faksimil (telefaks).

2. Države članice se staraju da sredstva komunikacije na daljinu koja omogućavaju individualnu komunikaciju, osim onih pomenutih u stavu 1:

- (a) nisu dozvoljena bez prethodno dobijene saglasnosti potrošača u pitanju, ili
- (b) mogu biti korišćena samo ukoliko potrošač nije izrazio očitо protivljenje.

3. Mere iz stavova 1 i 2 ne mogu da uzrokuju troškove po potrošača.

#### *Član 11.*

#### **Sankcije**

Države članice su dužne da predvide odgovarajuće sankcije za slučaj da pružalac usluga ne postupi po nacionalnim propisima usvojenim shodno ovom uputstvu.

Za tu svrhu mogu da predvide da potrošač može da raskine ugovor u svako doba, bez troškova i kazne.

Ove sankcije moraju biti delotvorne, srazmerne i odvrćajuće.

#### *Član 12.*

#### **Prinudna priroda odredaba ovog uputstva**

1. Potrošači se ne mogu odreći prava koja su im priznata ovim uputstvom.
2. Države članice preduzimaju potrebne mere da obezbede da potrošači ne izgube zaštitu dodeljenu ovim uputstvom samom činjenicom izbora prava treće države kao merodavnog prava za ugovor, ukoliko ugovor stoji u bliskoj vezi sa teritorijom jedne ili više država članica.

#### *Član 13.*

#### **Sudska ili upravna zaštita**

1. Države članice se staraju o primerenim i delotvornim sredstvima s kojima se obezbeđuje poštovanje ovog uputstva u interesu potrošača.
2. Sredstva iz stava 1 obuhvataju propise po kojima jedno ili više sledećih tela, određenih nacionalnim pravom, mogu da pokrenu postupak u skladu s nacionalnim propisima pred sudovima ili nadležnim organima uprave da bi garantovali primenu nacionalnih propisa za sprovođenje ovog uputstva:
  - (a) javni organi ili njihovi predstavnici;
  - (b) organizacije potrošača koje imaju legitimni interes za zaštitu potrošača;
  - (c) stručne organizacije koje imaju legitimni interes za postupanje.

3. Države članice su dužne da preduzmu neophodne mere kojima se osigurava da operateri sredstava komunikacije na daljinu, ukoliko su u poziciji da to učine, obustave praksu koja je na osnovu dostavljene im sudske odluke, upravnog akta ili odluke organa nadzora oglašena suprotnom ovom uputstvu.

#### *Član 14.*

### **Vansudska zaštita**

1. Države članice podstiču uspostavljanje ili razvoj primerenih i delotvornih postupaka vansudskog rešavanja po pritužbama i rešavanja potrošačkih sporova povodom finansijskih usluga pruženih na daljinu.
2. Države članice posebno ohrabruju tela za vansudsko rešavanje sporova da saraduju prilikom rešavanja prekograničnih sporova povodom finansijskih usluga pruženih na daljinu.

#### *Član 15.*

### **Teret dokazivanja**

Ne dovodeći u pitanje član 7(3), države članice mogu da odrede da u pogledu ispunjavanja obaveza pružaoca usluga u vezi obaveštavanja potrošača i potrošačeve saglasnosti na zaključenje ugovora kao i, po potrebi, njegovog izvršenja teret dokazivanja može biti stavljen na pružaoca usluga.

Svaki ugovorni uslov po kome na potrošaču leži teret dokazivanja u pogledu ispunjavanja svih ili dela obaveza koje po ovom uputstvu padaju na pružaoca usluga se ima smatrati nepravičnim u smislu Uputstva Saveta 93/13/EEZ od 5. aprila 1993. o nepravičnim uslovima potrošačkih ugovora<sup>12</sup>.

#### *Član 16.*

### **Prelazne mere**

Države članice mogu da pružaocima usluga ustanovljenim u državi članici koja još nije prenela ovo uputstvo i čije pravo ne sadrži obaveze koje odgovaraju onima predviđenim u ovom uputstvu nametnu nacionalne propise, koji su u skladu s ovim uputstvom.

#### *Član 17.*

### **Uputstvo 90/619/EZ**

U članu 15(1) Uputstva 90/619/EEZ, prvi podstav se zamenjuje sledećim: „1. Svaka država članica je dužna da propiše da nosilac polise koji zaključi individualni ugovor o životnom osiguranju može da raskine ugovor u roku od 30 kalendarskih dana od momenta kada je obavešten o zaključenju ugovora.“

---

<sup>12</sup> Službeni list broj L 95, 21.04.1993, strana 29

## *Član 18.*

### **Uputstvo 97/7/EZ**

Ovim se Uputstvo 97/7/EZ menja na sledeći način:

1. prva alineja člana 3(1) se menja sledećom: „- vezanim za finansijsku uslugu na koju se primenjuje Uputstvo 2002/65/EZ Evropskog parlamenta i Saveta od 23. septembra 2002. o marketingu na daljinu finansijskih usluga namenjenih potrošačima i izmenama Uputstva Saveta 90/619/EEZ i uputstava 97/7/EZ i 98/27/EZ<sup>13</sup>“;

2. Aneks II se briše.

## *Član 19.*

### **Uputstvo 98/27/EZ**

Sledeća tačka se dodaje u Aneks Uputstva 98/27/EZ: „11. Uputstvo 2002/65/EZ Evropskog parlamenta i Saveta od 23. septembra 2002. o marketingu na daljinu finansijskih usluga namenjenih potrošačima i izmenama Uputstva Saveta 90/619/EEZ i uputstava 97/7/EZ i 98/27/EZ.<sup>14</sup>“

## *Član 20.*

### **Preispitivanje**

1. S početkom implementacije ovog uputstva Komisija je dužna da prouči funkcionisanje unutrašnjeg tržišta finansijskih usluga u pogledu marketinga tih usluga. Komisija bi trebalo da analizira i pobroji teškoće s kojima se potrošači i pružaoci usluga sreću ili bi mogli da susretnu, naročito onih koje potiču od razlika između nacionalnih propisa o obaveštavanju i pravu na odustanak.

2. Najkasnije 9. aprila 2006. Komisija će Evropskom parlamentu i Savetu podneti izveštaj o problemima s kojima se sreću potrošači i pružaoci usluga koji kupuju odnosno prodaju finansijske usluge, a po potrebi će podneti i predloge za izmenu i/ili dalju harmonizaciju odredbi o obaveštavanju i pravu na odustanak u pravu Zajednice koje se tiče finansijskih usluga i/ili usluga obuhvaćenih članom 3.

## *Član 21.*

### **Transpozicija**

1. Države članice su dužne da usvoje zakone i druge propise za sprovođenje ovog uputstva najkasnije do 1. januara 2002. godine. One su dužne da o istim odmah obaveste Komisiju.

Kada države članice usvoje pomenute mere isti akt mora da sadrži i upućivanje na Uputstvo ili da to upućivanje bude istaknuto prilikom zvaničnog objavljivanja mera. Države članice same određuju načine upućivanja.

<sup>13</sup> Službeni list broj L 271, 09.10.2002, strana 16

<sup>14</sup> Službeni list broj L 271, 09.10.2002, strana 16

2. Države članice su dužne da Komisiji dostave tekst odredbi nacionalnih propisa koje usvajaju u oblasti koju ovo uputstvo uređuje, zajedno sa tabelom koja prikazuje korelaciju odredbi ovog uputstva sa usvojenim nacionalnim propisima.

*Član 22.*

**Stupanje na snagu**

Ovo uputstvo stupa na snagu na dan objavljivanja u Službenom listu Evropskih zajednica.

*Član 23.*

**Adresati**

Ovo uputstvo je upućeno državama članicama.