

Neda Zdraveva*

POTROŠAČKO PRAVO NA RASKID UGOVORA PREMA PREDLOGU UREDBE O ZAJEDNIČKOM PRAVU PRODAJE, MAKEDONSKOM I NJEMAČKOM PRAVU

SAŽETAK

U radu razgledamo pravo potrošača na raskid ugovora kroz prizmu njegove prirode i funkcije i normativne postavljenosti u Predlogu uredbe o zajedničkom pravu prodaje, makedonskom i njemačkom pravu. Pravo raskida ugovora omogućava potrošaču da jednom zaključen punovažan ugovor, bez objašnjenja u određenom roku, raskine. Osnovna funkcija ovog prava je da zaštiti potrošača od naglih odluka, što se različito ogleda u različitim situacijama, ali konačno utiče na obveznu prirodu ugovora pa zato i za postojanje ovog prava treba da postoje dovoljno dobri razlozi. U radu pravimo pregled karakterističnih odredbi kojima se uređuje ovo pravo u različitim legislativnim instrumentima Evropske Unije i njihovo transponiranje u njemačko pravo i u makedonsko pravo. U zaključku, argumentiramo da je naziv „raskid ugovora“ neprikladan da se pravilno odraze karakteristike ovog instituta u potrošačkom pravu. U pogledu odnosa između pravnih akta, utvrđuju se razlike koje postoje u Predlogu uredbe o zajedničkom pravu prodaje i u njemačkom pravu, i iznose se kritike na račun makedonskog zakonodavca zbog zaostajanja razvoja makedonskog potrošačkog prava.

Ključne reči: pravo na raskid ugovora, period hlađenja, ugovor zaključen na daljinu, ugovor zaključen izvan poslovnih prostorija, CESL, Direktiva o pravima potrošača, BGB, Zakon o zaštiti potrošača Makedonije.

* Dr.sc., Docentica na Pravnom fakultetu „Justinijan Prvi“ - Skoplje, Univerziteta „Čiril i Metodije”.

1. Umesto uvoda: Opšte karakteritike i funkcije potrošačkog prava na raskid ugovora

Moderno ugovorno pravo, osobito evropsko ugovorno pravo, razvija se pod jakim uticajem razvoja evropskog potrošačkog prava. Glavna crta tog razvoja je da se uvode instuti koji nisu poznati tradicionalnom ugovornom pravo. Ovi instituti imaju za cilj da olakšaju položaj potrošača u transakcijama sa trgovcima, odnosno omoguće set prava kojima se, na određeni način, odgovara na disbalans u informiranosti potrošača naspram trgovca, tako što se pojačava pozicija potrošača u ugovornim odnosima. Jedan od instituta koji se uvodi u potrošačko ugovorno pravo je pravo potrošača na raskid ugovora. Specifično za ovo pravo pravo potrošača na raskid ugovora je što ne postavlja nikakve uslove za ostvarenje prava, za razliku od tradicionalnog jedonostranog raskida ugovora kod kojeg, uobičajeno, uslov je da postoji povreda ugovornih odredbi ili promena okolnosti koje dovode to toga da se ugovor ne može ispuniti. Pravom na raskid ugovora omogućava se potrošaču da još jednom razmisli o svojoj odluci za zaključenje ugovora i da, ukoliko promeni mišljenje, iz kojih bilo razloga, može da taj ugovor u određenom roku, poznat kao i period hlađenja (cooling-off), raskine.

Potrošačko pravo na raskid ugovora omogućava zaštitu potrošača od donošenja naglih odluka: u relativno kratkom periodu nakon zaključenja ugovora (period hlađenja), potrošač može promeniti odluku da zaključi ugovor, ponekad čak i ako je taj ugovor već ispunjen. Drugoj ugovornoj strani, obično trgovcu (profesionalni prodavac ili davatelja usluga), nije data takva mogućnost. Kada potrošač ostvari svoje pravo na raskid ugovora, sve ugovorne obaveze se gase, a trgovac nema pravo na naknadu evetualne štete koju je pretrpeo¹. Pravo potrošača na raskid ugovora smatra se za najjače pravno sredstvo potrošača koje mu omogućava da bez obrazloženja raskine prethodno zaključen ugovor.²

Pravo na raskid ugovora daje potrošaču pravo da jednostrano promeni svoju odluku o zaključenju ugovora pa time na određen način ograničava

¹Case C-423/97, *Travel Vac SL v Manuel José Antelm Sanchis*, ECJ 22 April 1999, *ECR 1999 I-02195*

²З.Мешкић, „Правото на потрошувачот на раскинување на договорот во европското и во домашното право“, *Европско право*, бр. 1/2014, 34.

obavezujuću prirodu ugovora. Time se pravo na raskid ugovora postavlja u suprotnosti s načelom *pacta sunt servanda*, odnosno da se na određeni način javlja kao (još) jedan od isključaka ovoj načela. Otuda, a obzirom na dalekosežne konsekvence, neophodno je opravdati upotrebu ovog instrumenta. Ovakvo opravdanje nalazi se u funkcijama koje pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora treba da ostvari. Osnovna funkcija ovog prava je da zaštiti potrošača od naglih odluka, što se različito ogleda u različitim situacijama. Tako na primer kod timeshare-a i ugovora zaključenih izvan prostorija trgovca cilj je zaštititi potrošača od agresivne tehnike prodaje i psihološkog pritiska koji nastaje u ovakvim situacijama; u slučaju prodaje na daljini, prodaje finasijskih usluga na daljini i kod potrošačkih kredita to bi bilo omogućiti iskorištavanje pogodnosti unutrašnjeg tržišta preko odstranjivanja barijera prekogranične trgovine³, ali istovremeno i izaći u susret potrošačima koji zbog specifičnosti zaključenja ovih ugovora nisu bili u mogućnosti uporediti proizvode i cene⁴; promocija on-line ugovaranja javlja se kao razlog za uvođenje prava kog ugovora zaključenih na daljinu. Dalje pravo na raskid ugovora opravdava se postojanjem asimetričnih informacija, egzogeno i endogeno iskrivljenih preferencija potrošača, koje odgovaraju na tri vrste transakcije koje se trenutno uređuju različitim direktivama Evropske unije o pravu raskida i to prodaju na daljinu, zaključenje ugovora izvan poslovnih prostorija i timesharinga i ugovorima o potrošačkim kreditima⁵.

³ M. Loos, „Rights of Withdrawal“ kod G.Howells/R.Schulze (ur.) *Modernising and harmonising consumer contract law*, Sellier European law Publishers, München, 2009, 244

⁴ Specifične okolnosti kod zaključenja ugovora izvan poslovnih prostorija i ugovora na daljini su navedeni ako razlog zbog kojeg se omogućava za pravo na raskid u recitalu 37 EU Direktive o potrošačkim pravima: Budući da u slučaju prodaje na daljinu potrošač nije u mogućnosti videti robu pre sklapanja ugovora, trebao bi imati pravo raskida ugovora. Iz istog bi razloga potrošaču trebalo dozvoliti da robu koju je kupio isproba i pregleda u mjeri koja je potrebna da se utvrde prirodu, karakteristike i funkcioniranje te robe. Što se tiče ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija, kupac bi trebao imati pravo odustajanja zbog elementa potencijalnog iznenađenja i/ili psihološkog pritiska. Ostvarenje prava raskida ugovora trebalo bi rezultirati ukidanjem obveze ugovornih stranaka po pitanju izvršenja ugovora.

⁵ H. Eidenmueller, *Why Withdrawal Rights?* (August 17, 2010). Available at SSRN: <http://ssrn.com/abstract=1660535> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1660535>

Na evropskom nivou, pravo na jednostrani raskid ugovora uvodi se Direktivom o ugovorima zaključenih izvan poslovnih prostorija trgovca⁶. Od tada je uključeno u direktivama o životnom osiguranju⁷, vremensko korišćenje nekretnina (timeshare)⁸, ugovora zaključenih na daljinu⁹, trgovanje na daljinu finansijskim uslugama¹⁰ i potrošačkih kredita¹¹. Ono

⁶ Direktiva Saveta 85/577/EEZ od 20 decembra 1985 za zaštitu potrošača u pogledu ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija, *SL 1985 L 372 str. 31* [Council Directive 85/577/EEC of 20 December 1985 to protect the consumer in respect of contracts negotiated away from business premises, *OJ 1985 L 372 p.31*]

⁷ Direktiva Saveta 90/619/EEZ od 8 novembra 1990 o koordinaciji zakona, regulativa i administrativnih odredbi koje se odnose na direktno životno osiguranje koja prikazuje odredbe za olakšavanje efektivnog sprovođenja slobode o pružanju usluga i o izmeni 79/267/EEZ, *SL 1990 L 330 str. 50* [Council Directive 90/619/EEC of 8 November 1990 on the coordination of laws, regulations and administrative provisions relating to direct life assurance, laying down provisions to facilitate the effective exercise of freedom to provide services and amending Directive 79/267/EEC, *OJ 1990 L 330 p.50*].

⁸ Direktiva 94/47/EZ Evropskog parlamenta i Saveta od 26 oktobra 1994 o zaštiti kupaca u odnosu na pojedine aspekte ugovore koji se odnose na kupovinu prava na korišćenje nepokretne imovine na osnovi vremenski ograničene upotrebu nekretnine (timeshare), *SL 1994 L 280 str.83* [Directive 94/47/EC of the European Parliament and the Council of 26 October 1994 on the protection of purchasers in respect of certain aspects of contracts relating to the purchase of the right to use immovable properties on a timeshare basis, *OJ 1994 L 280 p.83*]. Nova Timeshare Direktiva koja je usvojena 14 januara 2009 - Direktiva 2008/122/EZ Evropskog parlamenta i Saveta od 14 januara 2009 o zaštiti potrošača u odnosu na određene aspekte ugovora o pravu na vremenski ograničenu upotrebu nekretnine, o dugoročnim proizvodima za odmor, preprodaji i razmjeni *OJ 2009 L 33 str. 10* [Directive 2008/122/EC of the European Parliament and of the Council of 14 January 2009 on the protection of consumers in respect of certain aspects of timeshare, long-term holiday product, resale and exchange contracts, *OJ 2009 L 33 p.10*] isto sadrži pravo na jednostrani raskid ugovora.

⁹ Direktiva 97/7/ EZ Evropskog parlamenta i Vijeće od 20 maja 1997. godine o zaštiti potrošača u pogledu ugovora zaključenih na daljinu, *SL 1997 L 144 str. 19* [Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council of 20 May 1997 on the protection of consumers in respect of distance contracts, *OJ 1997 L 144 p.19*]

¹⁰ Direktiva 2002/65/EZ Evropskog parlamenta i Saveta od 23 septembra 2002 o trgovanju na daljinu finansijskim uslugama koje su namenjene potrošačima i o izmjeni Direktive Saveta 90/619/EEZ i direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ, *SL 2002 L 271 str. 16* [Directive 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council of 23 September 2002 concerning the distance marketing of consumer financial services and amending Council Directive 90/619/EEC and Directives 97/7/EC and 98/27/EC, *OJ 2002 L 271 p.16*].

¹¹ Direktiva 2008/48/EZ Evropskoga parlamenta i Saveta od 23 aprila 2008 o ugovorima o potrošačkim kreditima i o stavljanju izvan snage Direktive Saveta 87/102/EEZ, *SL 2008 L 133 str. 66* [Directive 2008/48/EC of the European Parliament and of the

što treba da se ukaže je da direktive koriste različite pojmove da označe potrošačko pravo na raskid ugovora kao odustajanje od ugovora¹², otkazivanje ugovora¹³, ili povlačenje od ugovora¹⁴.

Stupanjem na snagu nove EU Direktive o potrošačkim pravima¹⁵ potrošači u svim državama članicama EU imaju ista prava kod kupovine roba ili usluga sredstvima daljinske komunikacije i kod kupovine izvan poslovnih prostorija, a ova prava se odnose i na pravo na raskid ugovora. Ovo proizlazi iz zahteva za maksimalnu harmonizaciju prava potrošača na raskid ugovora u pogledu kupovine roba ili usluga sredstvima daljinske komunikacije i kod kupovine izvan poslovnih prostorija ove Direktive. Naime, postojale su značajne razlike u ugovornom pravu u zemljama članicama Unije. Unija u početku je počela reguliranje oblasti ugovornog prava putem minimalne harmonizacije sa direktivama usvojenim u oblasti zaštite potrošača. Pristup minimalne harmonizacije značio je da su države članice imale mogućnost da održe ili uvedu strože obavezne zahtjeve od onih predviđenih u potrošački *Acquis*. U praksi, ovaj pristup je doveo do divergentnih rješenja u državama članicama čak i u oblastima koje su usklađene na razini Unije. Nasuprot tome, Direktiva o pravima potrošača predviđa maksimalnu ili potpunu harmonizaciju na području predugovornog informiranja, pravo potrošača na raskid ugovora zaključenih na daljinu i van prostorija trgovca, kao i određene aspekte isporuke robe i prenosa rizika.

Council of 23 April 2008 on credit agreements for consumers and repealing Council Directive 87/102/EEC, *OJ 2008, L 133 p.66*].

¹² Član 5(1) Direktive 90/619/EEZ.

¹³ Član 15 (1) Direktive 90/619/EEZ.

¹⁴ Član 6 (1) Direktive 2008/122/EZ; član 6(1) Direktive 97/7/ EZ; član 6 (1) Direktive 2002/65/EZ.

¹⁵ Direktiva 2011/83/EU Europskog Parlamenta i Saveta od 25 oktobra 2011 o pravima potrošača, izmeni Direktive Saveta 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Saveta i o stavljanju izvan snage Direktive Saveta 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Saveta (Tekst značajan za EGP), *SL 2011 L 304 str. 64* [Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council Text with EEA relevance, *OJ 2011 L 304 p. 64*]; Direktiva je stupila na snagu 14 juna 2014. godine (član 28(1) Direktive).

Donošenje ove Direktive je uticalo na njemačko pravo, jer je zahtevalo donošenje Zakona o implemetaciji direktive i shodno tome izmene i dopune Njemačkog Građanskog Zakonika, uključujući i Uvodni akt u BGB¹⁶.

Uredba o zajedničkom evropskom pravu prodaje¹⁷ je najnoviji legislativni akt u pravu Evropske unije koji uvodi detaljna pravila za raskid ugovora, posebno kod ugovora na daljinu i ugovora zaključenih izvan poslovnih prostorija.

2. Pravo na raskid ugovora po Predlogu uredbe o zajedničkom pravu prodaje

Predlog uredbe o zajedničkom pravu prodaje Evropskog Parlamenta i Saveta, koji je Komisija objavila 11. oktobra 2011. godine, rezultat duge i može se reći kontroverzne diskusije u EU, iskazane u Zelenoj knjizi Komisije od 1. jula 2010. godine¹⁸. Zelena knjiga nameće kao prioritet usvajanje "Opcionalnog Instrumenta u EU" o ugovornom pravu. Komisija je imenovala Ekspertsku Grupu koja je sprovela "Studiju izvodljivosti"¹⁹ i 3. maja 2011. godine predložila instrument ugovornog prava EU, uglavnom ograničen na prodaju i vezane usluge. Instrumentom su obuhvaćena pitanja od opšteg ugovornog prava, ali i specifična pitanja povezana za zaključenje i raskid ugovora, a uključene su B2B (biznis - biznis) i B2C (biznis – potrošač) transakcije.

¹⁶ Zakon o implemetaciji Direktive o zaštiti potrošača i izmene zakona koji regulira posredovanje u stanovanju, BGBl. I, 3642 [Änderung des Gesetzes zur Regelung der Wohnungsvermittlung vom 20. September 2013 (BGBl. I, 3642)]

¹⁷ Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council on a Common European Sales Law, /* COM/2011/0635 final - 2011/0284 (COD) */, u daljem tekstu CESL

¹⁸ Zelena knjiga Komisije o opcijama politike za napredak prema Evropskom ugovornom pravu za potrošače i biznise, COM (2010) 348 od 1.7.2010 [Green Paper from the Commission on policy options for progress towards a European Contract Law for consumers and businesses, COM (2010) 348 of 1.7.2010]

¹⁹ Pri izradi Studije Izvodljivosti, kako se navodi u tački 2 uvoda u Studiju, Ekspertska Grupa je konsultirala Nacrt *zajedničkog referentnog okvira i njegove izvore*. O Nacrtu zajedničkog referentnog okvira i njegov uticaj na posticanje koherentnosti evropskog ugovornog potrošačkog prava vidi Z. Meškić, „Harmonizacija evropskog potrošačkog prava - Zelena knjiga 2007. godine i Nacrt zajedničkog referentnog okvira“, *Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu, god. 46, 3/2009.*, 543.-569.

Predlog se sastoji od tri glavna dela: Uredba, Aneks I koji sadrži pravila ugovornog prava (zajedničko pravo prodaje) i Aneks II koji sadrži obavesti o standardnim informacijama.

Osnovni cilj Uredbe je poboljšanje uslova za uspostavljanje i funkcioniranje unutarnjeg tržišta stavljajući na raspolaganje jedinstven set ugovornih pravila, pomešteni u Aneksu I (zajedničko pravo prodaje), koja se mogu koristiti za prekogranične transakcije²⁰ za prodaju robe, za isporuku digitalnih sadržaja i povezanim uslugama, za koje ugovorne strane dogovore primenu. Uredba treba da omogući trgovcima da se oslone na zajednički skup pravila i koriste iste uslove ugovora za sve svoje prekogranične transakcije, čime se smanjuju nepotrebne troškovi, sa jedne strana, a pruža se visok stepen pravne sigurnosti, sa druge. U odnosu na ugovore između trgovaca i potrošača, ova Uredba sadrži sveobuhvatan skup pravila za zaštitu potrošača kako bi se osigurao visok nivo zaštite potrošača, jačanje povjerenja potrošača u unutrašnje tržište i ohrabрили potrošači da kupuju preko granice²¹.

Aneks I sadrži pravila zajedničkog evropskog prava prodaje. Pored opštih pravila o načelima ugovornog prava, zaključenju i ispunjenju ugovora, kako i posledice neispunjenja, sadrži i specifična pravila za pojedine vrste ugovora i pojedina prava koje iz njih proizlaze, kao što su *inter alia* pravila o jednostranom raskidu ugovora. Aneks II se sastoji od obavesti o standardnim informacijama koje trgovac mora dostaviti potrošaču pre nego se postigne sporazum za korištenje zajedničkog prava prodaje²².

Pravo na raskid ugovora u CESL-u se tretira dvoznačno – kao pitanje za koje je obavezno dati predugovorne informacije (član 13(1)(e) u vezi

²⁰ Prema članu 4(2), za potrebe Uredbe, ugovor između trgovca je prekogranični ako strane imaju postojano sedište u različitim državama od kojih je najmanje jedna država članica Evropske unije. Prema članu 4(3) ugovor između trgovca i potrošača je prekograničan ako: (a) ili adresa naznačena sa strane potrošača, adresa isporuke robe ili adresa za dostavu računa je locirana u državi koja nije sedište trgovca i (b) najmanje jedna od ovih država je država članica Unije.

²¹ Član 1 Uredbe.

²² Više o CESL-u vidi *E. Mišćenić*, „Evropsko ugovorno pravo na putu od soft prema hard law: osvrt na opcionalno zajedničko evropsko pravo prodaje (CESL)“, *Prav. fak. Sveuč. Rij. (1991) v. 33, br. 2, 695-745 (2012)*; *Povlakić, M.*, Predlog Uredbe Evropskog parlamenta i Savjeta o Zajedničkom evropskom pravu prodaje KOM(2011) 635 final od 11.10.2011., *Nova pravna revija*, br. 2, vol. 3, 2011, 53-58.

sa članom 17) istovremeno određujući pravila koja se odnose na saržaj prava i iskorištavanje prava kod ugovora na daljini i izvan poslovnih prostorija (Glava 4:Pravo na raskid ugovora kod ugovora na daljinu i izvan poslovnih prostorija trgovaca i potrošača).

2.1. Pravo na raskid ugovora

CESL definiše²³ da potrošač ima pravo da jednostrano raskine ugovora, bez ikakvog razloga, i bez troškova u za potrošača u roku od 14 dana²⁴, i to se pravo odnosi na (a) ugovore zaključene na daljinu i (b) ugovore zaključenih van poslovnih prostorija trgovca, pod uslovom da je cena ili, kada su zaključeni ugovori više u isto vrijeme, ukupna cena ugovora prelazi 50 EUR ili protuvrijednost iznosa u valuti koja je dogovorena za cijenu ugovora u vrijeme zaključenja ugovora. Pri tome ugovorne strane ne mogu, na štetu potrošača, isključiti primenu ovog pravila CESL-a koje se odnose napravo raskida ugovora, odnosno odstupiti ili promeniti pravne posledice koje raskid povlači²⁵.

Pravo na raskid pravo ne postoji kod²⁶: (a) ugovora zaključenih putem mašina za prodaju ili automatiziranih poslovnih prostora; (b) ugovora za nabavku namirnica, pića ili druge robe koje su namijenjene za tekuće potrošnje u domaćinstvu i koje fizički isporučuje trgovac na česte i redovne periode u dom potrošača, prebivalište ili radno mesto;(c) ugovora za nabavku roba ili vezanih usluga za koje cena ovisi o fluktuacijama na finansijskom tržištu koje se ne mogu kontrolisati sa strane trgovaca, a koje se mogu javiti u roku za raskid ugovora; (d) ugovora za isporuku robe ili digitalnog sadržaja koji su izrađeni prema specifikacijama potrošača, ili su jasno personalizirani; (e) ugovora za isporuku robe koja je lako kvarljiva robe ili kojoj brzo ističe rok upotrebe; (f) ugovor za isporuku alkoholnih pića, čija je cena koja je dogovorena u trenutku zaključenja kupoprodajnog ugovora, a za koja isporuka je jedino moguća nakon 30 dana od trenutka zaključenja ugovora i čija stvarna vrijednosti ovisi o fluktuacijama na tržištu koje trgovac ne može kontrolisati; (g) ugovora o prodaji novina, periodičnih

²³ Član 40, CESL.

²⁴ Rokovi i tok rokova se posebno uređuje članom 42. CESL.

²⁵ Član 47. CESL.

²⁶ Član 40(2), CESL.

časopisa ili sa izuzetkom ugovora za pretplatu za isporuku takvih publikacija; (h) ugovor zaključen na javnim aukcijama²⁷; i (i) ugovora za ugostiteljske ili usluge koje se odnose na aktivnosti u slobodno vrijeme koji predviđaju određeni datum ili rok izvršenja.

Isto tako, pravo na raskid ugovora se neće primenjivati u sledećim situacijama²⁸: (a) gdje je isporučena zapečaćena roba, pa je ista otpečaćena od strane potrošača pa onda nije pogodna za povratak zbog zaštite zdravlja ili higijenskih razloga; (b) gdje se isporučuje roba koja je prema svojoj prirodi, bila neraskidivo pomiješana s drugim predmetima nakon isporuke; (c) gdje se roba koja se isporučuje bila zapečaćena audio ili video snimcima ili softverom za računare i oni su otpečaćeni nakon isporuke; (d) gdje je obezbeđivanje digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na opipljiv medij počelo uz prethodni izričiti pristank potrošača i uz priznanje od strane potrošača će time izgubiti pravo na povlačenje; (e) gde je potrošač izričito zatražio posetu trgovca radi obavljanja hitne popravke ili održavanja. Gdje povodom takve posete trgovac pruža povezane usluge pored onih koji je izričito zatražio potrošača ili robu, osim zamene delova koje nužno koristi u obavljanju održavanja ili u izradi popravke, pravo raskida odnosi se na one dodatne vezane usluge ili robe.

Dodatno, kada je potrošač dao ponudu koja bi, ako se prihvati, dovela do zaključenja ugovora iz kojeg ne bi bilo pravo da potrošač raskine ugovor, potrošač može povući ponudu čak i ako bi u suprotnom biti neopoziva.

²⁷ Isključenje mogućnosti za raskid ugovora zaključenih na javnim aukcijama u CESL-u i u Direktivi o zaštiti potrošača a time i u njemačkom pravu, predmet je kritika i smatra se da predstavlja značajnu eroziju zaštite potrošača koji kupuju na aukcijskim internet stranicama. Premda se može naći objašnjenje u pojačavanju zahteva za informiranje, specifičnostima metoda prodaje i u potencijalu da potrošači zlupotrebi svoje pravo, ipak kako se navodi ona nisu dovoljna da se to i opravda. Vidi C. Riefa, A Dangerous Erosion of Consumer Rights: The Absence of a Right to Withdraw from Online Auctions kod G.Howells/R.Schulze (ur.) *Modernising and harmonising consumer contract law*, Sellier European law Publishers, München, 2009, pp. 177-188.

²⁸ Član 40(3), CESL.

2.2. Ostvarivanje prava na raskid ugovora

Pre nego što potrošač sklopi ugovor izvan poslovnih prostorija, odnosno ugovor na daljinu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom, trgovac ga mora na jasan i razumljiv način o tome obavestiti (član 13(1)(e) u vezi sa članom 17). Nedavanje propisanih informacija odražava se na prava koje bi trgovac imao u slučaju raskida ugovora.

Potrošač može ostvariti pravo na raskid ugovora u bilo koje vrijeme pre isteka roka za raskid, time što će to najaviti trgovacu. U tu svrhu, potrošač može koristiti ili model obrasca za raskid (Aneks 2 Regulative), ili bilo koji drugi oblik davanja nedvosmislene izjave o odluci za raskid ugovora. Kada trgovac daje potrošaču mogućnost da elektronski raskine ugovor na svojoj internet stranici trgovanja, a potrošač to i učini, trgovac je dužan da dostavi potrošaču potvrdu o prijemu takvog raskida na trajnom mediju i bez odlaganja. Trgovac je odgovoran za bilo kakav gubitak izazvao na drugoj strani zbog povrede ove dužnosti.

U svakom slučaju, potrošač snosi teret dokazivanja da je ostvario pravo na raskid ugovora prema pravilima CESL-a.²⁹

2.3. Rokovi za raskid ugovora

Prema CESL-u³⁰, rok za raskid ugovora je 14 dana od:

(a) dana na koji je potrošač preuzeo isporuku robe u slučaju kupoprodajnog ugovora, uključujući i ugovor prema kojem se prodavac također slaže da pruži povezane usluge;

(b) dana kada potrošač je preuzela isporuku posljednjeg komada u slučaju ugovora o prodaji više komada naručenih sa strane potrošača odjednom i dostavljenim odvojeno, uključujući i ugovor prema kojem se prodavac također slaže da pruži povezane usluge;

(c) dana na koji je potrošač preuzeo posledni komad ili deo u slučaju ugovora gdje se roba sastoji od više komada ili delova, uključujući i ugovor prema kojem se prodavac također slaže da pruži povezane usluge;

(d) dan na koji je potrošač preuzeo isporuku prvog komada kod ugovora za redovne isporuke dobara u određenom vremenskom periodu,

²⁹ Član 41. CESL.

³⁰ Član 42(1), CESL.

uključujući i ugovor prema kojem se prodavac također slaže da pruži povezane usluge;

(e) dan zaključenja ugovora u slučaju ugovora za povezane usluge koji je zaključen nakon što je roba isporučena;

(f) dan kada je potrošač preuzeo isporuku opipljivog medija u skladu sa tačkom (a) u slučaju ugovora za isporuku digitalnih sadržaja, gde se digitalni sadržaj isporučuje na opipljiv medij;

(g) na dan zaključenja ugovora u slučaju ugovora gde se digitalni sadržaj ne isporučuje na opipljiv medij.

U slučaju da trgovac nije pružio potrošaču predugovorne informacije o pravu na raskid ugovora prema pravilima CESL-a³¹, rok raskida ističe: (a) nakon godinu dana od završetka početnog roka raskida; ili (b) gde je trgovac dao potrošaču potrebne informacije u okviru perioda od godinu dana od isteka predviđenog roka za raskid, nakon četrnaest dana od dana kada je potrošač primio informacije.

2.4. Posledice jednostranog raskida ugovora

Raskidom ugovora prestaju obaveze ugovornih strana za izvršenje ugovora ili da zaključe ugovor u slučajevima kada je data ponuda od strane potrošača³².

2.4.1. Obaveze trgovca u slučaju raskida

U slučaju raskida ugovora, trgovac mora vratiti sva plaćanja koja je dobio od potrošača, uključujući, gdje je to primenjivo, troškove isporuke bez nepotrebnog odlaganja, a u svakom slučaju najkasnije u roku od četrnaest dana od dana kada je trgovac primio obavest o odluci potrošača da raskine ugovor. Trgovac mora izvršiti povrat plaćanja koristeći ista sredstva plaćanja koje je potrošač koristio za početnu transakciju, osim ako se potrošač izričito saglasio na nešto drugo i pod uslovom da potrošač ne snosi nikakve troškove kao rezultat takve naknade. Ipak, trgovac neće biti dužan nadoknaditi dopunske troškove, ako je potrošač

³¹ Član 42(2), CESL.

³² Član 43. CESL.

izričito odlučio za različitu vrstu pošiljke od one koja je najmanje skup tip standardne isporuke koje nudi trgovac³³.

U slučaju ugovora o prodaji robe, trgovac može zadržati naknadu dok ne primi nazad isporučenu robu, ili dok potrošač ne dostavi dokaz da je poslao robu nazad, šta god je ranije, osim ako je trgovac ponudio da sam preuzme robu.³⁴

U slučaju ugovora zaključenim izvan poslovnih prostorija, a u kojem je roba isporučena potrošaču u trenutku zaključenja ugovora, trgovac mora da preuzme robu o svom trošku ako roba po svojoj prirodi ne može biti normalno vraćena poštom.³⁵

2.4.2. Obaveze potrošača u slučaju raskida

Ostvarivanje prava na raskid ugovora, po pravilu, je bez posledica za potrošača koje tradionalno uslede (jednostranim) raskidom ugovora, kao što je naknada štete.

Potrošač je, nakon iskorišćavanja prava na raskid, obavezan vratiti robu ili je predati trgovcu ili osobi ovlaštenoj od strane trgovca, bez nepotrebnog odlaganja, a u svakom slučaju najkasnije u roku od četrnaest dana od dana kada potrošač saopštio odluku da raskine ugovor, osim ako je trgovac ponudio da preuzme robu. Smatra se da je ovaj rok ispunjen ako je potrošač poslao robu nazad pre isteka roka od 14 dana.³⁶

Direktne troškove vraćanja robe snosi potrošač, osim ako je trgovac pristao da on snosi te troškove ili trgovac nije propisno obavestio potrošača da potrošač mora da ih ponose³⁷.

Potrošač je odgovoran da plati naknadu za umanjenu vrednost robe samo ako to proizlazi iz rukovanja robe na bilo koji drugi način nego što je potrebno da bi utvrdio prirodu, karakteristike i funkcioniranje robe. Potrošač ne odgovara za umanjenu vrednost, kada gdje je trgovac ne pruža sve informacije o pravu da se povuče u skladu sa članom 17(1). Za

³³ Član 44 (1) i (2), CESL.

³⁴ Član 44 (3), CESL.

³⁵ Član 44 (4), CESL.

³⁶ Član 45(1), CESL.

³⁷ Član 45(2), CESL.

samo korištenje dobara za vreme roka za raskid, potrošač nije odgovoran platiti bilo kakvu naknadu.³⁸

Kada potrošač ostvaruje pravo na raskid nakon što je napravio izričiti zahtev za pružanje usluga unutar perioda od 14 dana za raskid ugovora, potrošač mora platiti trgovcu iznos koji je proporcionalan na ono što je dostavljeno potrošaču pre ostvarivanja prava na raskid, u odnosu na punu pokrivenost ugovora. Proporcionalni iznos koji se plaća sa strane potrošača trgovcu mora se izračunati na osnovu ukupne cene u skladu s ugovorom. Gdje je ukupna cena preterana, proporcionalni iznos se mora izračunati na temelju tržišne vrednosti onoga što je bilo pruženo³⁹.

Prema članu 45(6), potrošač nije odgovoran za troškove za:

(a) pružanje povezanih usluga, u celosti ili delimično, u roku za raskid, kada: (i) trgovac nije pružio informacije u skladu sa članom 17(1) i (3); ili (ii) potrošač nije izričito zatražio da pružanje usluga počne u roku za raskid u skladu sa članom 18(2) i članom 19(6);

(b) za obezbeđivanje, u celosti ili delimično, digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na opipljiv medij gdje:(i) potrošač nije dao prethodnu izričitog pristanka za početak isporuke digitalnih sadržaja pre kraja roka za raskid iz člana 42(1); (ii) potrošač nije potvrdio da razume da gubi pravo na raskid povlačenja prilikom davanja takve saglasnosti; ili (iii) trgovac nije dostavio potvrdu u skladu sa članom 18(1) i člana 19(5).

2.4.3. Status ugovora o povezanim uslugama u slučajevima raskida ugovora

Ako i kada potrošač ostvari pravo na raskid ugovora zaključenih izvan poslovnih prostorija ili na daljini, bilo koji sporedni ugovori⁴⁰ su automatski raskinuti bez troškova za potrošača, ukoliko i do te mere do koje se da ti ugovori uređuju sa zajedničkim pravom prodaje. Pitanje sudbine sporednih ugovore koji nisu uređeni zajedničkim pravom prodaje

³⁸ Član 45(3) i (4), CESL.

³⁹ Član 45(5), CESL.

⁴⁰ Za svrhu ovog člana pomoćni ugovor je ugovor kojim potrošač kupuje robu, digitalni sadržaja ili srodne usluge koje su u vezi sa ugovorom zaključenim izvan poslovnih prostorija ili na daljini i ova roba, digitalni sadržaj ili srodne usluge pruža trgovac ili treća strana na temelju aranžmana između te treće strana i trgovca. (Član 46(1)(druga rečenica), CESL).

je pitanje primenljivog nacionalnog prava u slušajevima raskida ugovora.⁴¹

3. Potrošači, njihova prava i raskid ugovora u Makedoniji

Razvoj makedonskog ugovornog prava u ovom je trenutku obeležen izradom Građanskog zakonika Republike Makedonije (GZRM). Cilj izrade Zakonika nije samo da na koherentan način uredi pitanja građanskog prava, već i da na određeni način omogući harmonizaciju sa pravom Evropske unije⁴². Ključno pitanje koje se postavilo u izradi Zakonika odnosno njegove Treće knjige: Obligacioni odnosi, bilo je u kojoj meri uključiti prava potrošača. Imajući u vidu dinamiku razvoja evropskog potrošačkog prava, naspram stabilnosti koje jedan Građanski zakonik treba da ima, Radna grupa⁴³ se odlučila da na nivo Zakonika uključi samo opšta pitanja zaštite potrošača, dok će se specifična materija uređivati u zakonima u oblasti zaštite potrošača. Veliki deo zakonodavstva o zaštiti potrošača sadržan je u Zakonu o zaštiti potrošača iz 2004. godine, i njegovih izmena i dopuna.⁴⁴ Značajne norme se mogu naći i u Zakonu o obligacionim odnosima⁴⁵ (načelo zaštite potrošača, načelo poštenog poslovanja, jednakost strana i opšta pravila ugovaranja, garancije za proizvode i odgovornost za bezbednost proizvoda).

Zakon o zaštiti potrošača Makedonije, se, nažalost, ne razvija tempom kojim se razvija i potrošački *Acquis* Evropske unije. Čini se makedonski zakonodavac nije puno zasegnut faktom da se potrošačko

⁴¹ Član 46(1) u vezi sa 46(2) i (3), CESL. O odnosu između CESL-a i Regulative 593/2008/EZ Evropskog Parlamenta i Saveta od 17. juna 2008. godine o merodavnom zakonu za ugovorne obaveze (Rim I) vidi M. Piers/C. Vanleenhove, Another Step Towards Harmonization in EU Contract Law: The Common European Sales Law (March 15, 2012). Dostupno na SSRN: <http://ssrn.com/abstract=2151256> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2151256>.

⁴² U skladu sa Sporazumom o stabilizaciji i pridruživanju između Evropskih zajednica i njihovih država članica i Republike Makedonije, potpisanim aprila 2001. godine, zemlja je obavezna da usaglasi svoje zakonodavstvo i prakse u različitim oblastima, uključujući i u oblasti zaštite potrošača.

⁴³ Radnu grupu za obligaciono pravo sačinjavaju prof. Dr. Gale Galev, prof. dr. Jadranka Dabović Anastasovska, doc. dr. Nenad Gavrilović i doc. dr. Neda Zdraveva.

⁴⁴ Zakon o zaštiti potrošača, *Sl. list RM* br. 38/2004, 77/2007, 103/2008, 24/2011 i 164/2013 (ZZP).

⁴⁵ Zakon o obligacionim odnosima, *Sl. list RM* br. 18/2001, 4/2002, 5/2003, 84/2008, 81/2009, 161/2009 i 123/2013.

pravo Makedonije već puno razlikuje od prava Unije. Po pitanju koje je predmet ovog rada, Makedonija nažalost zaostaje pa rešenja koja se odnose na raskid ugovora kod ugovora zaključenih na daljini i izvan poslovnih prostorija, kao i kod timeshare-a koresponidaraju sa direktivama koje su nakon donošenja već pravna istorija, jer su to pravila koja su postavljena 2004. godine.

U ovom radu prikazujemo, radi informacija, pravila koja postoje za raskid ugovora kod ugovora na daljinu i ugovora zaključenih izvan poslovnih prostorija.

3.1. Raskid ugovora zaključenih na daljinu

3.1.1. Pravo na raskid ugovora i rokovi

Prema članu 92. stav (1) pravo na raskid ugovora postoji kod svakog ugovora koji je zaključen sredstvom daljinske komunikacije na koji se primenjuju pravila koje se odnose na ugovora na daljini ZZP. Ove ugovore potrošač može, ne navodeći za to razlog i ne zahtevajući ispunjenje, raskinuti u roku od osam radnih dana. Kada se radi o ugovoru o prodaji proizvoda, rok od osam radnih dana počinje teći od dana kada je potrošač primio proizvod, uz pretpostavku da je prije toga potrošaču bila dostavljena potvrda prethodne obavijesti od strane trgovca. Kad su u pitanju ugovori o pružanju usluge, rok počinje teći od dana sklapanja ugovora, a ako do trenutka sklapanja ugovora potrošaču nije bila dostavljena potvrda prethodne obavijesti, od dana prijema te potvrde.

Zakon razlikuje rokove u zavisnosti od toga da li je ili nije dostavljena potvrda prethodne obavijesti potrošaču⁴⁶. Tako, prema članu 93. ako trgovac nije ispunio svoje obveze dostave potvrde, potrošač će imati pravo raskinuti ugovor u roku od tri meseca. U slučaju sklapanja ugovora o prodaji proizvoda, rok od tri meseca počinje teći od dana prijema proizvoda, dok kog pružanja usluge on počinje teći od dana sklapanja ugovora. U slučaju da trgovac u navedenom roku od tri meseca dostavi potrošaču potvrdu prethodne obavijesti, potrošač ima pravo raskinuti ugovor u roku od 14 radnih dana od dana prijema potvrde prethodne obavijesti.

⁴⁶ Član 90. u vezi sa članom 91. ZZP.

Osim ako ugovorne strane nisu drukčije ugovorile, prema članu 96. potrošač nema pravo na raskid na ugovora na daljinu, ako je reč o ugovoru:

- a) o pružanju usluga, ako je pružanje usluge, uz izričit pristanak potrošača, započelo pre isteka roka u kojem je potrošač imao pravo tražiti raskid ugovora,
- b) o nabavi proizvoda ili obavljanju usluge čija je cena ovisna o fluktuacijama na finansijskom tržištu koje trgovac ne može da kontroliše,
- c) o nabavi proizvoda izrađenog na temelju potrošačeve specifikacije ili izrađenog od strane lica koje je potrošač posočio, ili proizvoda koji zbog svoje prirode ne može biti vraćen ili je podložan brzom propadanju,
- d) o nabavi audio ili videozapisa kao i kompjuterskih programa koje je potrošač otpakirao,
- e) o prodaji novina, periodičnih publikacija i magazina.

3.1.2. Način raskida ugovora

Ugovor na daljinu se raskida pisanom obavešću o raskidu poslanom trgovcu i smatra se raskinutim u trenutku kada je trgovac primio obavest o raskidu. Smatra se da je ugovor raskinut na vreme, ako je obavest o raskidu upućena unutar rokova za raskid od 8 dana odnosno tri meseca, saglasno članovima 92. i 93. ZZP-a.

3.1.3. Posledice raskida ugovora

U slučaju raskida ugovora, potrošač je dužan o svom trošku vratiti proizvod trgovcu. Pri tom, potrošač ne odgovara za štetu koju je trgovac pretrpio zbog raskida ugovora⁴⁷. Sa druge strane, trgovac je dužan u roku od 30 dana od dana prijema pisane obavesti o raskidu, vratiti potrošaču cjelokupan iznos koji je potrošač do trenutka raskida platio na osnovu ugovora, osim direktnih troškova za vraćanje proizvoda.

3.1.4. Uticaj raskida ugovora na odobreni zajam

U situacijama kada je radi delimične ili potpune isplate cene iz ugovora o prodaji proizvoda ili usluge zaključenog na daljinu, potrošaču

⁴⁷ Član 95. stav 1 i 2.

odobren zajam od strane trgovca ili neke treće osobe koja je potrošaču zajam odobrila na temelju njezina ugovora s trgovcem, raskidom ugovora o prodaji proizvoda ili usluge raskida se i ugovor o zajmu. Ovo rezultira time da trgovac ili treća osoba koja je odobrila zajam na temelju ugovora s trgovcem nema pravo zaračunati potrošaču nikakve troškove, kamate ili kaznu⁴⁸.

3.1.5. Raskid ugovora zaključenih izvan poslovnih prostorija trgovca

U pogledu raskidu ugovora zaključenih izvan poslovnih prostorija trgovca, ZZP daje veoma štura pravila. U jednom članu (107), naslovljenim „Obavest o raskidu ugovora“ uređuje i pitanja prethodnog obaveštenja na pravo na raskid ugovora, samo pravo i rok za njegovo ostvarivanje, i posledice raskida ugovora.

Tako potrošač ima pravo da raskine ugovor sa izjavom u roku koji ne može biti manji od sedam radnih dana od dana zaključenja ugovora. Što se tiče posledica propisano je da trgovac nema pravo da, direktno ili indirektno, traži nešto od potrošača, uključujući i da zahteva da se preuzmu ili pružanje bilo kakve usluge pre isteka roka za raskid ugovora. U slučaju raskida ugovora, potrošač je dužan da trgovcu vrati proizvode o vlastitom trošku, a trgovac je dužan da vrati potrošaču ukupan iznos koji potrošač platio trgovcu na osnovu ugovora do trenutka njegovog raskida.

4. Njemačko pravo na raskid ugovora

U njemačkom pravu odredbe koje se odnose na pravo jednostranog raskida ugovora uvedene su kao rezultat usagašavanja njemačkog prava sa evropskim direktivama i baziraju se na njih. Uključenje u Njemačkim građanski zakonik (Bürgerlichen Gesetzbuch, BGB) odredaba koje se odnose na pravo na raskid ugovora je aspekt veće opšte integracije potrošačkog ugovornog prava u zakonik. Ova integracija je deo novog pristupa njemačkog zakonodavca, koji je odstupio od metoda usvojenih u 1990-tima da evropske direktiva transponira u posebne zakone⁴⁹.

⁴⁸ Član 96. u vezi sa članom 97. ZZP.

⁴⁹ R. Schultze/J. Morgan, „The Right of Withdrawal“ u G. Dannemann/S. Vogenauer (ur.) *The Common European Sales Law in Context : Interactions with English and German Law*, Oxford, 2013, 301.

Prva indegracija potrošačkog prava jednostranog raskida ugovora se dogodila 2002. godine reformom obligacionog prava i velikim izmenama BGB-a, time da je isto uvedeno u Zakonik⁵⁰.

Njemačka savezna skupština je 14. juna 2013. godine usvojila Zakon o implementaciji Direktive o zaštiti potrošača i izmene zakona koji regulira posredovanje u stanovanju (Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechtlicherichtlinie und zur Änderung des Gesetzes zur Regelung der Wohnungsvermittlung). Zakon je stupio na snagu 13. juna 2014. Donošenje novog zakona postalo je neophodno kako bi se postigla potpuna harmonizacija sa EU direktivom o pravima potrošača. Zakon menja između ostalog Sekciju 312 i dr. (odredbe koje se tiču ugovora izvan poslovnih prostorija, ugovore na daljinu i ugovore u elektronskoj trgovini) kako i Sekciju 355 (pravo na raskid) BGB-a i Sekciju 246a (obaveze informiranja potrošača) iz Uvodnog Zakona Njemačkog građanskog zakonika (Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch, EGBGB).

4.1. Pravo na raskid ugovora

Potrošač ima pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor zaključen izvan poslovnih prostorija ili na daljinu u roku od 14 dana.

Ipak, postoje određeni uslovi kada je pravo potrošača na raskid ugovora isključeno. Tako, potrošač ne može da raskine jednostrano ugovor kod:

(a) ugovora za usluge nakon što je usluga u potpunosti izvršena ako je izvršavanje počelo uz izričiti prethodni pristanak potrošača i uz potvrdu da će svoje pravo na odustajanje izgubiti čim je trgovac ugovor u potpunosti izvršio;

(b) isporuke robe ili usluga za koje cena zavisi o fluktuacijama na finansijskom tržištu na koje trgovac ne može utjecati, a do kojih može doći unutar roka za odustajanje;

⁵⁰ M. Löwisch, „New Law of Obligations in Germany“, *Ritsumeikan Law Review*, No. 20, 2003, 152-156.

(c) isporuke robe koja je izrađena prema specifikacijama potrošača ili očitito prilagođena potrošaču;

(d) isporuke lako pokvarljive robe ili robe s kratkim rokom trajanja;

(e) isporuke originalno zatvorene robe, a koja je nakon isporuke otvorena pa koja nije pogodna za povrat zbog zaštite zdravlja ili higijene;

(f) isporuke robe koja se zbog svoje prirode nakon isporuke meša s drugim elementima od kojih se ne može odvojiti;

(g) isporuke alkoholnih pića čija je cena dogovorena u trenutku sklapanja kupoprodajnog ugovora, a čija isporuka je moguća tek nakon 30 dana i čija stvarna vrednost zavisi o fluktuacijama na tržištu na koje trgovac ne može utjecati;

(h) ugovore u kojima je potrošač izričito zatražio dolazak trgovca u svrhu izvršavanja hitnih popravaka ili održavanja. Ako prilikom takvog dolaska trgovac pruži dodatne usluge povrh onih koje je potrošač posebno zatražio ili isporuči robu osim zamenskih delova potrebnih za uslugu održavanja ili popravka, pravo odustajanja primjenjuje se na te dodatne usluge ili robu;

(i) isporuke originalno zatvorenih audio ili video snimki ili računalnih programa koji su otvoreni nakon isporuke;

(j) isporuke novina, periodičnih izdanja ili magazina s izuzetkom ugovora o pretplati za isporuku takvih publikacija;

(k) ugovora sklopljenih na javnoj aukciji;

(l) pružanja usluga smeštaja osim u boravišne svrhe, prevoza robe, usluga iznajmljivanja automobila, ugostiteljskih usluga ili usluga koje se odnose na aktivnosti u slobodnom vremenu ako ugovor predviđa konkretan datum ili rok izvršenja;

(m) isporuke digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka ako je izvršavanje započelo uz prethodni izričiti pristanak potrošača i njegovu potvrdu da time gubi pravo odustajanja.

4.2. Ostvarivanje prava na raskid ugovora

Izmenom sekcije 246a, točka 1(2), druga rečenica EGBGB prilagođen je Model uputstva o povlačenju u Aneksu 1 (obrazac), shodno

zahtevima Direktive. Sekcija 246a predviđa da pre nego što potrošač sklopi ugovor izvan poslovnih prostorija, odnosno ugovor na daljinu ili bude obavezan odgovarajućom ponudom, trgovac ga mora na jasan i razumljiv način obavestiti (tzv. predugovorna obavest) među ostalom i o uvjetima, rokovima i postupku izvršavanja prava na raskid ugovora, o tome da je potrošač dužan snositi troškove vraćanja robe u slučaju da iskoristi svoje pravo na raskid ugovora, o pretpostavkama pod kojima potrošač gubi pravo na raskid ugovora kao i o obrascu za raskid ugovora.

Pravo na raskid ugovora realizira se preko izjave, koju je potrošač dužan poslati pre isteka predviđenog roka za raskid ugovora, i to putem obrasca za raskid ugovora (Anex 1 EGBGB) ili putem bilo koje druge nedvosmislene izjave kojom izražava svoju volju da raskine ugovor. Anex 1 EGBGB definiše sadržaj i oblik obrasca za raskid ugovora zaključenih na daljinu i ugovora zaključenih izvan poslovnih prostorija, kao i upute potrošačima kako jednostrano raskinuti takve ugovore i u kojem roku.

4.3. Rokovi za raskid ugovora

Prema sekciji 312 i 312g, vezi sa sekcijom 355 i 356, BGB-a, kao i prema Aneksu 1 EGBGB, u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, osim ako nije drugačije ugovoreno, potrošač ima pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor zaključen izvan poslovnih prostorija ili zaključen na daljinu.

Ako je trgovac obavestio potrošača o pravu na raskid ugovora o kupoprodaji, rok od 14 dana započinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prevoznik, roba koja čini predmet ugovora predana u posjed.

Ako je jednom narudžbom potrošač naručio više komada robe koji trebaju biti isporučeni odvojeno, odnosno ako je reč o robi koja se dostavlja u više komada ili više pošiljki, rok od 14 dana započinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prevoznik, predan u posjed zadnji komad ili zadnja pošiljka robe.

Ako je ugovorena redovita isporuka robe kroz određeni period, rok od 14 dana za raskid ugovora započinje teći od dana kada je potrošaču ili

trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prevoznik, predan u posjed prvi komad ili prva pošiljka robe.

U slučaju sklapanja ugovora o uslugama, ugovora o isporuci vode, plina ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neograničenoj količini, te isporuci toplinske energije, kao i u slučaju sklapanja ugovora kojemu je predmet digitalni sadržaj koji nije isporučen na telesnom mediju, rok od 14 dana za raskid ugovora započinje teći od dana sklapanja ugovora. Ako trgovac nije obavestio potrošača o njegovu pravu na raskid ugovora pravo potrošača na raskid ugovora prestaje tek po isteku 12 meseci od isteka roka od 14 dana.

4.4. Posledice jednostranog raskida ugovora

Trgovac mora najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je primio obavest o odluci potrošača da raskida ugovor sklopljen na daljinu i ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija, vratiti potrošaču sve što je ovaj platio na osnovu ugovora. Obaveza da trgovac mora izvršiti povrat plaćenog nastaje tek nakon što mu roba bude vraćena, odnosno, nakon što mu potrošač dostavi dokaz da je robu poslao natrag trgovcu. Pri tome, potrošač snosi samo izravne troškove povrata robe, osim ako je trgovac pristao snositi te troškove ili ako je trgovac propustio obavestiti potrošača o tome da je dužan snositi te troškove. Potrošač je odgovoran za svako umanjenje vrednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe.

U slučaju jednostranog raskida ugovora kod kojeg je potrošač izričito zahtevao da pružanje usluge ili ispunjenje ugovora o isporuci vode, plina, električne energije (koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neograničenoj količini) i toplinske energije, započne pre isteka roka za raskid ugovora, potrošač je dužan platiti trgovcu dio ugovorene cene koji je razmeran onome što je trgovac ispunio potrošaču do trenutka kada ga je potrošač obavestio o tome da koristi svoje pravo na raskid ugovora. Proporcionalni iznos cene koji je potrošač dužan platiti izračunava se na temelju ukupne ugovorene cene, a ako je ta cena neumerena, na temelju tržišne vrednosti onoga što je trgovac ispunio potrošaču. Ako jednostrano raskine ugovor o uslugama isporuke vode, plina, električne i toplinske

energije, potrošač neće biti obvezan platiti dio cene razmeran onom što je trgovac ispunio potrošaču za vreme trajanja roka za raskid ugovora, ako trgovac potrošaču nije dostavio predugovorne obavesti, odnosno ako potrošač nije izričito zahtevao da pružanje usluge započne pre isteka roka za raskid ugovora.

Ako jednostrano raskine ugovor za digitalni sadržaj koji nije isporučen na telesnom mediju, potrošač neće biti u obvezi platiti deo cene ili troškova srazmernih onome što je trgovac ispunio potrošaču za vrijeme trajanja roka za raskid ugovora, ako prethodno nije dao svoj izričit pristanak na to da ispunjenje ugovora započne pre isteka roka od 14 dana za raskid ugovora, ako nije potvrdio da je upoznat s činjenicom da davanjem takvog pristanka gubi pravo na raskid ugovora ili ako je trgovac propustio obavestiti ga o pravu na raskid ugovora.

Ali karakteristično za nemački pravni sistem u pogledu prava potrošača na raskid ugovora je da nije to pravo samo slovo na hartiji, već i da su potrošači dobro obavještenim o svojim pravima. Prema istraživanju Eurobarometra, 80% od ispitanika (potrošača) u Njemačkoj je pokazalo da zna i rokove u koje može da vrati robu ako je ugovor zaključen na daljinu i koje su posledice toga⁵¹.

ZAKLJUČAK

Pravo na raskid ugovora je specifično potrošačko pravo koje omogućava potrošaču da raskine inače punovažno zaključen ugovor u određenom roku, bez da za to ima ili navede posebne razloge. Ovo pravo proizlazi iz potrebe da se potrošaču da vremena da preispita svoju odluku o zaključenju ugovora i pre nego što se taj ugovor ispuni, ali i nakon njegovog ispunjenja ako je do toga došlo u roku za raskid ugovora. Jednostavno, smatra se da ovo pravo omogućava potrošaču da donese potpuno informiranu odluku o ugovoru i posledicama koje od njega proizlaze.

„Pravo na raskid ugovora“ kao termin u pravu jugoistočne Evrope ne održava sasvim prirodu ovog instuta. Naime, tradicionalno obligaciono pravo u zemljama JIE najčešće vezuje jednostrani raskid za neispunjenje

⁵¹ Flash Eurobarometar 358, Stavovi potrošača premaprekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača [dostupno na http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_358_en.pdf]

ili nepravilno ispunjenje ugovora ili nastupa okolnosti koje omogućavaju odstupanja od pravila *pacta sunt servanda*. Otuda smatramo da bi bilo u korist informiranja potrošača ukoliko se prihvati naziv povlačenje od ugovora ili odustajanje od ugovora.

Pravo na raskid ugovora nije novina u evropskom potrošačkom ugovornom pravu. Ali najdetaljnije isto je razrađeno u Predlogu uredbe o zajedničkom pravu prodaje i u Direktivi o pravima potrošača, osobito u pogledu prava na raskid ugovora zaključenih na daljinu i ugovora zaključenih izvan poslovnih prostorija trgovca. Dok je prvi akt, koji još nije stupio na snagu, predviđen samo kao opcionalni instrument, drugi je već stupio na snagu i već je implementiran u njemačko pravo. Oba akta daju detaljna pravila o sadržaju i načinu ostvarivanja potrošačkog prava na raskid ugovora.

U pogledu primene prava na raskid ugovora, i to posebno na raskid ugovora zaključenih van poslovnih prostorija, CESL predviđa da se ono odnosi samo na slučajeve kada je cena prodaje najmanje 50 eura, dok takva ograničenja ne postoje u njemačkom pravu ni u makedonskom pravu.

U pogledu isključenja prava na raskid ugovora CESL razlikuje ugovore i situacije kad se ovo pravo ne može iskoristiti, za razliku od EU Direktive o potrošačkim prava odnosno njemačkog zakonodavstva, koje nabroja ugovore odnosno specifične predmete ugovora kad je pravo isključeno. Ugovori i situacije gde je ovo pravo isključeno, razlikuju se kod CESL-a je i u njemačkom pravu odnosno EU direktivi o pravima potrošača. Tako Direktiva predviđa da se pravo ne može koristiti kod ugovora za usluge nakon što je usluga u potpunosti izvršena, ako je izvršavanje počelo uz izričiti prethodni pristanak potrošača i uz potvrdu da će svoje pravo na odustajanje izgubiti čim je trgovac ugovor u potpunosti izvršio i kod ugovora koje se odnose na prevoz robe i usluga iznajmljivanja automobila i, što nije slučaj sa CESL-om. Sa druge strane, CESL uređuje da će se ovo pravo isključiti i kod ugovora zaključenih putem mašina za prodaju ili automatiziranih poslovnih prostora i kod ugovora za nabavku namirnica, pića ili druge robe koje su namenjene za tekuće potrošnje u domaćinstvu i koje fizički isporučuje trgovac na česte i redovne periode u

dom potrošača, njegovom prebivalištu ili radnom mjestu, što sa svoje strane ne postoji u Direktivi.

Rokovi za ostvarivanje prava i početak njihovog protoka su jednaki, kako i pravne posledice od raskida ugovora.

Što se tiče pitanja usaglašavanja makedonskog zakonodavstva, Zakon o zaštiti potrošača treba pretrpeti više od jedne intervencije. Sa jedne strane, to su intervencije kojima bi se omogućilo transponiranje novih EU direktiva u zakon, a sa druge njegovo nomotehničko poboljšanje. Usled brojnih i raznih izmena i dopuna koje je zakon do sad pretrpeo, isti je postao nejasan time i ne ostvaruje funkciju informiranja potrošača o njihovim pravima. Prava koja postoje i način na koja su uređena su, na žalost, odraz nekog prošlog vremena. Imajući u vidu da je Direktiva o pravima potrošača već u primeni, Republika Makedonija kao kandidat za članstvo mora da omogući i za potrošače i za trgovce pravila koja postoje na unutarnjem tržištu.

**CONSUMERS' RIGHT ON WITHDRAWAL BY THE PROPOSAL
REGULATION ON COMMON EUROPEAN SALES LAW, THE
MACEDONIAN LAW AND THE GERMAN LAW**

ABSTRACT

In this paper, we analyse the consumers' right to withdraw from contract through the prism of its nature and its functions, as well as the normative foundations contained in the Proposal for a Regulation on the Common European Sales Law, the Macedonian and the German law. The withdrawal right enables the consumer to back off from a valid contract, without explanation, within a specified period of time (cooling-off period). The main function of this right is to protect consumers from sudden decision, which is variously reflected in different situations, but eventually it affects the binding nature of the contract. Therefore the existence of this institute and the rights it confers should be well founded. The paper provides for an overview of the typical provisions regulating this right in different legislative instruments of the European Union and their transposition into the German Law into the Macedonian Law. In conclusion, we argue that the term "termination of contract" as used often in the legislation of SEE, is not fully appropriate reflect the characteristics of this institute of the consumer law. In terms of the relationship between legal acts, we determined the differences in the Proposal for Common European Sales Law and in the German Law. We also voice a number of critical remarks to the Macedonian legislator because of the stall in the development of the Macedonian Consumer Law.

Keywords: right to terminate the contract, cooling-off period, distance contracts, off-premises contract, CESL, Consumer Rights Directive, BGB, Consumer Protection Act of Macedonia.

