

UPUTSTVO SAVETA 93/13/EEZ

od 05.04.1993.

o odredbama koje se protive načelu savesnosti i poštenja (nepravičnim odredbama) u potrošačkim ugovorima

SAVET EVROPSKIH ZAJEDNICA,

imajući u vidu Ugovor o osnivanju Evropske ekonomske zajednice, i posebno njegov član 100a, imajući u vidu predlog Komisije¹,

u saradnji sa Evropskim parlamentom²

imajući u vidu mišljenje Ekonomskog i socijalnog komiteta³,

imajući u vidu da je neophodno doneti mere u cilju postepenog uspostavljanja unutrašnjeg tržišta pre 31.12.1992; zbog toga što unutrašnje tržište obuhvata područje bez unutrašnjih granica u kome se roba, lica, usluge i kapital slobodno kreću;

imajući u vidu da neusklađenost prava država članica koji se odnose na ugovore između prodavaca ili pružalaca usluga, sa jedne strane i potrošača roba i usluga, sa druge strane, ima za posledicu da se nacionalna tržišta roba i usluga međusobno razlikuju i da može doći do poremećaja konkurencije među prodavcima i pružaocima usluga, posebno kada prodaju robu ili pružaju uslugu u drugoj državi članici;

imajući u vidu da prava država članica o nepravičnim odredbama u potrošačkim ugovorima pokazuju očigledna razmimoilaženja;

imajući u vidu obavezu država članica da osiguraju da ugovori zaključeni sa potrošačima ne sadrže nepravične odredbe;

imajući u vidu da potrošači u načelu ne poznaju zakonske propise drugih država članica koji uređuju ugovore o prodaji roba ili usluga; imajući u vidu da ih ovo neznanje može odvratiti od neposredne kupovine roba ili usluga u drugoj državi članici;

imajući u vidu da je radi podsticanja uspostavljanja unutrašnjeg tržišta i zaštite građana u njihovoj ulozi potrošača kada nabavljaju robe i usluge po osnovu ugovora koji su uređeni propisima drugih država članica, neophodno ukloniti nepravične odredbe iz tih ugovora

imajući u vidu da će se na taj način prodavcima roba i pružaocima usluga pomoći u njihovom poslu kako kod kuće, tako i na čitavom unutrašnjem tržištu; imajući u vidu da se time stimuliše konkurencija i doprinosi povećanju mogućnosti izbora za građane Zajednice u ulozi potrošača;

¹ Službeni list broj C 73, 24.03.1992, str. 7

² Službeni list broj C 326, 16.12.1991, str. 108 i Službeni list broj C 21, 25.01.1993.

³ Službeni list broj C 159, 17.06.1991, str. 34

imajući u vidu da su dva programa Zajednice za zaštitu potrošača i politiku obaveštavanja⁴ podvukla značaj zaštite potrošača od nepravičnih ugovornih odredaba; imajući u vidu da ova zaštita treba da se pruži putem zakona i podzakonskih akata ujednačenih ili donetih na nivou Zajednice;

imajući u vidu princip sadržan pod naslovom "Zaštita ekonomskih interesa potrošača", naveden u pomenutim programima: "pribavilac roba i usluga treba da bude zaštićen od zloupotrebe ovlašćenja od strane prodavca ili pružaoca usluga, posebno u slučaju formularnih ugovora i nepravičnih ugovornih isključenja osnovnih prava potrošača;

imajući u vidu da se efikasnija zaštita potrošača može postići donošenjem jednoobraznih pravila o nepravičnim odredbama; imajući u vidu da ta pravila treba da se primenjuju na sve ugovore koji se zaključuju između prodavaca ili pružalaca usluga i potrošača; imajući u vidu da se, između ostalog, ovo uputstvo ne odnosi na ugovore o radu, naslednopravne ugovore, porodičnopravne ugovore, ugovore o osnivanju i organizaciji preduzeća i ugovore o ortakluku;

imajući u vidu da potrošač treba da uživa jednaku zaštitu u ugovorima zaključenim u usmenoj i pisanoj formi, a u slučaju ugovora zaključenog u pisanoj formi, bez obzira na to da li su ugovorne odredbe sadržane u jednom ili više dokumenata;

imajući u vidu da nacionalna propisi trenutno omogućavaju samo delimično usaglašavanje; imajući u vidu da se ovo uputstvo odnosi samo na one ugovorne odredbe koje nisu pojedinačno ugovorene; imajući u vidu da bi državama članicama trebalo omogućiti da svojim nacionalnim propisima, strožijim od onih iz ovog uputstva, uz dužno poštovanje Ugovora, svojim potrošačima pruže viši nivo zaštite.

imajući u vidu pretpostavku da propisi država članica, koji neposredno ili posredno uređuju potrošačke ugovore, ne dozvoljavaju nepravične ugovorne odredbe; imajući u vidu da izgleda da nije neophodno da se ovo uputstvo odnosi na odredbe koje su u skladu sa imperativnim propisima države članice ili odredbe koje su u skladu sa principima ili pravilima međunarodnih konvencija koje su potpisale države članice ili Zajednica; imajući u vidu da se formulacija "imperativne zakonska ili podzakonska pravila" iz čl. 1(2) odnosi i na dispozitivna zakonska pravila;

imajući u vidu da je obaveza država članica da obezbede da ugovori ne sadrže nepravične odredbe, posebno zbog toga što se ovo uputstvo primenjuje i na trgovinu, privredu ili poslove od javnog značaja;

imajući u vidu da je neophodno da se utvrde opšti kriterijumi za prepoznavanje nepravičnih ugovornih odredba;

imajući u vidu da se procena da li se ugovorna odredba po izabranim opštim kriterijumima kvalifikuje kao nepravična mora dopuniti ukupnim odmeravanjem različitih interesa, a posebno kod prodaja ili isporuka od javnog značaja gde se usluga pruža velikom broju korisnika i zasniva na principu solidarnosti među korisnicima; imajući u vidu da je ovo u skladu sa načelom savesnosti i poštenja; zbog toga što će se prilikom analize u dobroj veri, posebna pažnja usmeriti na pregovaračku moć stranaka, bez obzira da li se potrošač u zabludi saglasio sa ugovornom odredbom i bez obzira na to da li je roba prodana odnosno usluga izvršena na osnovu posebne

⁴ Službeni list broj C 92, 25.04.1975, str. 1 i Službeni list broj C 133, 03.06.1981, str. 1

porudžbine potrošača; imajući u vidu da kod prodavca ili isporučioaca mora postojati savesnost i poštenje onda kada korektno i ravnopravno posluje sa drugom stranom čiji legitimni interes mora da ima u vidu;

imajući u vidu da u svrhu primene ovog uputstva, spisak odredba u Aneksu može, zbog opšte prirode Uputstva, biti samo indikativnog karaktera, a zbog njegovog minimalnog karaktera države članice mogu pojačati njegove odredbe ili biti restriktivniji prilikom uređivanja nacionalnim propisima;

imajući u vidu da priroda roba ili usluga treba da ima uticaj na procenu nepravičnog karaktera ugovornih odredba;

imajući u vidu da se u svrhu ovog uputstva, ne procenjuje nepravični karakter onih ugovornih odredaba koje se odnose na predmet ugovora ili na odnos cene i kvaliteta robe ili usluge; zbog toga što se predmet ugovora i odnos cene i kvaliteta ipak mogu uzeti u obzir prilikom prepoznavanja nepravičnog karaktera drugih odredba; imajući u vidu da to dalje znači, između ostalog, da u ugovorima o osiguranju, odredbe koje jasno definišu ili individualizuju osigurani rizik i obavezu osiguravača, ne podležu takvoj analizi pošto se ova ograničenja uzimaju u obzir prilikom kalkulacije premije koju plaća potrošač;

imajući u vidu da ugovori treba da budu sačinjeni jednostavnim i razumljivim jezikom, potrošaču bi trebalo pružiti priliku da razmotri sve odredbe, a u slučaju nedoumice prednost se daje tumačenju koje je najpovoljnije za potrošača;

imajući u vidu da države članice treba da obezbede da ugovori ne sadrže nepravične odredbe koje prodavci ili davaoci usluga zaključuju sa potrošačima i da predvide da ako dođe do ugovaranja takvih odredbi, one ne obavezuju potrošača iako ugovor i dalje proizvodi pravna dejstva, ukoliko može da opstane bez nepravične odredbe;

imajući u vidu da postoji rizik da, u izvesnim slučajevima, potrošač može ostati bez zaštite predviđene ovim uputstvom zbog primene na ugovor propisa države koja nije članica; imajući u vidu da odgovarajuća pravila treba predvideti ovim uputstvom u cilju predupređenja ovog rizika;

imajući u vidu da ako lica ili organizacije za koje se, prema propisima države članice, smatra da imaju legitimni interes u nekoj stvari moraju imati mogućnost za pokretanje postupka u vezi sa standardnim odredbama ugovora zaključenih s potrošačima, a posebno u vezi sa nepravičnim odredbama, bilo pred sudom ili organom uprave nadležnim za odlučivanje o pritužbama ili radi pokretanja odgovarajućeg postupka; imajući u vidu da ova mogućnost ne nalaže prethodnu proveru opštih uslova poslovanja u datoj privrednog grani ;

imajući u vidu da sudski i organi uprave država članica moraju imati na raspolaganju adekvatna i efikasna sredstva za sprečavanje redovnog ugovaranja nepravičnih odredba u potrošačkim ugovorima,

USVOJIO JE OVO UPUTSTVO:

Član 1.

1. Svrha ovog uputstva je ujednačavanje zakona i drugih propisa država-članica u vezi sa nepravičnim odredbama ugovora koji se zaključuju između prodavca ili pružaoca usluga i potrošača.
2. Ovo uputstvo se ne odnosi na ugovorne odredbe koje su u skladu sa imperativnim zakonskim i podzakonskim normama i sa pravilima ili principima međunarodnih konvencija koje su potpisane od strane država članica ili Zajednice, posebno u oblasti transporta.

Član 2.

Za potrebe ovog uputstva:

- (a) "nepravične odredbe" označavaju ugovorne odredbe definisane u članu 3;
- (b) „potrošač“ znači svako fizičko lice koje u ugovorima na koje se odnosi ovo uputstvo dela s ciljem koji je van njegove delatnosti, poslovanja ili profesije;
- (c) "prodavac ili pružalac usluge" označava svako fizičko ili pravno lice koje, u ugovorima na koje se odnosi ovo uputstvo, postupa u okviru svog zanata, delatnosti ili zanimanja, bilo da je u privatnoj ili javnoj svojini.

Član 3.

1. Ugovorna odredba čija sadržina nije sporazumno ugovorena smatra se nepravičnom ako, suprotno savesnosti i poštenju, dovodi do bitne nesrazmernosti u ugovornim pravima i obavezama stranaka na štetu potrošača.
2. Ako je ugovorna odredba sačinjena unapred tako da potrošač nije mogao da utiče na njenu sadržinu, smatraće se da sadržina ove odredbe nije sporazumno ugovorena, naročito kada je reč o formularnim ugovorima.

Činjenica da je sadržina određene ugovorne odredbe ili jednog njenog dela sporazumno ugovorena, ne isključuje primenu ovog člana na ostatak ugovora, ako sveukupna procena ugovora ukazuje na to da se svakako radi o formularnom ugovoru.

Kada prodavac ili davalac usluge tvrdi da je o standardnoj odredbi posebno pregovarano, teret dokazivanja leži na njemu.

3. Aneks sadrži indikativnu i nezaključenu listu odredaba koje se kvalifikuju kao nepravične.

Član 4.

1. Nedovodeći u pitanje član 7, nepravični karakter ugovorne odredbe se procenjuje uzimajući u obzir prirodu roba ili usluga koje su predmet ugovorne obaveze, sve okolnosti koje su prethodile njegovom zaključenju, kao i sve druge odredbe tog ili nekog drugog ugovora od kog prvi zavisi.

2. Prilikom utvrđivanja nepravičnog karaktera ugovorne odredbe, ne procenjuje se način na koji je definisan predmet ugovora, niti se procenjuje u kojoj meri je ugovorena cena ili naknada srazmerna robu ili usluzi koja se uzvrat duguje, ukoliko je odredba napisana jednostavnim i razumljivim jezikom.

Član 5.

Ako su sve ili pojedine odredbe budućeg ugovora potrošaču predložene u pisanoj formi, te odredbe moraju biti sročene jednostavnim i razumljivim jezikom. U slučaju sumnje u pogledu značenja odredbe, primenjuje se tumačenje koje je najpovoljnije za potrošača. Ovo pravilo o tumačenju se ne primenjuje u postupcima iz člana 7(2).

Član 6.

1. Države članice će propisati da nepravične odredbe u ugovoru koji je proizvođač ili pružalac usluga zaključio sa potrošačem po nacionalnom pravu ne obavezuju potrošača, i da zaključeni ugovor i dalje obavezuje ugovorne strane, ako taj ugovor može da opstane bez nepravične odredbe.

2. Države članice će preduzeti neophodne mere kako bi sprečile da potrošač izgubi zaštitu koja je garantovana ovim uputstvom, u slučaju da je kao merodavno pravo izabrano pravo države koja nije članica, a ugovor je u bliskoj vezi sa teritorijom država članica.

Član 7.

1. Države članice će, u interesu potrošača i konkurenata, predvideti adekvatna i efikasna sredstva u cilju sprečavanja redovnog ugovaranja nepravičnih odredaba u ugovorima koje prodavci ili pružaoci usluga zaključuju sa potrošačima.

2. Sredstva iz stava 1 obuhvataju odredbe po kojima lica ili organizacije sa legitimnim interesom zaštite potrošača, po nacionalnom propisima, mogu pokrenuti postupak, na osnovu nacionalnog prava, pred sudovima ili nadležnim organima uprave radi donošenja odluke u pogledu utvrđivanja da li su odredbe u kojima su sadržani opšti uslovi formularnih ugovora nepravične, tako da mogu primeniti odgovarajuća i delotvorna sredstva u cilju sprečavanja redovnog ugovaranja takvih odredaba.

3. Uz obavezno poštovanje nacionalnih propisa, pravna sredstva navedena u stavu 2 ovog člana mogu se koristiti odvojeno ili zajedno protiv određenog broja prodavaca ili pružalaca usluga iz iste privredne grane ili njihovih udruženja koja upotrebljavaju ili preporučuju upotrebu istih odredaba u kojima su sadržani opšti uslovi ili sličnih odredba.

Član 8.

Radi postizanja maksimalne zaštite potrošača i pod uslovom da su kompatibilni sa Ugovorom, države članice mogu doneti ili zadržati propise koji su strožiji u oblasti na koju se odnosi ovo uputstvo.

Član 9.

Komisija će sačiniti izveštaj o primeni ovog uputstva i uputiti ga Evropskom parlamentu i Savetu najkasnije u roku od pet godina posle datuma iz člana 10(1).

Član 10.

1. Države članice su dužne da usvoje zakone i druge propise neophodne za sprovođenje ovog uputstva najkasnije do 31. decembra 1994. One o tome odmah obavestavaju Komisiju.

Ti propisi će se primenjivati na sve ugovore zaključene posle 31. decembra 1994.

2. Kada države članice usvoje te mere, one će sadržavati i upućivanje na ovo uputstvo, ili će biti praćene takvim upućivanjem u vreme njihovog zvaničnog objavljivanja. Države članice uređuju način upućivanja.

3. Države članice dostavljaju Komisiji osnovne nacionalne propise koje usvoje u oblasti na koju se odnosi ovo uputstvo.

Član 11.

Ovo uputstvo je upućeno državama članicama.

ODREDBE IZ ČLANA 3(3)

1. Odredbe koje imaju za cilj ili posledicu:

(a) isključenje ili ograničenje zakonske odgovornosti prodavca ili pružaoca usluga za slučaj smrti ili telesnih povreda potrošača koje nastaju iz radnji ili propusta tog prodavca ili pružaoca usluga;

(b) neprihvatljivo isključenje ili ograničenje zakonskih prava potrošača prema prodavcu, pružaocu usluga ili trećem licu u slučaju potpunog ili delimičnog neizvršenja ili neadekvatnog izvršenja bilo koje ugovorne obaveze od strane prodavca ili pružaoca usluga, uključujući i mogućnost prebijanja duga prema prodavcu ili pružaocu usluga sa bilo kojim potraživanjem koje potrošač ima prema njemu;

(c) zaključenje ugovora koji obavezuje potrošača, dok je postojanje ugovorne obaveze na strani prodavca ili pružaoca usluga vezano za uslov čije ostvarenje zavisi jedino od njihove volje;

(d) dopuštanje da prodavac ili pružalac usluge zadrži iznose koje je platio potrošač u situaciji kada potrošač odluči da ne zaključi ugovor ili ga ne izvrši, bez ugovaranja istog prava za potrošača da zahteva kompenzaciju u ekvivalentnom iznosu u slučaju da prodavac ili pružalac usluge otkáže ugovor;

(e) zahtevanje od bilo kojeg potrošača koji ne ispuni svoju obavezu da plati nesrazmerno veliku sumu na ime naknade;

(f) davanje ovlašćenja prodavcu ili pružaocu usluga da samovlasno odustane od ugovora ako isto ovlašćenje nije garantovano potrošaču, ili davanje ovlašćenja prodavcu ili pružaocu usluga da zadrži primljene iznose za usluge koje još nije izvršio, u slučaju da upravo prodavac ili davalac usluge odustaje od ugovora;

(g) omogućavanje prodavcu ili davaocu usluge da otkáže ugovor zaključen na neodređeno vreme bez primerenog otkaznog roka, izuzev kada za to postoje ozbiljni razlozi;

(h) prećutno produženje ugovora zaključenog na određeno vreme, kada je rok u kojem potrošač treba da se izjasni o svojoj nespremnosti da ostane pri ugovoru nerazumno kratak;

(i) neopozivo obavezivanje potrošača odredbama sa kojima nije imao stvarne mogućnosti da se upozna pre zaključenja ugovora;

(j) ugovaranje da prodavac ili pružalac usluga ima pravo da bez opravdanog razloga navedenog u ugovoru, jednostrano izmeni ugovornu odredbu;

(k) ugovaranje da prodavac ili pružalac usluga ima pravo da bez opravdanog razloga jednostrano izmeni karakteristike proizvoda ili usluge koju treba da pruži;

(l) ugovaranje da će se cena roba odrediti u vreme isporuke ili omogućavanje prodavcu roba ili pružaocu usluga da poveća svoju cenu bez davanja mogućnosti potrošaču, u oba slučaja, adekvatnog prava da otkáže ugovor ako konačna cena bude previsoka u odnosu na cenu koja je usaglašena u vreme zaključenja ugovora;

(m) davanje prodavcu ili pružaocu usluga prava da odredi da li su dobra ili usluge u skladu sa ugovorom ili ugovaranje isključivog prava prodavca ili pružaoca usluga da tumači ugovorne odredbe;

(n) ograničenje obaveze prodavca ili pružaoca usluge da se povinuje obavezama koje je preuzeo njegov zastupnik ili uslovljavanje izvršenja njegove obaveze ispunjenjem neke formalnosti;

(o) obavezivanje potrošača da ispuni sve obaveze, iako prodavac ili pružalac usluge ne ispunjava svoje;

(p) davanje mogućnosti prodavcu ili pružaocu usluga da prenese svoja prava i obaveze iz ugovora kada to može poslužiti da se, bez njegove saglasnosti, smanje garancije date potrošaču;

(q) isključenje ili otežavanje prava potrošača da podnese tužbu ili iskoristi bilo koje drugo pravno sredstvo, posebno ako se od njega zahteva da spor isključivo rešava putem arbitraže koja nije uređena zakonom, bezrazložno ograničavanje pristupa dokazu ili prebacivanje na potrošača tereta dokazivanja koji, prema merodavnom pravu, treba da bude na drugoj ugovornoj strani.

2. Polje primene tačaka (g), (j) i (1):

(a) Podstav (g) nema uticaja na odredbe po kojima pružalac finansijskih usluga zadržava pravo da jednostrano, bez otkaznog roka, otkáže ugovor zaključen na neodređeno vreme ukoliko za to postoji opravdan razlog, pod uslovom da pružalac usluge mora o tome da bez odlaganja obavesti drugu ugovornu stranu.

(b) Podstav (j) nema uticaja na odredbe po kojima pružalac finansijskih usluga zadržava pravo da bez najave izmeni kamatnu stopu koju plaća potrošač ili koju pružalac finansijske usluge duguje potrošaču ili iznose drugih troškova za finansijske usluge, kada za to postoji opravdan razlog, pod uslovom da pružalac usluga obavezno obavesti drugu ugovornu stranu o tome što pre i da druga strana ima pravo da odmah odustane od ugovora.

Podstav (j), takođe, ne utiče na odredbe po kojima prodavac ili pružalac usluga zadržava pravo da jednostrano izmeni odredbe ugovora zaključen na neodređeno vreme, pod uslovom da o tome na dogovarajući način obavesti potrošača i da potrošač ima pravo da odustane od ugovora.

(c) Podstavovi (g), (j) i (1) ne primenjuju se na:

- promet prenosivim hartijama od vrednosti, finansijskim instrumentima i drugim proizvodima ili uslugama kod kojih je cena vezana za promene kvotacija ili indeksa berze ili cenama na finansijskom tržištu nad kojima prodavac ili pružalac usluga nema kontrolu;

- ugovore o kupovini ili prodaji strane valute, putničkih čekova ili međunarodne novčane doznake izražene u stranoj valuti;

(d) Podstav (1) nema uticaja na zakonom dozvoljene odredbe o indeksaciji cena, pod uslovom da je način na koji se menjaju cene izričito ugovoren.