

**UPUTSTVO 97/7/EZ EVROPSKOG PARLAMENTA I SAVETA od 20.05.1997 o zaštiti
potrošača kod sklapanja ugovora o prodaji na daljinu**

EVROPSKI PARLAMENT I SAVET EVROPSKE UNIJE,

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

imajući u vidu predlog Komisije¹,

imajući u vidu mišljenje Ekonomskog i socijalnog komiteta²,

u skladu sa postupkom predviđenim u članu 189b Ugovora³, u svetlu zajedničkog teksta kojeg je odobrio Odbor za usaglašavanje, 27. novembra 1996. godine,

(1) imajući u vidu da se u vezi sa ostvarivanjem ciljeva unutrašnjeg tržišta moraju preduzeti mere za postepenu konsolidaciju tržišta;

(2) imajući u vidu da slobodan protok robe i usluga utiče ne samo na poslovni sektor već i na pojedince; imajući u vidu da to znači da bi potrošači trebalo da imaju pristup robi i uslugama iz drugih država članica pod istim uslovima kao i stanovništvo tih država;

(3) imajući u vidu da bi za potrošače prekogranična prodaja na daljinu mogla da bude jedan od osnovnih opipljivih rezultata stvaranja unutrašnjeg tržišta kao što je to napomenuto u, između ostalog, saopštenju Komisije upućenom Savetu pod naslovom „Ka jedinstvenom unutrašnjem tržištu“; imajući u vidu da je od ključnog značaja za potrošače da se pojednostavi funkcionisanje unutrašnjeg tržišta da bi mogli da posluju i sa poslovnim subjektima van svojih zemalja čak i kad isti imaju svoju područnu jedinicu u zemlji prebivališta potrošača;

(4) imajući u vidu da je uvođenje novih tehnologija povećalo broj načina na koji potrošači mogu da dobiju podatke o ponudi bilo gde u okvirima Zajednice i da pošalju porudžbenu; imajući u vidu da su neke države članice već preduzele različite mere, koje se međusobno razilaze, za zaštitu potrošača u pogledu prodaje na daljinu što je naškodilo konkurenciji u okvirima unutrašnjeg tržišta; imajući u vidu da je, stoga, neophodno promovisati na nivou Zajednice skup minimalnih zajedničkih pravila u ovoj oblasti;

(5) imajući u vidu da stavovi 18 i 19 Aneksa Rezolucije Saveta od 14.04.1975 o preliminarnom programu Evropske ekonomske zajednice za zaštitu potrošača i politiku

¹ Službeni list broj C 156 od 23.06.1992, strana 14 i Službeni list broj C 308 od 15.11.1993, strana 18

² Službeni list broj C 19 od 25.01.1993, strana 111

³ Mišljenje Evropskog parlamenta od 26.05.1993 (Službeni list broj C 176 od 28.06.1993, strana 95), Zajednički stav Saveta od 29.06.1995 (Službeni list broj C 288 od 30.10.1995, strana 1) i Odluka Evropskog parlamenta od 13.12.1995. (Službeni list broj C 17 od 22.01.1996, strana 51). Odluka Evropskog parlamenta od 16.01.1997 i Odluka Saveta od 20.01.1997.

informisanja⁴ ističu potrebu zaštite kupaca dobara ili usluga od zahteva za plaćanje nenaručene robe i agresivnih prodajnih metoda;

(6) imajući u vidu da prema stavu 33 saopštenja Komisije upućenog Savetu pod naslovom „Novi podsticaj za politiku zaštite potrošača“, koje je Savet odobrio 23.06.1986⁵, Komisija treba da podnese predlog koji se tiče upotrebe novih informacionih tehnologija koje omogućavaju naručivanje iz sopstvenog doma;

(7) imajući u vidu da Rezolucija Saveta od 09.11.1989 o budućim prioritetima za politike zaštite potrošača⁶ poziva Komisiju da prednost da oblastima pomenutim u Aneksu Rezolucije; imajući u vidu da Aneks upućuje na nove tehnologije uključujući i prodaju putem sredstava masovnih komunikacija; imajući u vidu da je Komisija odgovorila na Rezoluciju usvajanjem trogodišnjeg akcionog plana za politiku zaštite potrošača u Evropskoj ekonomskoj zajednici (1990-1992); imajući u vidu da taj plan predviđa usvajanje ovog uputstva;

(8) imajući u vidu da je pitanje jezika koji se koriste u ugovorima o prodaji na daljinu problem država članica;

(9) imajući u vidu da ugovori koji se zaključuju na daljinu podrazumevaju korišćenje jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu; imajući u vidu da se različita sredstva komunikacije koriste kao deo organizovane prodaje na daljinu ili sistema ponude usluga bez istovremenog prisustva ponuđača i potrošača; imajući u vidu da stalni razvoj ovih sredstava komunikacije ne dozvoljava sastavljanje konačne liste istih ali nameće potrebu utvrđivanja principa koji bi se primenjivali i na sredstva koja još nisu u širokoj upotrebi;

(10) Imajući u vidu da ista transakcija koja se sastoji iz sukcesivnih radnji ili iz niza odvojenih radnji u toku određenog perioda može dovesti do različitih pravnih tumačenja, zavisno od prava države članice; imajući u vidu da nije dozvoljeno da primena odredaba ovog uputstva varira u zavisnosti od različitih zakona država članica, izuzev u pogledu načina na koji je država članica iskoristila opciju iz člana 14; imajući u vidu da, stoga, postoje razlozi da se odredbe ovog uputstva moraju poštovati makar prilikom prve u nizu sukcesivnih radnji ili prve u nizu odvojenih radnji koje se vrše tokom vremena, a smatra se da čine celinu, bez obzira na to da li je ta radnja ili niz radnji uređen jednim ugovorom ili sukcesivnim odvojenim ugovorima;

(11) imajući u vidu da upotreba sredstava komunikacija na daljinu ne sme dovesti do smanjenja obima podataka s kojima potrošač raspolaže; imajući u vidu da bi, stoga, podaci koji se šalju potrošaču trebalo da budu unapred definisani bez obzira na sredstvo komunikacije koje se koristi; imajući u vidu da informacija koja se pruža mora da bude u skladu sa ostalim relevantnim normama Zajednice, posebno onim iz Uputstva Saveta 84/450/EEZ od 10.09.1984 o harmonizaciji zakona, uredbi i upravnih propisa država članica u vezi sa obmanjujućim oglašavanjem⁷; imajući u vidu da je, ako se čine izuzeci

⁴ Službeni list broj C 92 od 25.04.1975, strana 1

⁵ Službeni list broj C 167 od 05.07.1986, strana 1

⁶ Službeni list broj C 294 od 22.11.1989, strana 1

⁷ Službeni list broj L 250 od 19.09.1984, strana 17

u vezi s obavezom pružanja podataka/informacija, na potrošaču je da, po svom nahodanju, zahteva određene osnovne informacije kao što su identitet isporučioca/prodavca, osnovne karakteristike dobara ili usluga i njihova cena;

(12) imajući u vidu da je u slučajevima komunikacije telefonom primereno da potrošač primi dovoljno podataka na samom početku konverzacije da bi odlučio da li da je nastavi ili ne;

(13) imajući u vidu da su informacije koje se šire putem određenih elektronskih tehnologija često prolaznog karaktera jer se ne pružaju na trajnom mediju; imajući u vidu da, stoga, potrošač mora da blagovremeno dobije informacije u pisanom obliku, koje su od značaja za pravilno izvršenje ugovora;

(14) imajući u vidu da potrošač zapravo nije u stanju da vidi proizvod ili uveri se u prirodu pruženih usluga pre nego što zaključi ugovor; imajući u vidu da bi trebalo, osim ako ovim uputstvom nije određeno drugačije, urediti pravo raskida ugovora; imajući u vidu da, ukoliko je ovo pravo više od formalnog, troškove, ako ih ima, koje snosi potrošač prilikom isticanja prava na raskid moraju biti ograničeni na neposredne troškove vraćanja roba; imajući u vidu da ovo pravo na raskid ugovora ne utiče na prava potrošača utvrđena nacionalnim propisima, s posebnim naglaskom na prijem oštećenih proizvoda ili usluga ili onih koji neodgovaraju opisu istih u ponudi proizvoda ili usluga; imajući u vidu da je na državama članicama da utvrde ostale uslove i mehanizme koji proističu iz primene prava na raskid;

(15) imajući u vidu da je takođe neophodno propisati rok za izvršenje ugovora ukoliko rok nije utvrđen u vreme naručivanja;

(16) imajući u vidu da se ne može dozvoliti tehnika pospešivanja prodaje koja podrazumeva slanje proizvoda ili pružanje usluga potrošačima uz zahtev za naknadu, a da ih potrošač nije prethodno tražio ili se o tome unapred saglasio, osim ako se ista ne odnosi na zamenu proizvoda ili usluge;

(17) imajući u vidu primenu principa iz članova 8 i 10 Evropske konvencije o zaštiti ljudskih prava i temeljnih sloboda od 04.11.1950; imajući u vidu da treba priznati pravo potrošača na privatnost, naročito kad je u pitanju sloboda u odnosu na izvesne naročito agresivne načine komunikacije; imajući u vidu da države članice treba da preduzmu adekvatne mere za efikasnu zaštitu onih potrošača koji ne žele da budu kontaktirani putem određenih sredstava komunikacije bez obzira na postojeće posebne zaštitne mere koje su na raspolaganju potrošaču prema propisima Zajednice o zaštiti ličnih podataka i privatnosti;

(18) imajući u vidu da je bitno ovaj minimum obavezujućih pravila iz uputstva po potrebi dopuniti dobrovoljnim sporazumima samih trgovaca, u smislu Preporuke Komisije 92/295/EEZ od 07.04.1992 o kodeksu ponašanja radi zaštite potrošača u vezi sa ugovorima koji se zaključuju na daljinu⁸;

⁸ Službeni list broj L 156 od 10.06.1992, strana 21

(19) imajući u vidu da je u cilju optimalne zaštite potrošača bitno da potrošači dobiju zadovoljavajuće informacije o odredbama ovog uputstva i kodeksima ponašanja koji postoje u ovoj oblasti;

(20) imajući u vidu da povreda odredaba ovog uputstva može ugroziti ne samo potrošače već i konkurenciju; imajući u vidu da se, zato mogu propisati odredbe koje ovlašćuju javna tela ili njihove predstavnike, ili organizacije potrošača, koja prema nacionalnom pravu imaju legitimni interes za zaštitu potrošača, ili profesionalne organizacije koje imaju legitimni interes da preduzmu akciju, da prate njegovu primenu;

(21) imajući u vidu da je u kontekstu zaštite potrošača važno što pre obratiti pažnju na pitanje prigovora u prekograničnom prometu; Komisija objavila 14.02.1996 akcioni plan za pristup potrošača pravosuđu i rešavanje sporova potrošača na unutrašnjem tržištu; imajući u vidu da taj akcioni plan uključuje specifične inicijative za pospešivanje vansudskih postupaka; imajući u vidu da se preporučuju objektivna merila (Aneks II) za osiguranje pouzdanosti tih procedura, a postoji i odredba o upotrebi standardizovanog obrasca za prigovore (Aneks III);

(22) imajući u vidu da prilikom upotrebe novih tehnologija potrošač ne kontroliše sredstva komunikacije koja se koriste; imajući u vidu da je zato neophodno propisati da teret dokazivanja može biti prebačen na prodavca ili pružaoca usluga;

(23) imajući u vidu da postoji rizik da u pojedinim slučajevima potrošač može biti lišen zaštite po odredbama iz ovog uputstva određivanjem prava države koja nije država članica za merodavno pravo za ugovor; imajući u vidu da bi zato trebalo uključiti određene odredbe u Uputstvo da bi se predupredio taj rizik;

(24) imajući u vidu da države članice mogu zabraniti u opštem interesu iznošenje na tržište određenih roba i usluga na svojoj teritoriji putem ugovora na daljinu; imajući u vidu da ta zabrana mora da bude u skladu sa pravilima Zajednice; već postoji mogućnost takve zabrane, pogotovu u pogledu medicinskih proizvoda, po Uputstvu Saveta 89/552/EEZ od 03.10.1989 o usklađivanju određenih odredbi iz zakona, uredbi i administrativnih akata država članica u vezi sa aktivnostima televizijskog emitovanja⁹, kao i Uputstvu Saveta 92/28/EEZ od 31.03.1992 o oglašavanju medicinskih proizvoda za ljudsku upotrebu¹⁰,

USVOJILI SU OVO UPUTSTVO:

Član 1.

Predmet

Predmet ovog uputstva je usklađivanje zakona, uredbi i administrativnih akata država članica koji se odnose na ugovore potrošača i prodavaca, odnosno pružalaca usluga sklopljenih na daljinu.

⁹ Službeni list broj L 298 od 17.10.1989, strana 23

¹⁰ Službeni list broj L 113 od 30.04.1992, strana 13

Član 2.

Osnovni termini

Za potrebe ovog uputstva:

- (1) „ugovor na daljinu“ označava bilo kakav ugovor o robi ili uslugama zaključen između prodavca, odnosno pružaoca usluga i potrošača u okviru organizovanog programa prodaje ili pružanja usluga na daljinu, a kojeg vodi prodavac, odnosno pružalac usluga koji za potrebe zaključenja ugovora isključivo koristi jedno ili više sredstava komunikacije na daljinu, u vremenu koje prethodi zaključenju ugovora kao i prilikom samog zaključenja ugovora;
- (2) „potrošač“ znači bilo koje fizičko lice koje u ugovorima na koje se ovo uputstvo odnosi postupa u svrhu koja je van svoje delatnosti, poslovanja ili profesije;
- (3) „prodavac, odnosno pružalac usluga“ označava bilo koje fizičko ili pravno lice koje u ugovorima na koje se ovo uputstvo odnosi postupa u poslovnom/trgovačkom ili profesionalnom svojstvu;
- (4) „sredstva komunikacije na daljinu“ označavaju bilo koje sredstvo koje se može koristiti za zaključenje ugovora između prodavca, odnosno pružaoca usluga i potrošača bez njihovog istovremenog fizičkog prisustva. Nepotpuna lista sredstava komunikacije na koje se odnosi ovo uputstvo nalazi se u Aneksu I;
- (5) „operater sredstava komunikacije“ označava bilo koje javno ili privatno fizičko ili pravno lice čija struka, posao ili poziv uključuje stavljanje na raspolaganje prodavcu, odnosno pružalocu usluga jednog ili više sredstava komunikacije.

Član 3.

Izuzeci

1. Ovo uputstvo se ne primenjuje na ugovore:

- vezane za finansijske usluge, nabrojane u Aneksu II u listi koja nije konačna,
- zaključene upotrebom automata za prodaju ili u poslovnim prostorijama koje su opremljene automatima,
- zaključene sa operaterima telekomunikacija upotrebom javnih telefonskih govornica,
- zaključene u cilju izgradnje i prodaje nepokretnosti ili vezane za druga prava na nepokretnostima, osim zakupa,
- zaključene na aukcijama.

2. Članovi 4, 5, 6 i 7(1) se ne primenjuju na:

- ugovore za prodaju hrane, pića ili druge robe namenjene svakodnevnoj potrošnji koju redovni dostavljači isporučuju potrošaču na njegovu kućnu adresu, njegovo boravište ili radno mesto,
- ugovore kojima se obezbeđuje smeštaj, prevoz, ugostiteljske usluge ili usluge za slobodno vreme, a kojima se pružalac usluga obavezuje da, nakon što je ugovor sklopljen,

uslugu pruži tačno određenog dana ili tokom određenog perioda; a posebno, u slučaju slobodnih aktivnosti na otvorenom, pružalac usluga može da zadrži pravo da pod određenim okolnostima ne primeni član 7(2).

Član 4.

Predhodno obaveštenje

1. Blagovremeno, pre zaključenja ugovora na daljinu, potrošaču se moraju staviti na uvid podaci o:

- (a) identitetu prodavca, odnosno pružaloca usluga i, u slučaju ugovora gde se zahteva plaćanje unapred, njegovoj adresi;
- (b) glavnim karakteristikama robe ili usluga;
- (c) ceni robe ili usluga uključujući sve poreze;
- (d) troškovima isporuke, po potrebi;
- (e) uslovima plaćanja, isporuke ili izvršenju ugovora;
- (f) postojanju prava na raskid, osim u slučajevima pomenutim u članu 6(3);
- (g) ceni korišćenja sredstava komunikacije ukoliko se obračunava po nekoj drugoj, a ne osnovnoj ceni;
- (h) trajanju ponude ili cene;
- (i) po potrebi, minimalnom trajanju ugovora u slučaju ugovora za isporuku robe ili pružanje usluga koji se izvršava stalno ili periodično.

2. Podaci pomenuti u stavu 1, čija komercijalna svrha mora biti jasna, stavljaju se na uvid na jasan i razumljiv način, onako kako odgovara primenjenom sredstvu komunikacije, s naročitim poštovanjem prema principu poštenja i savesnosti u trgovačkim poslovima, i principu zaštite onih koji po propisima država članica nisu u mogućnosti da daju svoju saglasnost, kao što su maloletna lica.

3. Pored toga, u slučaju komunikacije telefonom identitet dobavljača i poslovna svrha poziva moraju biti izričito i jasno napomenuti na početku bilo kakve konverzacije sa potrošačem.

Član 5.

Pisana potvrda informacije

Blagovremeno, u toku izvršavanja ugovora, a najkasnije prilikom isporuke robe ako roba nije namenjena za isporuku trećem licu, potrošač mora da primi potvrdu o podacima iz člana 4(1) tačke od (a) do (f), u pisanoj formi ili na drugom trajnom mediju koji je potrošaču raspoloživ i

pristupačan, izuzev ako su ovi podaci predati potrošaču pre zaključenja ugovora u pisanoj formi ili na drugom trajnom mediju koji je potrošaču raspoloživ i pristupačan.

U svakom slučaju sledeće mora biti dostavljeno?:

- pisana informacija o uslovima i postupku ostvarivanja prava na povlačenje iz ugovora u smislu člana 6 uključujući slučajeve spomenute u prvoj alineji člana 6(3),
- adresa na kojoj se nalazi sedište prodavca odnosno pružaoca usluga na koju potrošač može da pošalje prigovor,
- informacije o uslugama koje su potrošaču na raspolaganju nakon prodaje i o garancijama,
- uslovi za otkazivanje ugovora kada je zaključen na neodređeno vreme ili na period duži od godinu dana.

2. Stav 1 se ne primenjuje na usluge koje se pružaju putem sredstava komunikacije na daljinu, ako se takve usluge pružaju jednokratno i ako ih naplaćuje operater sredstava komunikacija. U svakom slučaju, potrošač mora biti u mogućnosti da u svakom trenutku pribavi adresu na kojoj se nalazi sedište prodavca odnosno pružaoca usluga, na koju može da pošalje prigovor.

Član 6.

Pravo na raskid ugovora

1. Kod svakog ugovora sklopljenog na daljinu potrošač ima pravo da raskine ugovor, bez kažnjavanja i bez potrebe da svoju odluku obrazloži, u roku od najmanje sedam radnih dana. Jedini trošak koji se može nametnuti potrošaču u vezi sa korišćenjem prava na raskid ugovora je neposredni trošak vraćanja primljene robe.

Period za ostvarivanje ovog prava počinje:

- u slučaju robe, od dana prijema robe od strane potrošača ukoliko su ispunjene obaveze iz člana 5,
- u slučaju usluga, od dana zaključenja ugovora ili od dana kad su ispunjene obaveze iz člana 5 ukoliko su potonje ispunjene nakon zaključenja ugovora, a pod uslovom da taj period nije duži od tromesečnog perioda koji se pominje u sledećem podstavu.

Ukoliko prodavac odnosno pružalac usluga ne ispuni obaveze iz člana 5, period iznosi tri meseca. Taj period počinje:

- u slučaju stvari, od dana prijema od strane potrošača,
- u slučaju usluga, od dana zaključenja ugovora.

Ukoliko su podaci pomenuti u članu 5 dostavljeni u roku ovog tromesečnog perioda rok od sedam radnih dana pomenut u prvom podstavu počinje da teče od tog trenutka.

2. Ako je potrošač iskoristio svoje pravo na raskid shodno ovom članu prodavac odnosno pružalac usluga je dužan da potrošaču isplati bez oduzimanja sumu koju je ovaj platio. Jedini trošak koji se može nametnuti potrošaču u vezi sa korišćenjem prava na raskid ugovora je neposredni

trošak vraćanja primljene robe. Vraćanje se mora izvršiti čim je to moguće, a u svakom slučaju u roku od 30 dana.

3. Osim ako se strane ne dogovore drugačije, potrošač ne može koristiti svoje pravo na raskid ugovora predviđeno u stavu 1 u pogledu ugovora:

- za pružanje usluga, ukoliko je, uz saglasnost potrošača, izvršenje započelo pre isteka perioda od sedam radnih dana pomenutog u stavu 1,
- za isporuku dobara ili pružanje usluga čija cena zavisi od kretanja na finansijskom tržištu koje dobavljač ne može da kontroliše,
- za isporuku dobara prema specifikaciji potrošača ili koja su jasno personalizovana po želji potrošača i koja zbog svoje prirode ne mogu biti vraćena ili su sklona kvarenju ili brzom nestanku,
- za isporuku audio i video snimaka ili kompjuterskih programa čije je pakovanje potrošač otpečatio,
- za isporuku novina, periodike ili magazina,
- za igre na sreću i usluge lutrije.

4. Države članice mogu u svojim propisima da unesu odredbe prema kojima se:

- u slučaju da je cena roba ili usluga u potpunosti ili delimično pokrivena kreditom datim od strane dobavljača; ili
- u slučaju da je ta cena u potpunosti ili delimično pokrivena kreditom koji je treća strana odobrila potrošaču na osnovu sporazuma treće strane i prodavca odnosno pružaloca usluga

sporazum o kreditiranju raskida bez bilo kakve kazne, ukoliko potrošač iskoristi svoje pravo na raskid ugovora u skladu sa stavom 1.

Države članice donose detaljna pravila za raskid sporazuma o kreditiranju.

Član 7.

Izvršenje ugovora

1. Osim ukoliko se strane dogovore drugačije prodavac odnosno pružalac usluga mora da postupi po porudžbenici u roku od najviše 30 dana od dana kada je potrošač poslao svoju porudžbenicu.

2. Kada prodavac odnosno pružalac usluga propusti da izvrši svoju obavezu iz ugovora zbog toga što poručena roba ili usluga nije raspoloživa, potrošač mora biti obavešten o ovoj situaciji i mora mu se vratiti suma koju je platio što je pre moguće, a u svakom slučaju u roku od 30 dana.

3. Države članice mogu da propišu da je prodavac odnosno pružalac usluga ovlašćen da potrošaču pošalje robu odnosno pruži uslugu jednakog kvaliteta i cene, ako je ova mogućnost bila predviđena pre zaključenja ugovora ili samim ugovorom. Potrošač mora da bude obavešten o ovoj mogućnosti na jasan i razumljiv način. U ovakvim slučajevima, troškove vraćanja primljene robe nakon potrošačevog povlačenja iz ugovora snosi prodavac, o čemu potrošač mora

biti obavešten. U takvim slučajevima isporuka robe ili pružanje usluga se ne može smatrati slanjem nenaručenih pošiljki u smislu člana 9.

Član 8.

Plaćanje platnim karticama

Države članice će obezbediti postojanje odgovarajućih postupaka u kojima će potrošač moći da:

- zahteva obustavu plaćanja ako je njegova platna kartica zloupotrebljena u vezi sa ugovorima na daljinu iz ovog uputstva,
- da mu se dug otpiše ili plaćena suma vrati u slučaju zloupotrebe platne kartice.

Član 9.

Slanje nenaručenih pošiljki

Države članice preduzimaju neophodne mere da:

- zabrane isporuku stvari ili usluga potrošaču koje ovaj nije prethodno naručio, a gde je takva isporuka praćena zahtevom za plaćanje,
- oslobode potrošača bilo kakve obaveze u slučajevima isporuke nenaručenih pošiljki, pri čemu se izostanak potrošačevog odgovora na ponudu ne tumači kao prihvatanje.

Član 10.

Ograničenja upotrebe pojedinih sredstava komunikacije

1. Korišćenje sledećih sredstava od strane prodavca odnosno pružaloca usluga zahteva prethodnu saglasnost potrošača:

- automatizovani sistem pozivanja bez učešća ljudi (mašina za automatsko pozivanje),
- faksimil (telefaks).

2. Države članice obezbeđuju da sredstva komunikacije na daljinu, osim onih pomenutih u stavu 1, koja omogućavaju individualnu komunikaciju mogu biti korišćena samo ukoliko nema otvorenog protivljenja potrošača.

Član 11.

Zaštita u sudskom ili upravnom postupku

1. Države članice će osigurati postojanje adekvatnih i delotvornih sredstava za postizanje usaglašenosti sa ovim uputstvom u skladu sa interesima potrošača.

2. Sredstva iz stava 1 uključuju odredbe po kojima jedno ili više sledećih tela, određenih nacionalnim propisima, mogu preduzimati pravne mere iz nacionalnih propisa pred sudovima ili

nadležnim organima uprave da bi obezbedili primenu nacionalnih odredbi za sprovođenje ovog uputstva:

- (a) javni organi ili njihovi predstavnici;
- (b) organizacije potrošača koje imaju legitimni interes da štite potrošača;
- (c) stručne organizacije koje imaju legitimni interes za postupanje.

3. (a) Države članice mogu predvideti da teret dokazivanja po pitanju prethodnih obaveštenja, pisane komunikacije, poštovanja rokova ili saglasnosti koju je dao potrošač može biti prenet na prodavca odnosno pružaoca usluga.

(b) Države članice preduzimaju mere da obezbede da prodavci odnosno pružaoci usluga i operateri sredstava komunikacije, kada to mogu, prekinu praksu koja nije u skladu sa merama usvojenim u skladu sa ovim uputstvom.

4. Države članice mogu da urede da se onim sredstvima koje svaka država članica mora da obezbedi kako bi se postigla usaglašenost sa ovim uputstvom, doda mogućnost dobrovoljnog nadzora usaglašenosti koji bi vršila autonomna tela, i obraćanja ovim telima radi rešavanja sporova.

Član 12.

Obavezujuća priroda

1. Potrošač se ne može odreći prava koja su mu priznata transpozicijom ovog uputstva u nacionalno zakonodavstvo.
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 u slučajevima kad postoji bliska veza ugovora sa teritorijom jedne ili više država članica.

Član 13.

Pravila Zajednice

1. Odredbe ovog uputstva se primenjuju ukoliko ne postoje posebne odredbe prava Zajednice koja u potpunosti uređuju određene tipove ugovora sklopljenih na daljinu.
2. Kada specifična pravila Zajednice uređuju samo određene aspekte isporuke robe ili pružanja usluga, te odredbe, pre nego odredbe ovog uputstva, se primenjuju na te specifične aspekte ugovora sklopljenih na daljinu.

Član 14.

Minimalna klauzula

Države članice mogu da usvoje ili zadrže na snazi strože odredbe, kompatibilne sa Ugovorom, da bi obezbedile viši nivo zaštite potrošača u domenu na koji se ovo uputstvo odnosi. Ako je to u

opštem interesu, ali uz dužno poštovanje Ugovora, te odredbe uključuju i zabranu stavljanje na tržište na svojoj teritoriji određenih roba ili usluga, posebno medicinskih proizvoda, putem ugovora sklopljenih na daljinu.

Član 15.

Implementacija

1. Države-članice su dužne da zakone, uredbe i administrativne propise neophodne za postupanje po ovom uputstvu usvoje najkasnije tri godine po stupanju uputstva na snagu. Države članice o tome obavještavaju Komisiju bez odlaganja.
2. Usvojeni propisi država članica treba da upućuju na ovo uputstvo ili da prilikom zvaničnog objavljivanja budu praćeni takvim upućivanjem. Način upućivanja na ovo uputstvo uređuje sama država članica.
3. Države-članice dostavljaju Komisiji tekst odredaba nacionalnog prava koje usvajaju iz oblasti na koju se odnosi ovo uputstvo.
4. Najkasnije u roku od četiri godine po stupanju ovog uputstva na snagu Komisija će podneti izveštaj Evropskom parlamentu i Savetu o sprovođenju ovog uputstva uz koji, ako je potrebno, može priložiti predlog njegove izmene.

Član 16.

Obaveštavanje potrošača

Države članice preduzimaju odgovarajuće mere da obaveste potrošače o nacionalnim propisima kojima se u nacionalno pravo prenosi ovo uputstvo i, po potrebi, ohrabruju stručne organizacije da obavještavaju potrošače o svojim kodeksima ponašanja.

Član 17.

Sistem pritužbi

Komisija će proučiti ostvarivost uspostavljanja delotvornih mehanizama za postupanje po prigovorima potrošača u vezi sa prodajom na daljinu. U roku od dve godine po stupanju ovog uputstva na snagu Komisija će podneti izveštaj Evropskom parlamentu i Savetu o rezultatima istraživanja, i po potrebi podneti odgovarajući predlog.

Član 18.

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

Član 19.

Ovo uputstvo odnosi se na sve države-članice.

ANEKS I

Sredstva komunikacije iz člana 2(4)

- nenaslovljena štampana stvar.
- naslovljena štampana stvar
- standardna pisma
- oglasi u štampi sa porudžbenicom
- katalozi
- telefoni uz učešće ljudi
- telefoni bez učešća ljudi (automatske mašine za pozivanje, audiotekst)
- radio
- videotelefonija (telefoni sa ekranom)
- videotekst (mikrokompjuter i televizijski ekran) sa tastaturom ili ekranom osjetljivim na dodir
- elektronska pošta
- faksimil (telefaks).
- televizija (telešoping).

ANEKS II

Finansijske usluge u smislu člana 3(1)

- investicione usluge
- poslovi osiguranja i reosiguranja
- bankarske usluge
- usluge vezane za terminske i opcione poslove.

U ovakve usluge posebno spadaju:

- investicione usluge pomenute u Aneksu Uputstva 93/22/EEZ¹¹; usluge kolektivnih investicionih poslova,
- usluge koje su uslovljene uzajamnim priznanjem koje se pominje u Prilogu Uputstva 89/646/EEZ¹²;
- poslovi osiguranja i reosiguranja pomenutih u:
 - članu 1 Uputstva 73/239/EEZ¹³
 - Aneksu Uputstva 79/267/EEZ¹⁴
 - Uputstvu 64/225/EEZ¹⁵,
 - Uputstvima 92/49/EEZ¹⁶ i 92/96/EEZ¹⁷.

¹¹ Službeni list broj L 141 od 11.06.1993, strana 27

¹² Službeni list broj L 386 od 30.12.1989, strana 1. Uputstvo izmenjeno Uputstvom 92/30/EEZ (Službeni list broj L 110 od 28.04.1992, strana 52)

¹³ Službeni list broj L 228 od 16.08.1973, strana 3. Uputstvo izmenjeno Uputstvom 92/49/EEZ (Službeni list broj L 228 od 11.08.1992, strana 1)

¹⁴ Službeni list broj L 63 od 13.03.1979, strana 1. Uputstvo izmenjeno Uputstvom 90/619/EEZ (Službeni list broj L 330 od 29.11.1990, strana 50)

¹⁵ Službeni list broj 56 od 04.04.1964, strana 878/64. Uputstvo izmenjeno Dokumentom o pristupanju iz 1973

¹⁶ Službeni list broj L 228 od 11.08.1992, strana 1

¹⁷ Službeni list broj L 360 od 09.12.1992, stana 1

Izjava Saveta i Parlamenta povodom člana 6(1)

Savet i Parlament napominju da će Komisija ispitati mogućnost i poželjnost usklađivanja metoda za izračunavanje perioda u kome potrošač može da optira da se povuče iz ugovora, prema postojećim propisima o zaštiti potrošača, a posebno prema Uputstvu 85/577/EEZ od 20.12.1985 za zaštitu potrošača u slučaju ugovora sklopljenih van poslovnih prostorija („prodaja od vrata do vrata“)¹⁸.

Izjava Komisije povodom člana 3(1), prva alineja

Komisija priznaje značaj zaštite potrošača u pogledu ugovora sklopljenih na daljinu u vezi sa finansijskim uslugama i objavila je Zelenu knjigu pod nazivom "Finansijske usluge: ostvarivanje očekivanja potrošača". U svetlu reakcija na Zelenu knjigu Komisija će ispitati načine uključenja zaštite potrošača u politiku finansijskih usluga i moguće posledice po zakonodavstvo i, u slučaju potrebe, će podneti odgovarajući izveštaj.

¹⁸ Službeni list broj L 372 od 31.12.1985, strana 31