

ЗАКОН

О ЗАШТИТИ КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА КОД УГОВАРАЊА НА ДАЉИНУ

І. ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

Предмет

Члан 1.

Овим законом уређују се права корисника финансијских услуга код уговарања финансијских услуга коришћењем средстава комуникације на даљину, као и услови и начин остваривања и заштите тих права.

Значење појединих појмова

Члан 2.

Поједини појмови, у смислу овог закона, имају следеће значење:

1) *уговор на даљину* означава уговор којим се једна уговорна страна (пужалац финансијске услуге) обавезује да ће пружити финансијске услуге које су предмет уговора другој уговорној страни (кориснику тих услуга), а у вези с којим се пружање информација и предузимање других активности у предуговорној фази, односно закључење овог уговора врше искључиво употребом једног или више средстава комуникације на даљину, у оквиру организоване понуде пружања ових услуга;

2) *финансијске услуге* јесу услуге давања кредита и друге услуге које су по својој природи банкарске услуге, услуге осигурања, услуге управљања добровољним пензијским фондовима, услуге финансијског лизинга, платне услуге, услуге издавања електронског новца, инвестиционе услуге и финансијске погодбе, у смислу посебних закона којима су уређене те услуге;

3) *финансијска погодба* јесте продаја са оброчним отплатама цене или други облик финансирања корисника из тачке 5) подтачка (1) овог члана који има исту економску суштину, коју нуди трговац а која подразумева одложено плаћање дуга у току одређеног периода и на коју се примењују одредбе закона којим се уређује заштита корисника финансијских услуга;

4) *пужалац услуге* је:

(1) банка, у смислу закона којим се уређују банке,

(2) друштво за осигурање, у смислу закона којим се уређује осигурање,

(3) друштво за управљање добровољним пензијским фондовима, у смислу закона којим се уређују добровољни пензијски фондови,

(4) давалац лизинга, у смислу закона којим се уређује финансијски лизинг,

(5) платна институција, институција електронског новца и јавни поштански оператор, у смислу закона којим се уређују платне услуге,

(6) инвестиционо друштво, у смислу закона којим се уређује тржиште капитала,

(7) друштво за управљање инвестиционим фондовима, у смислу закона којим се уређују инвестициони фондови,

(8) трговац, у смислу закона којим се уређује заштита корисника финансијских услуга,

(9) друго правно или физичко лице које пружа финансијске услуге у Републици Србији у складу са законом и прописима Европске уније;

5) *корисник* је физичко лице које на основу уговора на даљину користи или је користило финансијске услуге или које се пружаоцу услуге обратило ради закључења тог уговора и коришћења тих услуга, и то:

(1) физичко лице које ове услуге користи, користило их је или намерава да их користи у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности,

(2) предузетник, у смислу закона којим се уређују привредна друштва,

(3) пољопривредник као носилац или члан породичног пољопривредног газдинства, у смислу закона којим се уређују пољопривреда и рурални развој;

6) *средство комуникације на даљину* јесте свако средство које се може користити за непосредно оглашавање, достављање информација у предговорној фази, давање и/или прихват понуде, преговарање и закључивање уговора без истовременог физичког присуства пружаоца услуге и корисника (нпр. интернет, електронска пошта, пошта, телефакс и телефон);

7) *трајни носач података* означава свако средство које кориснику омогућава да сачува податке који су му намењени, да тим подацима приступи и да их репродукује у неизмењеном облику у периоду који одговара сврси њиховог чувања (нпр. папир, оптички дискови, УСБ флеш уређаји, меморијске картице, хард диск рачунара и електронска пошта).

Однос према другим прописима

Члан 3.

На питања заштите корисника која нису уређена овим законом сходно се примењују одредбе прописа којима се уређују заштита корисника финансијских услуга, заштита потрошача, финансијске услуге које су предмет уговора на даљину, пословање пружалаца финансијских услуга, облигациони односи и заштита података о личности.

Ако је законом прописано да се одређена врста уговора о финансијској услузи закључује само у писменој форми, уговор на даљину може се закључити и употребом средства комуникације на даљину у форми електронског документа, уз коришћење квалификованог електронског потписа, у складу са законом којим се уређује електронски потпис.

Уговор на даљину из става 2. овог члана у вредности до 600.000 динара корисник може закључити и без употребе свог квалификованог електронског потписа, ако је сагласност за закључење тог уговора дао коришћењем најмање два елемента за потврђивање корисничког идентитета (аутентификација) или коришћењем шема електронске идентификације високог нивоа поузданости, у складу са законом којим се уређују електронски документ, електронска идентификација и услуге од поверења у електронском пословању и прописом Народне банке Србије којим се уређују минимални стандарди управљања информационом системом финансијске институције.

Народна банка Србије може ближе уредити начин утврђивања вредности уговора из става 3. овог члана.

Уговор на даљину чији су предмет сукцесивне или истородне услуге

Члан 4.

Ако је закључен оквирни уговор на даљину на основу којег се пружалац услуге обавезује да кориснику сукцесивно пружа одређену финансијску услугу или да му пружа више одвојених истородних услуга током одређеног периода – одредбе овог закона примењују се само на тај уговор на даљину, тј. на уговор који је претходно пружању тих услуга (нпр. оквирни уговор за извршавање трансакција).

Ако се пружалац услуге обавезао да кориснику сукцесивно пружа одређену финансијску услугу или да му пружа више одвојених истородних услуга током одређеног периода без претходно закљученог оквирног уговора на даљину – одредбе чл. 5. до 11. овог закона примењују се на прву пружену финансијску услугу, односно на прву наредну истородну услугу ако је од последње такве пружене услуге протекло више од годину дана.

II. ПРАВО КОРИСНИКА НА ИНФОРМИСАЊЕ

Достављање информација у предуговорној фази

Члан 5.

Пружалац услуге дужан је да кориснику, у примереном року, пре закључења уговора на даљину достави информације о пружаоцу услуге, финансијској услузи, уговору на даљину и начину решавања спорова, у складу с чл. 6. до 9. овог закона.

Информације из става 1. овог члана морају бити јасне, лако разумљиве и примерене употребљеном средству комуникације на даљину, а пружалац услуге дужан је да јасно истакне њихову пословну сврху.

Пружалац услуге дужан је да се при достављању информација из става 1. овог члана понаша савесно, с пажњом доброг привредника и у складу с добрим пословним обичајима, а нарочито да тим информацијама ни у једном тренутку не доводи корисника у заблуду у вези с пружањем финансијских услуга.

Пружалац услуге дужан је да се при извршавању обавеза из овог члана, када се информације из става 1. овог члана достављају заступнику пословно неспособног лица ради закључења уговора на даљину у име и за рачун пословно неспособног лица – понаша с пажњом која је примерена потреби да се на одговарајући начин заштите права и интереси ових лица.

Пружалац услуге дужан је да обезбеди да садржина уговора на даљину који је закључен с корисником одговара информацијама које су том кориснику достављене у складу са одредбама овог члана.

Информације о пружаоцу услуге

Члан 6.

Информације о пружаоцу услуге обухватају:

- 1) пословно име и адресу седишта пружаоца услуге, као и било коју другу адресу на којој му се корисник може обратити у вези са уговором на даљину, укључујући и његову имејл адресу;
- 2) делатност пружаоца услуге;

3) пословно име и адресу седишта заступника, огранка или другог организационог дела пружаоца услуге у Републици Србији преко којег пружа финансијске услуге и правног лица коме је поверио пружање тих услуга, као и било коју другу адресу на којој се корисник може преко тих лица обратити пружаоцу услуге у вези са уговором на даљину, укључујући и њихову имејл адресу – ако пружалац услуге пружа финансијске услуге преко тих лица;

4) пословно име и адресу седишта, односно име и пребивалиште другог лица које предузима одређене радње у вези са уговором на даљину на основу пословних односа успостављених с пружаоцем услуге (ако такво лице постоји), његов однос с пружаоцем услуге и својство у којем иступа према кориснику, као и било коју адресу тог другог лица на којој се корисник може обратити у вези са уговором на даљину, укључујући и његову имејл адресу;

5) податке о регистру у коме је пружалац услуге регистрован, његов матични и порески идентификациони број, односно регистрациони број или другу одговарајућу идентификациону ознаку пружаоца услуге у том регистру;

6) назив органа који је издао дозволу за обављање делатности пружаоца услуге, односно који врши надзор над обављањем те делатности.

Информације о финансијској услузи

Члан 7.

Информације о финансијској услузи обухватају:

- 1) опис основних карактеристика финансијске услуге;
- 2) укупну накнаду коју би корисник требало да плати пружаоцу услуге за финансијску услугу, укључујући све повезане провизије и трошкове, као и порезе који падају на терет корисника а плаћају се преко пружаоца услуге (нпр. порез по одбитку), или, кад се укупна накнада не може утврдити, елементе који кориснику омогућавају да обрачуна укупну накнаду;
- 3) упозорење о могућности постојања других накнада, трошкова, пореза и такси у вези са уговором на даљину који падају на терет корисника а које не наплаћује пружалац услуге, односно који се не плаћају преко пружаоца услуге;
- 4) упозорење да је финансијска услуга повезана са инструментима који укључују посебне ризике који произлазе из специфичности тих инструмената или активности које треба да се спроведу, односно чија цена или резултати (приноси) зависе од кретања на финансијским тржиштима на које пружалац услуге не може утицати а историјски подаци не представљају показатељ будућег кретања цена – ако је финансијска услуга повезана с тим инструментима;
- 5) рок важења понуде, односно информација из овог члана;
- 6) начин плаћања и извршења обавеза у вези са уговором на даљину;
- 7) информацију о додатним трошковима који могу настати због употребе одређеног средства комуникације на даљину а који падају на терет корисника, ако се такви трошкови наплаћују, односно информацију о томе да се такви трошкови не наплаћују.

Информације о уговору на даљину

Члан 8.

Информације о уговору на даљину обухватају:

1) информацију о праву корисника да одустане од уговора на даљину у складу са овим законом и о року и условима за остваривање тог права, укључујући правне последице одустанка од уговора у складу с чланом 15. овог закона, упутство о начину остваривања овог права, а нарочито податак о адреси на коју корисник доставља изјаву о одустајању, као и последице које наступају ако корисник не искористи право на одустанак, односно информацију о томе да не постоји право на одустанак од уговора на даљину – у случајевима из члана 13. став 4. овог закона;

2) рок трајања уговора на даљину, ако је предмет уговора на даљину трајно или повремено пружање финансијских услуга;

3) информацију о праву уговорних страна да једнострано раскину или откажу уговор на даљину пре истека рока његовог трајања, у складу са овим законом и одредбама овог уговора, као и о евентуалној обавези плаћања казне, накнаде и других трошкова у том случају;

4) податак о прописима који се примењују на уговор на даљину и/или о надлежности суда за решавање спорова из тог уговора;

5) упутство о поступку и начину закључивања уговора на даљину;

6) информације о језику на којем се може закључити уговор на даљину и на којем би се обављала комуникација током трајања уговорног односа, ако корисник захтева закључење овог уговора и обављање комуникације на језику који није српски.

Информације о начину решавања спорова

Члан 9.

Информације о начину решавања спорова обухватају:

1) информацију о праву корисника да поднесе приговор, односно притужбу пружаоцу услуге и/или надлежном телу, о томе да ли је утврђена могућност вансудског решавања спора из уговора на даљину, као и о начину и условима подношења приговора, односно притужбе и вансудског решавања спора;

2) информацију о томе да ли је установљен фонд или други организовани начин обезбеђења обавеза пружаоца услуге према кориснику у вези с пружањем финансијске услуге.

Информације уређене другим прописима

Члан 10.

Одредбе овог закона не искључују обавезу пружаоца услуге да кориснику, у примереном року, пре закључења уговора на даљину, на начин утврђен у члану 5. овог закона – поред информација из чл. 6. до 9. овог закона, истовремено достави и друге информације које је дужан да му достави у складу са одредбама посебних прописа.

Ако су предмет уговора на даљину платне услуге, пружалац платних услуга пружа одговарајуће информације у складу са одредбама закона о платним услугама којима се уређује пружање информација у предуговорној фази код оквирног уговора о платним услугама и уговора о једнократној платној трансакцији, при чему није дужан да пружи информације из чл. 6. до 9. овог закона, осим информација из члана 7. тач. 3) до 7), члана 8. тач. 1) и 5) и члана 9. тачке 2) овог закона.

Информације код говорне комуникације

Члан 11.

Ако пружалац услуге намерава да информације у предуговорној фази саопшти усмено, у току разговора коришћењем средства комуникације на даљину (нпр. фиксни или мобилни телефон и интернет телефонија), лице које обавља позив у име пружаоца услуге дужно је да одмах на почетку овог разговора јасно наведе пословно име пружаоца услуге и пословну сврху тог позива.

Ако корисник изричито пристане на разговор из става 1. овог члана, лице које обавља позив у име пружаоца услуге дужно је да обавести корисника о свом идентитету и природи свог односа с пружаоцем услуге, као и да му саопшти информације из члана 7. тач. 1) до 3) и члана 8. тачка 1) овог закона.

Након пружања информација из става 2. овог члана, пружалац услуге дужан је да корисника обавести о томе да су на његов захтев доступне и друге информације из чл. 6. до 10. овог закона, као и о врсти и природи ових информација.

Ако је прописима утврђена обавеза пружаоца услуге да информације у предуговорној фази кориснику доставља у писменој форми на папиру или другом трајном носачу података, пружање тих информација током разговора из става 1. овог члана не искључује ову обавезу.

Достављање информација на папиру или другом трајном носачу података

Члан 12.

Пружалац услуге дужан је да предложени текст уговора на даљину и све информације из чл. 6. до 10. овог закона у примереном року достави кориснику, пре закључења овог уговора, и то у писменој форми, на папиру или другом трајном носачу података који је кориснику на располагању.

Изузетно од става 1. овог члана, ако је уговор на даљину на захтев корисника закључен коришћењем средства комуникације на даљину које не омогућава достављање текста уговора и информација из става 1. овог члана на начин и у роковима утврђеним тим ставом – пружалац услуге дужан је да овај текст и ове информације достави кориснику одмах након закључења уговора.

Корисник има право да у току трајања уговорног односа од пружаоца услуге захтева да му се без одлагања достави примерак закљученог уговора на даљину у папирној форми.

Корисник може у току трајања уговорног односа да промени средство комуникације на даљину, ако то није неспојиво са закљученим уговором на даљину или природом финансијске услуге која је предмет тог уговора.

III. ПРАВО КОРИСНИКА НА ОДУСТАНАК ОД УГОВОРА НА ДАЉИНУ

Одустанак корисника од уговора на даљину

Члан 13.

Корисник има право да одустане од уговора на даљину у року од 14 дана од дана закључења тог уговора, без навођења разлога за одустанак.

Изузетно од става 1. овог члана, корисник има право да одустане од уговора на даљину у следећим роковима:

1) ако је предмет уговора на даљину животно осигурање – у року од 30 дана од дана достављања кориснику обавештења о закључењу овог уговора;

2) ако су предмет уговора на даљину услуге у вези с добровољним пензијским фондом – у року од 30 дана од дана закључења овог уговора.

Изузетно од ст. 1. и 2. овог члана, у случају из члана 12. став 2. овог закона рок за одустанак од уговора на даљину почиње да тече од дана достављања уговора и информација из тог става.

Корисник нема право на одустанак из става 1. овог члана у случају закључења следећих уговора:

1) уговора на даљину чији су предмет финансијске услуге чија цена зависи од кретања на финансијском тржишту на које пружалац услуге не може да утиче, а до којег може доћи у току рока за одустанак из ст. 1. и 2. овог члана, и које се односе на:

- (1) девизне, девизно-валутне и мењачке послове,
- (2) инструменте тржишта новца,
- (3) преносиве хартије од вредности,
- (4) јединице институција колективног инвестирања,
- (5) терминске уговоре и друге инструменте који морају бити намирени у новцу,

- (6) каматне форварде,
- (7) валутне, каматне и акцијске свопове,
- (8) опције на основу којих се стичу инструменти из овог става или на основу којих се располаже тим инструментима, а нарочито валутне и каматне опције;

2) уговора на даљину о осигурању помоћи на путовању или уговора на даљину о другим краткорочним осигурањима у трајању до једног месеца;

3) уговора на даљину код којих су уговорне стране на изричит захтев корисника извршиле своје обавезе пре истека рока за коришћење права на одустанак;

4) уговора на даљину о кредиту који је обезбеђен хипотеком, као и уговора на даљину чији је предмет куповина непокретности, односно финансирање такве куповине, ако су кориснику пренета средства кредита, односно средства за ово финансирање.

Изјава корисника о одустанку

Члан 14.

Корисник је дужан да изјаву о одустанку од уговора на даљину достави пружаоцу услуге у писменој форми или на другом трајном носачу података, у складу са упутством из члана 8. тачка 1) овог закона.

Изјава из става 1. овог члана сматра се благовременом ако је отпремљена пружаоцу услуге пре истека рока из члана 13. ст. 1. и 2. овог закона.

Уговор на даљину престаје да важи у тренутку кад је пружалац услуге примио изјаву из става 1. овог члана.

Правне последице одустанка од уговора на даљину

Члан 15.

Корисник има право на одустанак од уговора на даљину без плаћања посебне накнаде (одустанице) или накнаде било којих трошкова које је пружалац услуге могао имати поводом закључења тог уговора.

Ако одустане од уговора на даљину у складу с чл. 13. и 14. овог закона, корисник није одговоран за евентуалну штету коју је пружалац услуге због тога претрпео, осим ако је од уговора одустао с намером да ту штету проузрокује.

Корисник је дужан да плати само део укупне уговорене накнаде за услугу коју му је пружалац услуге стварно пружио на основу уговора на даљину до тренутка пријема изјаве из члана 14. овог закона.

Износ из става 3. овог члана не може бити већи од износа који је у односу на укупну уговорену накнаду сразмеран обиму већ пружених услуга у односу на укупан обим уговорених услуга, нити може бити такав да се може сматрати казном или другом врстом накнаде за одустанак.

Пружалац услуге не може да захтева да корисник плати износ утврђен на основу ст. 3. и 4. овог члана у следећим случајевима:

1) ако не располаже доказом о томе да је корисник, у складу с чланом 8. став 1. овог закона, био уредно обавештен о последицама одустанка од уговора на даљину, укључујући и плаћање овог износа;

2) ако је без сагласности корисника почео да извршава своје уговорне обавезе пре истека рока за одустанак предвиђеног у члану 13. ст. 1. и 2. овог закона;

3) ако је корисник одустао од уговора на даљину чији су предмет услуге осигурања.

Пружалац услуге дужан је да, без одлагања, а најкасније у року од 30 дана од дана пријема изјаве из члана 14. овог закона – кориснику врати износ новчаних средстава који је од њега примио по основу уговора на даљину, умањен за износ новчаних средстава из става 3. овог члана.

Корисник је дужан да, без одлагања, а најкасније у року од 30 дана од дана упућивања (отпремања) изјаве из члана 14. овог закона – пружаоцу услуге врати износ новчаних средстава који је од њега примио по основу уговора на даљину.

Дејство одустанка од уговора на даљину на друге повезане уговоре

Члан 16.

Ако корисник одустане од уговора на даљину у складу с чл. 13. и 14. овог закона, раскида се, без навођења разлога за то и плаћања накнаде, и било који други повезани уговор на даљину који је корисник закључио с даваоцем услуге или трећим лицем на основу уговора на даљину од којег је одустао или у вези с тим уговором.

Извршење уговора на даљину пре истека рока за одустанак

Члан 17.

Извршење уговора на даљину може почети пре истека рока за одустанак од тог уговора само ако корисник то изричито захтева.

Пружалац услуге не може захтевати испуњење обавезе корисника по основу уговора на даљину пре истека рока из става 1. овог члана.

IV. ДРУГА ПРАВА КОРИСНИКА КОД УГОВАРАЊА НА ДАЉИНУ

Финансијске услуге које корисник није тражио

Члан 18.

Забрањено је пружање финансијске услуге коју корисник није тражио, односно у вези с којом није закључио уговор на даљину на основу којег би имао обавезу према пружаоцу услуге.

Пружање финансијских услуга које корисник није тражио не производи правно дејство према кориснику, нити корисник може имати било какву обавезу према пружаоцу услуге по том основу.

Не сматра се да је корисник прихватио понуду пружаоца услуге ако на њу није одговорио у одређеном року.

Изузетно од става 3. овог члана, ако је пружалац услуге понудио, односно предложио измене и/или допуне уговора на даљину који је већ закључио с корисником, може се уговорити да ће се сматрати да је корисник сагласан са овом понудом, односно овим предлогом и када није одговорио у одређеном року, ако је могућност такве измене и/или допуне уговора утврђена законом.

Одредбе овог члана не доводе у питање право да пружалац услуге и корисник уговоре прећутно продужење важења уговора на даљину, ако је могућност прећутног продужења важења уговора о одређеној финансијској услузи утврђена законом.

Комуникација с корисником

Члан 19.

Пружалац услуге може користити следећа средства комуникације на даљину само ако је корисник дао претходну сагласност за њихово коришћење:

1) аутоматизоване системе позивања који функционишу без учешћа људи (нпр. уређај за аутоматско позивање или аутоматско слање електронске поште);

2) факс машине (телефакс).

Средства комуникације на даљину која омогућавају индивидуалну комуникацију с корисником, осим средстава из става 1. овог члана, могу бити употребљена само ако је корисник дао претходну сагласност за њихово коришћење или се изричито не противи њиховом коришћењу.

Средства комуникације на даљину из ст. 1. и 2. овог члана не могу се користити на начин који проузрокује додатне трошкове за корисника.

Право на раскид уговора на даљину

Члан 20.

Ако пружалац услуге није поступио у складу са одредбама овог закона, корисник у свако доба може једнострано раскинути уговор на даљину, без плаћања било каквих трошкова, накнада или казне.

У случају из става 1. овог члана, пружалац услуге нема право на накнаду штете због раскида уговора на даљину.

Терет доказивања

Члан 21.

У случају спора, пружалац услуге сноси терет доказивања да је кориснику доставио информације и да је извршио друге обавезе у складу са овим законом, као и да је корисник дао сагласност за закључење уговора на даљину.

Ништава је одредба уговора на даљину којом се терет доказивања из става 1. овог члана преноси на корисника.

Обавезе трећих лица која наступају у име пружаоца услуге

Члан 22.

Обавезе утврђене овим законом односе се и на лице преко којег пружалац услуге пружа финансијске услуге, лице коме је пружалац услуге поверио пружање тих услуга, односно лице које предузима одређене радње у вези са уговором на даљину на основу пословних односа успостављених с пружаоцем услуге.

Пружалац услуге дужан је да се стара о томе да лица из става 1. овог члана испуњавају његове обавезе у складу са овим законом и непосредно је одговоран корисницима за поступање тих лица у складу са законом.

Принудна природа одредаба овог закона

Члан 23.

Корисник се не може одрећи права која су му утврђена овим законом.

Ништава је одредба уговора на даљину или изјава воље којом се корисник одриче права која су му утврђена овим законом.

Ако се правом државе које је изабрано као меродавно за уговор на даљину са страним елементом кориснику пружа мања заштита од заштите која је пружена одредбама овог закона, на заштиту корисника примењиваће се одредбе овог закона.

V. ОСТВАРИВАЊЕ ЗАШТИТЕ ПРАВА И ИНТЕРЕСА КОРИСНИКА И НАДЗОР

Остваривање заштите права и интереса корисника

Члан 24.

Корисник има право на заштиту права и интереса утврђених овим законом.

На остваривање заштите права и интереса из става 1. овог члана у вези с финансијским услугама које пружају банка, давалац лизинга, платна институција, институција електронског новца и јавни поштански оператор – примењују се одредбе закона којим се уређује заштита корисника финансијских услуга и прописа донетих на основу тог закона.

На остваривање заштите права и интереса из става 1. овог члана у вези с финансијским услугама које пружају друштво за осигурање и друштво за управљање добровољним пензијским фондовима – примењују се одредбе закона којим се уређује осигурање, односно закона којим се уређују добровољни пензијски фондови и пензијски планови, као и прописа донетих на основу тих закона.

На остваривање заштите права и интереса из става 1. овог члана у вези с финансијским услугама које пружају инвестиционо друштво и друштво за управљање инвестиционим фондовима – примењују се одредбе закона којим се уређује тржиште капитала и подзаконског акта из става 5. овог члана.

Комисија за хартије од вредности подзаконским актом ближе уређује начин остваривања заштите права и интереса из става 1. овог члана у вези с финансијским услугама које пружају инвестиционо друштво и друштво за управљање инвестиционим фондовима.

На остваривање заштите права и интереса из става 1. овог члана корисника који је с трговцем закључио финансијску погодбу – примењују се одредбе закона којим се уређује заштита потрошача и прописа донетих на основу тог закона.

Народна банка Србије, органи и организације и друга лица који су у складу с посебним законом надлежни за вансудско решавање спорова у вези с применом одредаба овог закона, могу размењивати податке са страним органима и телима надлежним за вансудско решавање спорова, а у вези са споровима који се односе на уговоре на даљину са елементом иностраности.

Надзор

Члан 25.

Народна банка Србије врши надзор над применом одредаба овог закона које се односе на уговоре на даљину чији су предмет финансијске услуге које пружају банка, давалац финансијског лизинга, друштво за осигурање, друштво за управљање добровољним пензијским фондовима, платна институција, институција електронског новца и јавни поштански оператор – у складу са законима којима се уређује пословање ових правних лица, законом којим се уређују положај, организација, овлашћења и функције Народне банке Србије и законом којим се уређује заштита корисника финансијских услуга.

Комисија за хартије од вредности врши надзор над применом одредаба овог закона које се односе на уговоре на даљину чији су предмет инвестиционе услуге, у складу са законом којим се уређује тржиште капитала и законом којим се уређују инвестициони фондови.

Министарство надлежно за заштиту потрошача врши надзор над применом одредаба овог закона које се односе на уговоре на даљину о финансијским погодбама, у складу са законом којим се уређује заштита потрошача, а преко тржишних инспектора.

Поред мера које може предузети према пружаоцу услуге и другим лицима у складу са законом, надзорни орган из овог члана може донети решење којим ће правном или физичком лицу које обавља одређене послове у вези са средством комуникације на даљину наложити да престане са обављањем тих послова ако је утврђено да обављање тих послова није у складу са одредбама овог закона, односно да онемогућава или отежава примену одредаба овог закона, осим ако надзор врши орган надзора из става 3. овог члана.

VI. КАЗНЕНЕ ОДРЕДБЕ

Новчане казне

Члан 26.

Новчаном казном од 50.000 до 800.000 динара казниће се пружалац услуге над којим надзор врши Народна банка Србије:

1) ако кориснику не достави информације у предуговорној фази у складу с чл. 5. до 10. овог закона (чл. 5. до 10);

2) ако код говорне комуникације с корисником не поступи у складу с чланом 11. овог закона (члан 11);

3) ако кориснику не достави текст уговора на даљину и информације из чл. 6. до 10. овог закона у писменој форми, на папиру или другом трајном носачу података (члан 12. ст. 1. и 2);

4) ако кориснику који је то захтевао не достави примерак закљученог уговора на даљину у папирној форми, односно копију ако је тај уговор закључен у електронској форми (члан 12. став 3);

5) ако кориснику не омогући промену средства комуникације на даљину у току уговорног односа а та промена није неспојива са закљученим уговором на даљину или природом финансијске услуге која је предмет тог уговора (члан 12. став 4);

6) ако кориснику онемогући или отежа остваривање права на одустанак од уговора на даљину у складу са овим законом (члан 13);

7) ако у случају одустанка корисника од уговора на даљину поступи супротно члану 15. овог закона (члан 15);

8) ако пре истека рока за одустанак из члана 13. овог закона започне са извршењем уговора на даљину а корисник то није захтевао, или ако пре истека тог рока захтева од корисника испуњење обавеза по основу овог уговора (члан 17);

9) ако пружа финансијску услугу коју корисник није тражио (члан 18);

10) ако користи средства комуникације на даљину супротно члану 19. овог закона (члан 19);

11) ако кориснику онемогући или отежа остваривање права на раскид уговора на даљину из члана 20. овог закона и/или ако му наплати трошкове, накнаду или казну због овог раскида (члан 20);

12) ако је уговором на даљину предвиђено да корисник сноси терет доказивања да је пружалац услуге доставио информације кориснику и извршио друге обавезе у складу са овим законом, као и да је корисник дао сагласност за закључење уговора на даљину (члан 21);

13) ако је уговором на даљину предвиђено да се корисник одриче права која су му утврђена овим законом (члан 23. став 1).

Изузетно од става 1. овог члана, за радње из тог става банка ће се казнити новчаном казном од 80.000 до 1.000.000 динара.

Народна банка Србије изриче новчану казну из става 1. овог члана банци, даваоцу лизинга, платној институцији, институцији електронског новца и јавном поштанском оператору у поступку остваривања права и интереса корисника који је утврђен законом којим се уређује заштита корисника финансијских услуга.

Народна банка Србије изриче новчану казну из става 1. овог члана друштву за осигурање и друштву за управљање добровољним пензијским фондовима у поступку надзора над пословањем тих друштава који је утврђен законом којим се уређује осигурање, односно законом којим се уређују добровољни пензијски фондови и пензијски планови.

Прекршаји

Члан 27.

Новчаном казном од 50.000 до 800.000 динара казниће се за прекршај инвестиционо друштво, друштво за управљање инвестиционим фондовима и трговац који је правно лице:

1) ако кориснику не достави информације у предуговорној фази у складу с чл. 5. до 10. овог закона (чл. 5. до 10);

2) ако код говорне комуникације телефоном с корисником не поступи у складу с чланом 11. овог закона (члан 11);

3) ако кориснику не достави текст уговора на даљину и информације из чл. 6. до 10. овог закона у писменој форми, на папиру или другом трајном носачу података (члан 12. ст. 1. и 2);

4) ако кориснику који је то захтевао не достави примерак закљученог уговора на даљину у папирној форми (члан 12. став 3);

5) ако кориснику не омогући промену средства комуникације на даљину у току уговорног односа а та промена није неспојива са закљученим уговором на даљину или природом финансијске услуге која је предмет тог уговора (члан 12. став 4);

6) ако кориснику онемогући или отежа остваривање права на одустанак од уговора на даљину у складу са овим законом (члан 13);

7) ако у случају одустанка корисника од уговора на даљину поступи супротно члану 15. овог закона (члан 15);

8) ако пре истека рока за одустанак из члана 13. овог закона започне са извршењем уговора на даљину а корисник то није захтевао, или ако пре истека тог рока захтева од корисника испуњење обавеза по основу овог уговора (члан 17);

9) ако пружа финансијску услугу коју корисник није тражио (члан 18);

10) ако користи средства комуникације на даљину супротно члану 19. овог закона (члан 19);

11) ако кориснику онемогући или отежа остваривање права на раскид уговора на даљину из члана 20. овог закона и/или ако му наплати трошкове, накнаду или казну због овог раскида (члан 20);

12) ако је уговором на даљину предвиђено да корисник сноси терет доказивања да је пружалац услуге доставио информације кориснику и извршио друге обавезе у складу са овим законом, као и да је корисник дао сагласност за закључење уговора на даљину (члан 21);

13) ако је уговором на даљину предвиђено да се корисник одриче права која су му утврђена овим законом (члан 23. став 1).

За радње из става 1. овог члана казниће се и одговорно лице у инвестиционом друштву, друштву за управљање инвестиционим фондовима и трговцу који је правно лице, и то новчаном казном од 20.000 до 100.000 динара.

За радње из става 1. овог члана казниће се трговац који је предузетник новчаном казном од 30.000 до 500.000 динара.

VII. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Престанак важења појединих одредаба Закона о заштити потрошача

Члан 28.

Даном почетка примене овог закона престају да важе одредбе члана 29. ст. 9. и 10. и члана 37. став 2. Закона о заштити потрошача („Службени лист РС“, бр. 62/2014 и 6/2016 – др. закон).

Ступање на снагу

Члан 29.

Овај закон ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије“, а примењује се после истека три месеца од дана његовог ступања на снагу, осим одредбе члана 2. тачка 4) подтачка (9) овог закона, која се примењује од дана приступања Републике Србије Европској унији.

О Б Р А З Л О Ж Е Њ Е

I. УСТАВНИ ОСНОВ ЗА ДОНОШЕЊЕ ЗАКОНА

Уставни основ за доношење Закона о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину садржан је у одредби члана 90. Устава Републике Србије којом се уређује да Република Србија штити потрошаче и одредби члана 97. тач. 2. и 6. Устава Републике Србије, којом је утврђено да Република Србија уређује и обезбеђује, између осталог, остваривање и заштиту права грађана, јединствено тржиште, систем обављања појединих привредних и других делатности и монетарни и банкарски систем.

II. РАЗЛОЗИ ЗА ДОНОШЕЊЕ ЗАКОНА

Доношењем Закона о заштити корисника финансијских услуга („Службени гласник РС“, бр. 36/2011 и 139/2014) први пут је целовито пружена заштита корисницима финансијских услуга и свеобухватно су уређена права корисника финансијских услуга које пружају банке, даваоци финансијског лизинга и трговци, као и услови и начин остваривања и заштите тих права. Корисницима услуга осигурања и добровољних пензијских фондова заштита сличног нивоа пружена је кроз Закон о осигурању („Службени гласник РС“, бр. 139/2014) и Закон о добровољним пензијским фондовима и пензијским плановима („Службени гласник РС“, бр. 85/2005 и 31/2011). Применом наведених закона, у Републици Србији достигнут је висок стандард заштите корисника финансијских услуга. Међутим, општи технолошки развој и све већи значај електронског пословања у савременом животу допринели су и развијању нових начина за понуду и оглашавање финансијских услуга, због чега се указала потреба за додатним уређивањем пружања финансијских услуга, пре свега њиховог пружања на даљину.

Као један од приоритета Владе РС постављено је и унапређење коришћења информационо-комуникационих технологија у свим областима, а на првом месту у привреди и државној управи (дигитализација), чему нарочито доприноси усвајање Закона о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском пословању („Службени гласник РС“, бр. 94/2017) и Закона о електронској управи („Службени гласник РС“, бр. 27/2018), а доношење Закона о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину (у даљем тексту: Закон) даље би допринело коришћењу информационо-комуникационих технологија у области финансијских услуга.

Основни циљеви доношења Закона јесу унапређење права корисника финансијских услуга и додатна заштита тих корисника, те прецизирање одређених практичних питања код уговарања на даљину, као и усклађивање домаћег законодавства с правом Европске уније.

Законом се, пре свега, свеобухватно и конкретно уређује заштита корисника финансијских услуга код уговарања на даљину, а истовремено се обезбеђује и виши ниво заштите права и интереса тих корисника.

Постојећи правни оквир у области заштите корисника финансијских услуга у Републици Србији допуњује се увођењем детаљних одредаба које за циљ имају успостављање јединствених принципа и начела за све финансијске услуге које се могу пружати на даљину. За различите финансијске услуге, које су тренутно уређене кроз више посебних закона, као што су услуге давања кредита и друге банкарске услуге, услуге осигурања, услуге управљања

добровољним пензијским фондовима, платне услуге, услуге издавања електронског новца, финансијске погодбе и инвестиционе услуге – усклађују се правила при уговарању на даљину, чиме се кориснику финансијских услуга пружа додатна правна сигурност, а поступак уговарања различитих врста финансијских услуга за корисника се поједностављује. Обавезе пружалаца финансијских услуга и права корисника финансијских услуга код уговарања на даљину јасно су и недвосмислено уређени, што би требало да допринесе јачању поверења корисника у примену савремених техника уговарања (попут електронске трговине и тзв. електронског и мобилног банкарства), а тиме посредно и повећаној свеукупној тражњи за финансијским услугама и снижавању трошкова пословања финансијских институција. Уговарањем на даљину корисницима финансијских услуга омогућавања се приступ најширем асортиману финансијских услуга које постоје на домаћем финансијском тржишту, без обзира на место њиховог пребивалишта (односно боравишта), што без сумње утиче и на увећање слободе избора корисника, будући да сада не могу сви корисници преговарати и склапати уговоре с пружаоцима финансијских услуга независно од места где се налазе пословне просторије тих пружалаца. Истовремено се корисницима пружа могућност да значајно сниже своје трошкове и утрошак времена, тако што ће користити средства комуникације на даљину (првенствено интернет), приликом прикупљања више понуда од различитих пружалаца финансијских услуга када се опредељују за одређени финансијски производ.

Такође, ради заштите корисника уређује се начин на који пружаоци финансијских услуга оглашавају и нуде корисницима финансијске услуге преко интернета или коришћењем других савремених средстава комуникације. С обзиром на то да се уговарање финансијских услуга на даљину може сматрати једним од начина за унапређење, осавремењивање и развој финансијског тржишта у Републици Србији, уређивање ове области значајно је како за кориснике тако и за пружаоце финансијских услуга, те би допринело вишем степену заштите корисника финансијских услуга.

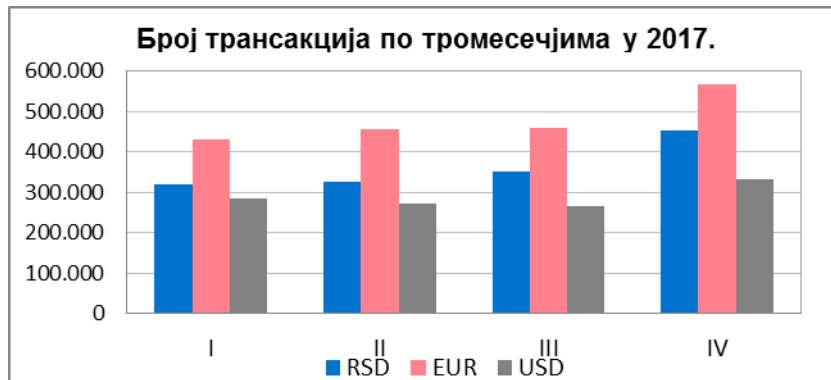
У следећим табелама приказани су статистички подаци о трансакцијама плаћања извршеним преко интернета, коришћењем платних картица, односно електронског новца, по тромесечјима. У обе табеле лако је уочљив тренд пораста и броја трансакција плаћања преко интернета коришћењем платних картица и вредности тих трансакција. На основу приказаних трендова може се закључити да су грађани и привредни субјекти отворенији за коришћење модерних начина плаћања, што указује на то да ће се у будућности информационе технологије све чешће користити и за закључивање нових уговора – нарочито ако имамо у виду да је од 2015. године у Републици Србији уведено и регулисано коришћење електронског новца.

**Платне трансакције куповине робе и услуга преко
интернета коришћењем платне картице
(подаци за 2017. годину)**

Вредност трансакција у динарима ¹						
алута ^В	I	II	III	IV	Укупно	

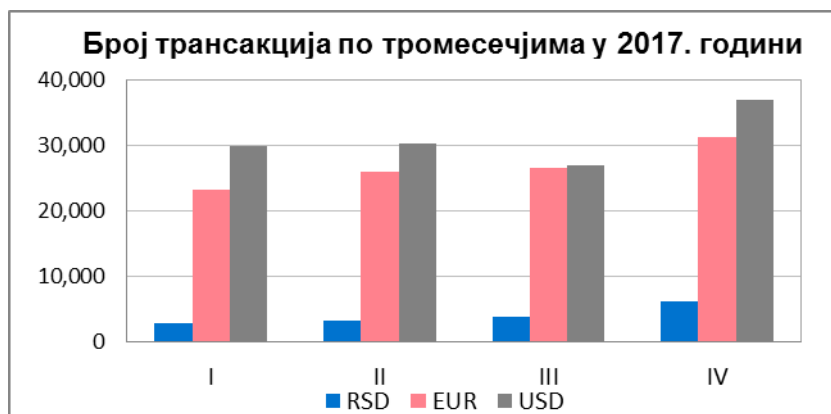
¹ Вредност трансакција приказана је у динарској противвредности према средњем курсу Народне банке Србије за евро, односно долар на дан 27. априла 2018. године.

SD	R	1.199. 454.603	1.343. 938.376	1.384. 067.936	1.678. 352.797	5.605.8 13.712
UR	E	1.873. 081.265	2.498. 861.740	2.559. 957.579	3.075. 252.150	10.007. 152.736
SD	U	770.52 7.209	740.65 8.876	755.83 2.260	1.136. 485.436	3.403.5 03.784



Платне трансакције куповине робе и услуга преко интернета коришћењем електронског новца (подаци за 2017. годину)

Вредност трансакција у динарима						
алута	B	I	II	III	IV	Укуп но
SD	R	4.114. 917	6.734. 253	9.061. 255	13.65 6.396	33.56 6.821
UR	E	39.90 1.653	44.01 6.556	46.22 3.045	54.01 0.111	184.1 51.366
SD	U	23.85 4.611	24.40 8.047	24.63 4.240	34.47 5.443	107.5 99.510



До сличног закључка можемо доћи и на основу праћења броја корисника по појединим платним услугама, будући да је приметан пораст коришћења платних услуга везаних за интернет и мобилне телефоне.

**Број корисника по врстама платних услуга
(подаци за 2017. годину)**

Врста услуге	Извештајни период (тримесечје)			
	I	II	III	IV
Рачун електронског новца	64.196	29.621	31.972	35.533
Интернет плаћање	1.656. 646	1.763. 741	1.833. 163	1.935. 687
Мобилно плаћање	835.84 3	911.92 7	999.34 5	1.126. 930
Издавање картице	5.782. 056	5.862. 454	5.913. 795	5.934. 256

Тренд константног пораста (из тримесечја у тримесечје) коришћења инструмената плаћања као што су платне картице и инструменти на којима је похрањен електронски новац, како кад је реч о броју платних трансакција тако и о њиховој вредности, забележен је у претходној години и у плаћањима у Републици Србији и у плаћањима ка иностранству.

**Платне трансакције преноса новчаних средстава обављене у РС
картицама и електронским новцем издатим у РС (вредност у милионима
динара)**

	I	II	III	IV	Укуп но
Бр ој	39.09 0.284	42.89 8.467	43.06 3.135	46.51 4.935	171.5 66.821
Вр едност	70.29 5	77.52 6	77.01 8	86.78 2	311.6 22

**Платне трансакције преноса новчаних средстава обављене ван РС
картицама и електронским новцем издатим у РС (вредност у еврима)**

	I	II	III	IV	Укуп но
Бр	2.568.	2.680.	3.154.	3.211.	11.61

ој	901	443	615	072	5.031
Вр едност	110.6 03.604	125.3 37.333	141.8 05.049	134.8 63.108	512.6 09.094

Успостављање јединственог правног оквира за заштиту корисника код уговарања свих значајних врста финансијских услуга на даљину требало би да ојача и поверење корисника у пружалоце финансијских услуга.

Законом су детаљно уређени право на информисање корисника финансијских услуга, право на одустанак од уговора на даљину, право на раскид тог уговора и друга права корисника финансијских услуга при уговарању на даљину, као и остваривање заштите права и интереса тих корисника и надзор над применом одредаба Закона. Поједина од ових права постојала су у правном систему Републике Србије и раније – нпр. у одредбама Закона о заштити потрошача и Закона о заштити корисника финансијских услуга, али не у тако разрађеном и свеобухватном облику.

Закон утврђује обавезе пружаоца финансијске услуге у свим фазама уговарања на даљину којима се обезбеђује адекватна обавештеност корисника. У складу са Законом, корисник би код уговарања на даљину још у предуговорној фази требало да добије све релевантне информације које су му неопходне како би суштински могао ваљано да процени финансијску услугу која му се нуди и како би донео одлуку као добро обавештени корисник. Уз то, пружалац услуге дужан је да обавести корисника о свим правима које корисник има, а нарочито о томе да има право одустанка од уговора на даљину. Чак и ако корисник у конкретном случају нема право на одустанак због тога што је сам изричито захтевао испуњење уговора на даљину пре истека рока прописаног за коришћење права на одустанак, пружалац финансијске услуге дужан је да га о томе обавести. Такође, Законом су корисници заштићени од пружања и наплаћивања услуга које нису тражили. Корисници су ослобођени било какве обавезе у случају пружања услуга које нису наручене, при чему је изричито предвиђено да се не сматра да је корисник прихватио понуду пружаоца услуге ако није одговорио на њу. Ово правило не доводи у питање право да се уговори прећутно продужење важења уговора на даљину, ако је та могућност утврђена законом.

Поред физичких лица у ужем смислу, Закон се примењује и на пољопривреднике и предузетнике – будући да је процењено да би и ови субјекти требало да уживају истоветни степен заштите права и интереса код уговарања на даљину, јер општи ниво њиховог финансијског знања није на нивоу привредних друштава, која ипак, по правилу, располажу већим материјалним средствима и стручним капацитетима од тих лица.

Законом се решавају и одређени практични проблеми у примени ранијих законских одредаба којима се уређивало пружање појединих финансијских услуга на даљину (попут финансијске погодбе), нпр. утврђивањем форме достављања изјаве о одустанку од уговора и начина рачунања рока за њено достављање, као и јасним и прецизним уређивањем правних последица одустанка од уговора.

Законом би се извршило и усклађивање домаћег права с прописима Европске уније у овој области, пре свега са Директивом 2002/65/ЕУ, којом се уређују управо оглашавање и закључивање на даљину уговора о финансијским услугама намењеним потрошачима и која се односи на све врсте финансијских услуга (банкарске, кредитне, осигуравајуће, пензионе, инвестиционе или

платне) у току чијег закључивања су коришћена искључиво средства комуникације на даљину, тј. сва средства која се могу користити за комуникацију у наведене сврхе без истовременог физичког присуства потрошача и пружаоца услуга.

III. ОБЈАШЊЕЊЕ ОСНОВНИХ ПРАВНИХ ИНСТИТУТА И ПОЈЕДИНАЧНИХ РЕШЕЊА

У **члану 1.** утврђује се предмет Закона. Прописано је да се Законом уређују права корисника финансијских услуга код уговарања финансијских услуга коришћењем средстава комуникације на даљину, као и услови и начин остваривања и заштите тих права.

У **члану 2.** дефинисано је значење појмова употребљених у Закону. Најзначајнији међу њима су уговор о пружању финансијских услуга на даљину, пружалац финансијске услуге, корисник финансијске услуге, средство комуникације на даљину и трајни носач података. Одређени број правних појмова и института задржава значење одређено другим законима, попут финансијске погодбе, која је уређена Законом о заштити корисника финансијских услуга, или појма инвестиционог друштва, који је утврђен Законом о тржишту капитала. Тако је средство комуникације на даљину свако средство које се може користити за непосредно оглашавање, достављање информација, давање и/или прихват понуде, преговарање и закључивање уговора без истовременог физичког присуства пружаоца услуге и корисника, укључујући интернет, електронску пошту, пошту, телефакс и телефон. У питању је листа средстава комуникације која је дата само *exempli causa*, како би се обухватиле и све технолошке иновације у будућности.

Чланом 3. уређује се однос Закона према другим прописима. Како би се избегле било какве потешкоће у примени, прописано је да се на питања заштите корисника која нису уређена Законом сходно примењују одредбе прописа којима се уређују заштита корисника финансијских услуга, заштита потрошача, финансијске услуге које су предмет уговора на даљину, пословање пружалаца финансијских услуга, облигациони односи и заштита података о личности.

У ставу 2. прописано је да се уговор на даљину може закључити и употребом средстава комуникације на даљину у форми електронског документа, уз коришћење квалификованог електронског потписа, у складу са законом којим се уређује електронски потпис, ако се одређена врста уговора о финансијској услузи закључује само у писменој форми. Узимајући у обзир још увек недовољну распрострањеност употребе квалификованог електронског потписа код физичких лица, омогућено је да код уговора на даљину вредности до 600.000 динара корисник даје сагласност коришћењем постојећих метода двофакторске аутентификације или шема електронске идентификације високог нивоа поузданости, у складу са законом којим се уређују електронски документ, електронска идентификација и услуге од поверења у електронском пословању и прописом Народне банке Србије којим се утврђују минимални стандарди управљања информационим системом финансијске институције. Метод двофакторске аутентификације већ се годинама у електронском банкарству користи за давање налога за извршење платних трансакција без обзира на њихову вредност, па је оправдано да се користи и код закључења уговора до одређене вредности. Пружалац финансијске услуге, нпр. банка, у сваком случају мора користити квалификовани електронски потпис при закључењу уговора у електронском облику. Ове одредбе не доводе у питање примену одредаба којима се уређује спречавање прања новца а које се тичу утврђивања

идентитета корисника при успостављању пословног односа.

У ставу 3. утврђено је да Народна банка Србије може прописати начин утврђивања вредности уговора које корисник може закључити применом методе двофакторске аутентификације. У пракси не би требало да буде дилеме око утврђивања вредности уговора закључених на одређено време (нпр. уговора о кредиту или дозвољеном прекорачењу по рачуну), али би недоумице могле да се појаве код уговора закључених на неодређено време.

У **члану 4.** уређена је примена Закона у случају уговора на даљину чији су предмет сукцесивне или истородне услуге. Ако је закључен оквирни уговор на даљину на основу којег се пружалац услуге обавезује да кориснику сукцесивно пружа одређену финансијску услугу или да му пружа више одвојених истородних услуга током одређеног периода, одредбе Закона примењују се само на тај уговор на даљину, тј. уговор који је претходио пружању тих услуга (нпр. оквирни уговор за извршавање трансакција). Тиме је отклоњена могућност да пружалац финансијских услуга буде дужан да због једног уговорног односа више пута испуњава суштински исту обавезу прописану Законом (нпр. обавезу информисања корисника).

Чланом 5. прописује се обавеза пружаоца услуге да кориснику достави одређене информације у примереном року пре закључења уговора на даљину, како би корисник могао на основу њих да донесе одговарајућу одлуку о закључењу уговора на даљину. Прописано је да се те информације односе на пружаоца услуге, финансијску услугу, уговор на даљину и начин решавања спорова – будући да су ове информације кориснику неопходне за ваљану процену о томе да ли одређена финансијска услуга одговара његовим потребама.

У **члану 6.** уређују се информације о пружаоцу услуге које морају бити достављене кориснику.

Чланом 7. утврђене су информације о финансијској услузи које морају бити достављене кориснику ради испуњавања обавезе информисања.

У **члану 8.** прописане су информације које се односе на сам уговор на даљину.

Чланом 9. утврђене су информације о начину решавања спорова које су релевантне за корисника.

Чланом 10. став 1. уређен је однос обавезе пружаоца услуге да информише корисника са истоврсним обавезама које су уређене другим прописима, ако такве обавезе постоје. То значи да је пружалац услуга дужан да кориснику достави и друге информације, ако је то утврђено посебним законима (нпр. Законом о инвестиционим услугама или Законом о заштити потрошача). У ставу 2. установљава се делимично другачији режим код пружања информација о платним услугама, имајући у виду да се достављају пре свега информације утврђене у чл. 16. и 26. Закона о платним услугама, а онда и одређене информације из чл. 6. до 9. овог закона.

Чланом 11. уређене су информације које се достављају кориснику код говорне комуникације, које подразумевају његову претходну сагласност за учешће у таквом виду комуникације с пружаоцем финансијске услуге.

У **члану 12.** утврђена је обавеза пружаоца услуге да кориснику у прикладној форми – на папиру или другом трајном носачу података – достави предложени текст уговора на даљину и све информације прописане у чл. 6. до 10. Закона у примереном року, и то пре закључења овог уговора.

У **члану 13.** предвиђено је право корисника да одустане од уговора на даљину у року од четрнаест дана од дана закључења тог уговора, без навођења разлога за одустанак.

Чланом 14. прописани су време и начин достављања корисникове изјаве о одустанку од уговора на даљину пружаоцу услуге.

У **члану 15.** детаљно су уређене правне последице које наступају у случају да корисник одустане од закљученог уговора на даљину.

Чланом 16. уређује се дејство раскида уговора на даљину на било који други повезани уговор на даљину који је корисник с даваоцем услуге или трећим лицем закључио на основу уговора на даљину од којег је одустао или у вези с тим уговором. У пракси су честе ситуације да закључен уговор о кредиту прати и одређена врста уговора о осигурању. Због тога је предвиђено да када корисник одустане од основног уговора – и споредни уговор има исту правну судбину, тј. споредни уговор се раскида уз истоветне последице као основни – без навођења разлога за то и без плаћања накнаде.

У **члану 17.** прописано је да извршење уговора може да почне пре истека рока за одустанак само ако корисник то изричито захтева, како би се осигурала ефективност права на одустанак од уговора, као и поштовање прописаног рока. Из истог разлога изричито је прописано и да пружалац услуге не може захтевати од корисника да испуни своје обавезе по основу уговора на даљину пре истека рока прописаног за одустанак.

Чланом 18. прописују се правила која се односе на финансијске услуге које корисник није тражио. Ова правила установљена су у корист корисника финансијских услуга, како би се предупредиле могућности за злоупотребу одредаба о уговарању на даљину, те отклониле штетне последице ако до таквих злоупотреба дође. Из тих разлога предвиђена је забрана пружања финансијске услуге коју корисник није тражио, а прописано је и да пружање таквих услуга не производи правно дејство према кориснику, нити корисник може имати било какву обавезу тим поводом. Од ових правила постоје изузеци, који се односе на постојеће праксе прећутног продужења важења уговора, које су успостављене Законом о облигационим односима и другим законима, односно на измене и допуне закљученог уговора.

Чланом 19. одређена су средства комуникације за чије коришћење пружалац услуга мора имати пристанак корисника, изричит или прећутан (који се огледа у одсуству изричитог противљења). Ова одредба штити корисника од прекомерног коришћења средстава телекомуникације од стране пружаоца услуга, на начин који може довести до узнемиравања корисника. Да би контактирао с корисником аутоматизованим системом позивања (нпр. слање великог броја рекламних имејлова), пружалац услуге мора имати претходну сагласност корисника. Такође, средства комуникације на даљину не могу проузроковати додатне трошкове за корисника – чиме се онемогућава да пружалац услуге ове трошкове пребаци на корисника.

У **члану 20.** утврђено је право корисника на раскид уговора на даљину.

Чланом 21. терет доказивања у случају спора пренет је на пружаоца услуга. Како од извршења појединих обавеза, као што је достављање информација кориснику, те сагласности корисника за закључење уговора на даљину зависи и постојање права и обавеза корисника и пружаоца – ове чињенице релевантне су за евентуалне спорове из уговора на даљину. Пошто је пружалац финансијских услуга економски јача страна, која се притом професионално бави пружањем финансијских услуга, ради стицања добити, процењено је да он има на располагању више стручног знања и материјалних

средстава од корисника, те се налази и у бољој позицији да располаже адекватним доказима. Да се уговором не би изиграо циљ ове одредбе и терет доказивања пренео на корисника, прописана је ништавост такве одредбе уговора.

Чланом 22. уређене су обавезе трећих лица која наступају у име пружаоца услуге. У данашњем пословном окружењу, ангажовање трећих лица ради обављања појединих послова из сопствене делатности, тзв. аутсорсинг (енг. *outsourcing*), представља уобичајену праксу. Како би и таква лица била дужна да се придржавају одредаба Закона, изричито је прописано да се обавезе утврђене Законом односе и на њих, при чему је задржана непосредна одговорност пружаоца услуге према корисницима.

Чланом 23. утврђена је принудна природа одредаба овог закона. Како би корисницима био пружен гарантовани ниво заштите, утврђено је да се они не могу одрећи права која су им утврђена Законом, а за уговор који би ипак садржао такву одредбу прописана је санкција ништавости, као и за једнострану изјаву воље истоветне садржине. Како се избором меродавног права не би заобишла примена Закона, на заштиту корисника примењиваће се његове одредбе ако страном правом не пружа макар исти ниво заштите.

Чланом 24. уређено је право корисника на заштиту права и интереса утврђених Законом. Имајући у виду да је заштита права и интереса корисника финансијских услуга у знатном делу већ уређена важећим законима, овим чланом извршено је упућивање на примену тих закона. Примера ради, када је реч о финансијским услугама које пружају банке, односно друштва за осигурање извршено је упућивање на примену одредаба закона којим се уређује заштита корисника финансијских услуга, односно одредаба закона којим се уређује осигурање, као и прописа донетих на основу тих закона. У вези с финансијским услугама код којих није уређено питање заштите права и интереса корисника финансијских услуга, прописан је основ за доношење прописа којима се ово питање може уредити.

У **члану 25.** уређена је надлежност одговарајућих институција за надзор над применом Закона – Народне банке Србије, Комисије за хартије од вредности и министарства надлежног за заштиту потрошача – за субјекте над којима те институције врше надзор на основу посебних закона. Народна банка Србије надзире рад банака, давалаца финансијског лизинга, друштава за осигурање, друштава за управљање добровољним пензијским фондовима, платних институција, институција електронског новца и јавног поштанског оператора, Комисија за хартије од вредности – рад учесника на тржишту капитала, а надлежно министарство – рад трговаца у вези с финансијским погодбама на даљину.

Овим чланом утврђено је да надзорни орган из тог члана може донети решење којим ће наложити правном или физичком лицу које обавља одређене послове у вези са средством комуникације на даљину да престане с пружањем тих послова, ако обављање тих послова није у складу са одредбама Закона, односно ако онемогућава или отежава примену одредаба Закона.

У **члану 26.** прописане су новчане казне за пружаоце услуга над којима надзор врши Народна банка Србије, у распону од 50.000 до 800.000 динара.

Чланом 27. предвиђене су новчане казне за прекршај осталих субјеката, над којима надзор врше Комисија за хартије од вредности и Министарство трговине (инвестиционо друштво, друштво за управљање инвестиционим фондовима и трговац који је правно лице) у истом распону.

У **члану 28.** утврђује се да даном почетка примене Закона престају да

важе одредбе члана 29. ст. 9. и 10. и члана 37. став 2. Закона о заштити потрошача („Службени гласник РС“, бр. 62/2014 и 6/2016 – др. закон), којима су досад била уређена одређена питања у вези са уговорима на даљину (нпр. рачунање рокова). С обзиром на то да се Законом свеобухватно уређује материја уговора на даљину у области финансијских услуга, па су уређена и та питања, нема више потребе за важењем ових одредаба Закона о заштити потрошача.

Чланом 29. уређено је ступање на снагу Закона. Како би финансијске институције имале времена да прилагоде своје пословање у вези са уговорима на даљину, прописано је да ће се Закон примењивати по истеку три месеца од дана његовог ступања на снагу. Изузетак је одредба члана 2. тачка 4) подтачка (9) Закона, која се односи на друго правно или физичко лице које пружа финансијске услуге у Републици Србији у складу са законом и прописима Европске уније, а која ће се примењивати од дана приступања Републике Србије Европској унији.

IV. ПРОЦЕНА ФИНАНСИЈСКИХ СРЕДСТАВА ПОТРЕБНИХ ЗА СПРОВОЂЕЊЕ ЗАКОНА

У буџету Републике Србије није потребно обезбедити додатна финансијска средства за спровођење Закона.

V. АНАЛИЗА ЕФЕКТА ЗАКОНА

1. Које проблеме Закон треба да реши, односно који се циљеви Законом постижу?

Законом би требало додатно и свеобухватно да се уреди питање заштите корисника финансијских услуга код уговарања на даљину, а омогућава се и превазилажење проблема у пракси код закључивања уговора уз употребу квалификованог електронског потписа које још увек мањи део популације користи.

2. На кога ће и како утицати предложена решења?

Основано се очекује се да ће предложена решења позитивно утицати и на кориснике финансијских услуга и на пружаоце финансијских услуга. Корисници финансијских услуга осетиће позитиван утицај кроз ширу доступност финансијских услуга и већи избор између постојећих пружалаца финансијских услуга на тржишту, како би могли да одаберу најповољнију финансијску услугу која одговара њиховим потребама. Пружаоцима финансијских услуга даје се додатни подстицај да у правно извеснијем окружењу оглашавају финансијске услуге на даљину и на тај начин закључују уговоре с корисницима, када су међусобна права и обавезе детаљно уређени и разграничени. Посебно би значајна могла бити одредба која омогућава закључење уговора до одређене вредности у електронском облику и без квалификованог електронског потписа који користи клијент финансијске институције, имајући у виду још увек недовољну распрострањеност употребе овог потписа код физичких лица.

3. Да ли су разматране могућности да се проблеми реше и без доношења закона?

Разматране су остале могућности за решавање овог питања, и процењено је да нема начина за постизање жељених циљева без доношења закона, будући да се ради о законској материји.

4. Зашто је доношење закона најбољи начин за решавање проблема?

С обзиром на то да су питања која су предмет Закона тренутно делимично уређена другим законима (нпр. Законом о заштити потрошача, Законом о облигационим односима, Законом о заштити корисника финансијских услуга) – она се могу уредити искључиво законом.

5. Које трошкове ће примена Закона изазвати грађанима и привреди (нарочито малим и средњим правним лицима)?

Закон неће изазвати додатне трошкове грађанима. Може се очекивати да примена Закона посредно доведе до снижавања трошкова оглашавања финансијских услуга, што би могло у мањој мери утицати и на снижење њихове укупне цене. У првом периоду примене Закона, финансијске институције на које се Закон односи могу имати одређене додатне трошкове у пословању, због усклађивања свог пословања са одредбама Закона. Ови трошкови односе се пре свега на прилагођавања апликативних решења информационих технологија које те институције користе у раду, као и на усклађивања њихових општих аката (ако те институције процене је то потребно). Пошто се пружањем финансијских услуга по правилу баве велика правна лица, мала и средња правна лица неће имати додатне трошкове због примене Закона, а могуће је да ће као клијенти банака осетити његове позитивне ефекте, иако као правна лица нису обухваћена појмом корисника финансијских услуга.

6. Да ли позитивне последице доношења Закона оправдавају трошкове које ће он створити?

Пошто је оцењено да доношење Закона неће довести до трошкова по буџет Републике Србије и Народну банку Србије, нити ће створити значајне додатне трошкове грађанима и привреди – позитивне последице доношења Закона описане у образложењу, које се огледају у детаљном и свеобухватном уређивању уговарања на даљину финансијских услуга и унапређењу заштите корисника, оправдавају процењене трошкове његовог доношења. Ово нарочито имајући у виду да ће корист од значајнијег коришћена савремених технологија у области пружања финансијских услуга на дуги и средњи рок осетити не само корисници, већ и финансијске институције, које ће услед аутоматизованих процеса и мањих трошкова управљања папирном документацијом умањити своје трошкове пословања, те је оправдано претпоставити да ће уштеде остварене овим путем далеко надмашити једнократне трошкове регулаторног прилагођавања. Мала и средња правна лица имаће пре свега индиректне користи, а никакве трошкове, будући да се очекује да ће додатна заштита потрошача и предузетника и значајније коришћење информационих технологија у свакодневном коришћењу финансијских услуга утицати и на добру праксу финансијских институција код ових категорија правних лица.

7. Да ли се Законом подржавају стварање нових привредних субјеката на тржишту и тржишна конкуренција?

Иако Закон неће непосредно довести до стварања нових привредних субјеката на тржишту, он може посредно подржати рад привредних субјеката чије се пословање односи на средства комуникације на даљину (тзв. аутсорсинг услуга пружалаца финансијских услуга, затим развој апликативних решења, софтвера и информационих технологија уопште). Закон би требало да допринесе поспешивању тржишне конкуренције, будући да омогућава ширу примену средстава комуникације на даљину, а тиме и приступ свим потенцијалним клијентима под једнаким условима за све пружаоце платних услуга на територији Републике Србије.

8. Да ли су све заинтересоване стране имале прилику да се изјасне о Закону?

Све заинтересоване стране имале су прилику да учествују у поступку израде Нацрта закона о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину (у даљем тексту: Нацрт закона), изјашњавањем о припремљеном тексту. Грађани, финансијске институције, стручна јавност и све друге заинтересоване стране биле су позване да у оквиру јавне расправе – која је трајала од 7. децембра 2015. године, када је Нацрт закона објављен на интернет страници Народне банке Србије, па до 21. децембра 2015. године – доставе Народној банци Србије коментаре, примедбе и сугестије на Нацрт закона. Сва пристигла изјашњења (банака, друштва за осигурање, струковних удружења и државних органа) Народна банка Србије понаособ је анализирао и узела у обзир при састављању коначног предлога Закона. Представници Народне банке Србије настојали су да одговоре на сва пристигла изјашњења и разјасне сва отворена питања. Додатно, Народна банка Србије организовала је два јавна представљања Нацрта закона – најпре у Привредној комори Србије, а потом и у Привредној комори Београда, где је присуствовао велики број представника финансијских институција, на првом месту, а потом и других заинтересованих страна, који су непосредно учествовали у дискусији о предложеним решењима. Народна банка Србије наставила је комуникацију са заинтересованим странама и након званичног окончања јавне расправе, све до момента сачињавања предлога закона. Прихваћене су примедбе представника финансијских институција да се уговори могу закључивати у електронском облику и без квалификованог електронског потписа корисника, уз примену савремених метода потврђивања корисничког идентитета. Такође, чланови радне групе за израду нацрта овог закона били су и представници Министарства трговине, туризма и телекомуникација и Комисије за хартије од вредности.

9. Које ће се мере током примене Закона предузети да би се остварило оно што се доношењем Закона намерава?

Народна банка Србије ће у поступку надзора финансијских институција у њеној надлежности, између осталог, контролисати и поштовање обавеза прописаних Законом, старати се о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину, те предузимати одговарајуће мере ради усклађивања поступања субјеката надзора са свим прописаним обавезама. Комисија за хартије од вредности доноси подзаконски акт којим ће ближе уредити процедуре остваривања права и обавеза прописаних овим законом, док је Народна банка Србије овлашћена да подзаконским актом утврди начин одређивања вредности уговора код којих се од корисника не захтева употреба квалификованог електронског потписа. Организоваће се презентације нових законских решења и давати мишљења око њихове примене. Сектор за заштиту и едукацију корисника финансијских услуга у Народној банци Србије организоваће промотивне активности којима ће се ширити свест корисника финансијских услуга о предностима нових законских решења и давати практични савети.

VI. РАЗЛОЗИ ЗА ДОНОШЕЊЕ ЗАКОНА ПО ХИТНОМ ПОСТУПКУ

Доношење овог закона по хитном поступку предлаже се у складу с чланом 167. Пословника Народне скупштине („Службени гласник РС“, бр. 20/2012 – пречишћен текст). Доношење овог закона по хитном поступку предлаже се с обзиром на то да се тиме испуњавају међународне обавезе и усклађују прописи Републике Србије с прописима Европске уније, као и да би што је пре могуће у пракси наступиле позитивне последице нових законских решења за кориснике финансијских услуга.

ИЗЈАВА О УСКЛАЂЕНОСТИ ПРОПИСА СА ПРОПИСИМА ЕВРОПСКЕ УНИЈЕ

1. Орган државне управе, односно други овлашћени предлагач прописа:

Народна банка Србије, као једини предлагач прописа

2. Назив прописа:

Предлог Закона о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину/Proposal of the Financial Services Consumer Protection Law concerning distance contracting

3. Усклађеност прописа са одредбама Споразума о стабилизацији и придруживању између Европских заједница и њихових држава чланица, са једне стране, и Републике Србије са друге стране („Службени гласник РС“, бр. 83/2008) (у даљем тексту: Споразум), односно с одредбама Прелазног споразума о трговини и трговинским питањима између Европске заједнице, са једне стране, и Републике Србије, са друге стране („Службени гласник РС“, бр. 83/2008) (у даљем тексту: Прелазни споразум):

а) Одредба Споразума и Прелазног споразума која се односе на нормативну садржину прописа,

Одредбе Споразума – Наслов VI Усклађивање прописа, примена права и правила конкуренције, члан 78. Заштита потрошача и Наслов VIII, Политике сарадње, члан 91. Банкарство, осигурање и друге финансијске услуге

б) Прелазни рок за усклађивање законодавства према одредбама Споразума и Прелазног споразума

Члан 8. Споразума - највише шест година

в) Оцена испуњености обавезе које произлазе из наведене одредбе Споразума и Прелазног споразума,

„Испуњава у потпуности“

г) Разлози за делимично испуњавање, односно неиспуњавање обавеза које произлазе из наведене одредбе Споразума и Прелазног споразума,

Нема

д) Веза са Националним програмом за усвајање правних тековина Европске уније.

Националним програмом за усвајање правних тековина Европске уније (НПАА) у делу 3. Способност преузимања обавеза из чланства у ЕУ, 3.28. Заштита потрошача и заштита здравља, 3.28.1. Заштита потрошача предвиђено је доношење Закона о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину којим би се извршило прилагођавање законодавног оквира којим се уређује заштита корисника финансијских услуга у Републици Србије прописима ЕУ, пре свега Директиви о оглашавању финансијских услуга на даљину 2002/65/ЕЗ .

4. Усклађеност прописа са прописима Европске уније:

а) Навођење одредби примарних извора права Европске уније и оцене усклађености са њима,

Уговор о функционисању Европске уније, Део трећи, Политика и унутрашње мере Уније, Наслов XV Заштита потрошача, члан 169.

The Treaty on the Functioning of the European Union, Part Three, Union Policies and Internal Actions, Title XV, Consumer Protection, Article 169.

„Потпуно усклађен“ – пропис је у складу с одредбама примарних извора права Европске уније и усклађен је са свим начелима која из тих одредаба произлазе.

б) Навођење секундарних извора права Европске уније и оцене усклађености са њима,

32002L0065

Директива 2002/65/ЕЗ Европског парламента и Савета од 23. септембра 2002. о оглашавању финансијских услуга на даљину којом се мењају и допуњују директиве 90/619/ЕЗ, 97/7/ЕЗ и 98/27/ЕЗ;

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

„потпуно усклађен“ – предлог прописа је у складу с одредбама секундарних извора права Европске уније, усклађен је са свим начелима која из тих одредаба произлазе па се њиме преузимају све одредбе секундарног извора права Европске уније у питању;

32009L0110

Директива 2009/110/ЕЗ Европског парламента и Савета од 16. септембра 2009. године о пруденцијалној супервизији пословања институција електронског новца којом се мењају и допуњују директиве 2005/60/ЕЗ и 2006/48/ЕЗ и укида директива 2000/46/ЕЗ;

Directive 2009/110/EC of the European Parliament and of the Council of 16 September 2009 on the taking up, pursuit and prudential supervision of the business of electronic money institutions amending Directives 2005/60/EC and 2006/48/EC and repealing Directive 2000/46/EC;

„потпуно усклађен“ – предлог прописа је у складу с одредбама секундарних извора права Европске уније, усклађен је са свим начелима која из тих одредаба произлазе па се њиме преузимају све одредбе секундарног извора права Европске уније у питању;

32007L0064

Директива 2007/64/ЕЗ Европског парламента и Савета од 13. новембра 2007. године о платним услугама на заједничком тржишту којом се мењају и допуњују директиве 97/7/ЕЗ, 2002/65/ЕЗ, 2005/60/ЕЗ и 2006/48/ЕЗ и укида директива 97/5/ЕЗ;

Directive 2007/64/EC of the European Parliament and of the Council of 13 November 2007 on payment services in the internal market amending Directives 97/7/EC, 2002/65/EC, 2005/60/EC and 2006/48/EC and repealing Directive 97/5/EC;

„потпуно усклађен“ – предлог прописа је у складу с одредбама секундарних извора права Европске уније, усклађен је са свим начелима

која из тих одредаба произлазе па се њиме преузимају све одредбе секундарног извора права Европске уније у питању;

в) Навођење осталих извора права Европске уније и усклађеност са њима,

Не

г) Разлози за делимичну усклађеност, односно неусклађеност,

Нема

д) Рок у којем је предвиђено постизање потпуне усклађености прописа са прописима Европске уније.

Нема

5. Уколико не постоје одговарајуће надлежности Европске уније у материји коју регулише пропис, и/или не постоје одговарајући секундарни извори права Европске уније са којима је потребно обезбедити усклађеност, потребно је образложити ту чињеницу. У овом случају, није потребно попуњавати Табелу усклађености прописа. Табелу усклађености није потребно попуњавати и уколико се домаћим прописом не врши пренос одредби секундарног извора права Европске уније већ се искључиво врши примена или спровођење неког захтева који произилази из одредбе секундарног извора права (нпр. Предлогом одлуке о изради стратешке процене утицаја биће спроведена обавеза из члана 4. Директиве 2001/42/ЕЗ, али се не врши и пренос те одредбе директиве).

/

6. Да ли су претходно наведени извори права Европске уније преведени на српски језик?

Званичних превода нема, прописи су евидентирани као приоритети у процесу превођења који је организовала Влада РС, превођење је у различитим фазама, али ниједан превод још увек није верификован.

7. Да ли је пропис преведен на неки службени језик Европске уније?

Да

8. Учешће консултаната у изради прописа и њихово мишљење о усклађености

Није било

Датум: 21. маја 2018. године

Србије
Гувернер Народне банке

др Јоргованка Табаковић

<p>1. Назив прописа Европске уније:</p> <p>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</p> <p>Директива 2002/65/ЕЗ Европског парламента и савета од 23. септембра 2002. године о оглашавању на даљину финансијских услуга којом се допуњују директиве 90/619/ЕЗ, 97/7//ЕЗ и 98/27/ЕЗ</p>				<p>2. „CELEX” ознака ЕУ прописа</p> <p>32002L0065</p>			
<p>3. Орган државне управе, односно други овлашћени предлагач прописа:</p> <p>Народна банка Србије</p>				<p>4. Датум израде табеле:</p> <p>30. април 2018. године</p>			
<p>5. Назив (нацрта, предлога) прописа чије су одредбе предмет анализе усклађености с прописом Европске уније</p> <p>0.1. Предлог Закона о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину</p> <p>Закон о платним услугама („Службени гласник РС“, бр. 139/2014)</p> <p>Закон о заштити корисника финансијских услуга („Службени гласник РС“, бр. 36/2011 и 139/2014)</p> <p>Закон о облигационим односима („Службени гласник СФРЈ“ бр. 29/1978, 39/1985, 45/1989 и 57/1989, „Службени гласник СРЈ“, бр. 31/1993 и „Службени гласник СЦГ“, бр. 1/2003)</p>				<p>Бројчане ознаке (шифре) планираних прописа из базе НПАА:</p> <p>2017-290</p>			
<p>7. Усклађеност одредби прописа са одредбама прописа ЕУ:</p>							
a)	a1)	b)	b1)	c)	d)	e)	f)
Одредба прописа Европске уније	Садржина одредбе	Одредбе прописа Републике Србије	Садржина одредбе	Усклађеност одредбе (Потпуно усклађено, делимично усклађено, неусклађено, непреносиво)	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Планирани датум за потпуну усклађеност	Напомена о усклађености

	Article 1 Object and scope						
1.	1. The object of this Directive is to approximate the laws, regulations and administrative provisions of the Member States concerning the distance marketing of consumer financial services.	0.1. 1.	Овим законом уређују се права корисника финансијских услуга код уговарања финансијских услуга коришћењем средстава комуникације на даљину, као и услови и начин остваривања и заштите тих права.	Потпуно усклађено			
1.2.1.	2. In the case of contracts for financial services comprising an initial service agreement followed by successive operations or a series of separate operations of the same nature performed over time, the provisions of this Directive shall apply only to the initial agreement.	0.1. 4.1	Ако је закључен оквирни уговор на даљину на основу којег се пружалац услуге обавезује да кориснику sukcesивно пружа одређену финансијску услугу или да му пружа више одвојених истородних услуга током одређеног периода – одредбе овог закона примењују се само на тај уговор на даљину, тј. на уговор који је претходио пружању тих услуга (нпр. оквирни уговор за извршавање трансакција).	Потпуно усклађено			

1.2.2.	<p>In case there is no initial service agreement but the successive operations or the separate operations of the same nature performed over time are performed between the same contractual parties, Articles 3 and 4 apply only when the first operation is performed. Where, however, no operation of the same nature is performed for more than one year, the next operation will be deemed to be the first in a new series of operations and, accordingly, Articles 3 and 4 shall apply.</p>	0.1. 4.2.	<p>Ако се пружалац услуге обавезао да кориснику сукцесивно пружа одређену финансијску услугу или да му пружа више одвојених истородних услуга током одређеног периода без претходно закљученог оквирног уговора на даљину – одредбе чл. 5. до 11. овог закона примењују се на прву пружену финансијску услугу, односно на прву наредну истородну услугу ако је од последње такве пружене услуге протекло више од годину дана.</p>	Потпуно усклађено			
	Article 2 Definitions						
2.1.	For the purposes of this Directive:	0.1. 2.1.	Поједини појмови, у смислу овог закона, имају следеће значење:	Потпуно усклађено			

2.1.a	(a) "distance contract" means any contract concerning financial services concluded between a supplier and a consumer under an organised distance sales or service-provision scheme run by the supplier, who, for the purpose of that contract, makes exclusive use of one or more means of distance communication up to and including the time at which the contract is concluded;	0.1. 2.1.1.	1) <i>уговор на даљину</i> означава уговор којим се једна уговорна страна (пужалац финансијске услуге) обавезује да ће пружити финансијске услуге које су предмет уговора другој уговорној страни (кориснику тих услуга), а у вези с којим се пружање информација и предузимање других активности у предуговорној фази, односно закључење овог уговора врше искључиво употребом једног или више средстава комуникације на даљину, у оквиру организоване понуде пружања ових услуга;	Потпуно усклађено			
-------	--	----------------	---	-------------------	--	--	--

2.1.b	(b) "financial service" means any service of a banking, credit, insurance, personal pension, investment or payment nature;	0.1. 2.1.2.	2) <i>финансијске услуге</i> јесу услуге давања кредита и друге услуге које су по својој природи банкарске услуге, услуге осигурања, услуге управљања добровољним пензијским фондовима, услуге финансијског лизинга, платне услуге, услуге издавања електронског новца, инвестиционе услуге и финансијске погодбе, у смислу посебних закона којима су уређене те услуге;	Потпуно усклађено			
-------	--	----------------	--	-------------------	--	--	--

2.1.c	(c) "supplier" means any natural or legal person, public or private, who, acting in his commercial or professional capacity, is the contractual provider of services subject to distance contracts;	0.1. 2.1.4.	4) <i>пужалац услуге</i> је: (1) банка, у смислу закона којим се уређују банке, (2) друштво за осигурање, у смислу закона којим се уређује осигурање, (3) друштво за управљање добровољним пензијским фондовима, у смислу закона којим се уређују добровољни пензијски фондови, (4) давалац лизинга, у смислу закона којим се уређује финансијски лизинг, (5) платна институција, институција електронског новца и јавни поштански оператор, у смислу закона којим се уређују платне услуге, (6) инвестиционо друштво, у смислу закона којим се уређује тржиште капитала, (7) друштво за управљање инвестиционим фондовима, у смислу закона којим се уређују инвестициони фондови, (8) трговац, у смислу закона којим се уређује заштита корисника финансијских услуга, (9) друго правно или физичко лице које пружа финансијске услуге у Републици Србији у складу са законом и прописима Европске уније;	Потпуно усклађено			
-------	---	----------------	---	-------------------	--	--	--

2.1.d	(d) "consumer" means any natural person who, in distance contracts covered by this Directive, is acting for purposes which are outside his trade, business or profession;	0.1. 2.1.5.	5) <i>корисник</i> је физичко лице које на основу уговора на даљину користи или је користило финансијске услуге или које се пружаоцу услуге обратило ради закључења тог уговора и коришћења тих услуга, и то: (1) физичко лице које ове услуге користи, користило их је или намерава да их користи у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности, (2) предузетник, у смислу закона којим се уређују привредна друштва, (3) пољопривредник као носилац или члан породичног пољопривредног газдинства, у смислу закона којим се уређују пољопривреда и рурални развој;	Потпуно усклађено			
-------	---	----------------	--	-------------------	--	--	--

2.1.e	(e) "means of distance communication" refers to any means which, without the simultaneous physical presence of the supplier and the consumer, may be used for the distance marketing of a service between those parties;	0.1. 2.1.6.	6) <i>средство комуникације на даљину</i> јесте свако средство које се може користити за непосредно оглашавање, достављање информација у предуговорној фази, давање и/или прихват понуде, преговарање и закључивање уговора без истовременог физичког присуства пружаоца услуге и корисника (нпр. интернет, електронска пошта, пошта, телефакс и телефон);	Потпуно усклађено			
2.1.f	(f) "durable medium" means any instrument which enables the consumer to store information addressed personally to him in a way accessible for future reference for a period of time adequate for the purposes of the information and which allows the unchanged reproduction of the information stored;	0.1. 2.1.7.	7) <i>трајни носач података</i> означава свако средство које кориснику омогућава да сачува податке који су му намењени, да тим подацима приступи и да их репродукује у неизмењеном облику у периоду који одговара сврси њиховог чувања (нпр. папир, оптички дискови, УСБ флеш уређаји, меморијске картице, хард диск рачунара и електронска пошта).	Потпуно усклађено			

2.1.g	(g) "operator or supplier of a means of distance communication" means any public or private, natural or legal person whose trade, business or profession involves making one or more means of distance communication available to suppliers.	0.1. 25.4.	Поред мера које може предузети према пружаоцу услуге и другим лицима у складу са законом, надзорни орган из овог члана може донети решење којим ће правном или физичком лицу које обавља одређене послове у вези са средством комуникације на даљину наложити да престане са обављањем тих послова ако је утврђено да обављање тих послова није у складу са одредбама овог закона, односно да онемогућава или отежава примену одредаба овог закона, осим ако надзор врши орган надзора из става 3. овог члана.	Потпуно усклађено			
	Article 3 Information to the consumer prior to the conclusion of the distance contract						
3.1.	1. In good time before the consumer is bound by any distance contract or offer, he shall be provided with the following information concerning:	0.1. 5.1.	Пружалац услуге дужан је да кориснику, у примереном року, пре закључења уговора на даљину достави информације о пружаоцу услуге, финансијској услузи, уговору на даљину и начину решавања спорова, у складу с чл. 6. до 9. овог закона.	Потпуно усклађено			

3.1.1.	(1) the supplier	0.1. 6.1.	Информације о пружаоцу услуге обухватају:	Потпуно усклађено			
3.1.1.a	(a) the identity and the main business of the supplier, the geographical address at which the supplier is established and any other geographical address relevant for the customer's relations with the supplier;	0.1. 6.1.1. 6.1.2.	1) пословно име и адресу седишта пружаоца услуге, као и било коју другу адресу на којој му се корисник може обратити у вези са уговором на даљину, укључујући и његову имејл адресу; 2) делатност пружаоца услуге;	Потпуно усклађено			
3.1.1.b	(b) the identity of the representative of the supplier established in the consumer's Member State of residence and the geographical address relevant for the customer's relations with the representative, if such a representative exists;	0.1. 6.1.3.	3) пословно име и адресу седишта заступника, огранка или другог организационог дела пружаоца услуге у Републици Србији преко којег пружа финансијске услуге и правног лица коме је поверио пружање тих услуга, као и било коју другу адресу на којој се корисник може преко тих лица обратити пружаоцу услуге у вези са уговором на даљину, укључујући и њихову имејл адресу – ако пружалац услуге пружа финансијске услуге преко тих лица;	Потпуно усклађено			

3.1.1.c	(c) when the consumer's dealings are with any professional other than the supplier, the identity of this professional, the capacity in which he is acting vis-à-vis the consumer, and the geographical address relevant for the customer's relations with this professional;	0.1. 6.1.4.	4) пословно име и адресу седишта, односно име и пребивалиште другог лица које предузима одређене радње у вези са уговором на даљину на основу пословних односа успостављених с пружаоцем услуге (ако такво лице постоји), његов однос с пружаоцем услуге и својство у којем иступа према кориснику, као и било коју адресу тог другог лица на којој се корисник може обратити у вези са уговором на даљину, укључујући и његову имејл адресу;	Потпуно усклађено			
3.1.1.d	(d) where the supplier is registered in a trade or similar public register, the trade register in which the supplier is entered and his registration number or an equivalent means of identification in that register;	0.1. 6.1.5.	5) податке о регистру у коме је пружалац услуге регистрован, његов матични и порески идентификациони број, односно регистрациони број или другу одговарајућу идентификациону ознаку пружаоца услуге у том регистру;	Потпуно усклађено			

3.1.1.e	(e) where the supplier's activity is subject to an authorisation scheme, the particulars of the relevant supervisory authority;	0.1. 6.1.6.	6) назив органа који је издао дозволу за обављање делатности пружаоца услуге, односно који врши надзор над обављањем те делатности.	Потпуно усклађено			
3.1.2.	(2) the financial service	0.1. 7.1.	Информације о финансијској услузи обухватају:	Потпуно усклађено			
3.1.(2)a	(a) a description of the main characteristics of the financial service;	0.1. 7.1.1.	1) опис основних карактеристика финансијске услуге;	Потпуно усклађено			
3.1.2.b	(b) the total price to be paid by the consumer to the supplier for the financial service, including all related fees, charges and expenses, and all taxes paid via the supplier or, when an exact price cannot be indicated, the basis for the calculation of the price enabling the consumer to verify it;	0.1. 7.1.2.	2) укупну накнаду коју би корисник требало да плати пружаоцу услуге за финансијску услугу, укључујући све повезане провизије и трошкове, као и порезе који падају на терет корисника а плаћају се преко пружаоца услуге (нпр. порез по одбитку), или, кад се укупна накнада не може утврдити, елементе који кориснику омогућавају да обрачуна укупну накнаду;	Потпуно усклађено			

3.1.2.c	(c) where relevant notice indicating that the financial service is related to instruments involving special risks related to their specific features or the operations to be executed or whose price depends on fluctuations in the financial markets outside the supplier's control and that historical performances are no indicators for future performances;	0.1. 7.1.4.	4) упозорење да је финансијска услуга повезана са инструментима који укључују посебне ризике који произлазе из специфичности тих инструмената или активности које треба да се спроведу, односно чија цена или резултати (приноси) зависе од кретања на финансијским тржиштима на које пружалац услуге не може утицати а историјски подаци не представљају показатељ будућег кретања цена – ако је финансијска услуга повезана с тим инструментима;	Потпуно усклађено			
3.1.2.d	(d) notice of the possibility that other taxes and/or costs may exist that are not paid via the supplier or imposed by him;	0.1. 7.1.3.	3) упозорење о могућности постојања других накнада, трошкова, пореза и такси у вези са уговором на даљину који падају на терет корисника а које не наплаћује пружалац услуге, односно који се не плаћају преко пружаоца услуге;	Потпуно усклађено			
3.1.2.e	(e) any limitations of the period for which the information provided is valid;	0.1. 7.1.5.	5) рок важења понуде, односно информација из овог члана;	Потпуно усклађено			

3.1.2.f	(f) the arrangements for payment and for performance;	0.1. 7.1.6.	6) начин плаћања и извршења обавеза у вези са уговором на даљину;	Потпуно усклађено			
3.1.2.g	(g) any specific additional cost for the consumer of using the means of distance communication, if such additional cost is charged;	0.1. 7.1.7.	7) информацију о додатним трошковима који могу настати због употребе одређеног средства комуникације на даљину а који падају на терет корисника, ако се такви трошкови наплаћују, односно информацију о томе да се такви трошкови не наплаћују.	Потпуно усклађено			
3.1.3.	(3) the distance contract	0.1. 8.1.	Информације о уговору на даљину обухватају:	Потпуно усклађено			

3.1.3.a	(a) the existence or absence of a right of withdrawal in accordance with Article 6 and, where the right of withdrawal exists, its duration and the conditions for exercising it, including information on the amount which the consumer may be required to pay on the basis of Article 7(1), as well as the consequences of non-exercise of that right;	0.1. 8.1.1.	1) информацију о праву корисника да одустане од уговора на даљину у складу са овим законом и о року и условима за остваривање тог права, укључујући правне последице одустанка од уговора у складу с чланом 15. овог закона, упутство о начину остваривања овог права, а нарочито податак о адреси на коју корисник доставља изјаву о одустајању, као и последице које наступају ако корисник не искористи право на одустанак, односно информацију о томе да не постоји право на одустанак од уговора на даљину – у случајевима из члана 13. став 4. овог закона;	Потпуно усклађено			
3.1.3.b	(b) the minimum duration of the distance contract in the case of financial services to be performed permanently or recurrently;	0.1. 8.1.2.	2) рок трајања уговора на даљину, ако је предмет уговора на даљину трајно или повремено пружање финансијских услуга;	Потпуно усклађено			

3.1.3.c	(c) information on any rights the parties may have to terminate the contract early or unilaterally by virtue of the terms of the distance contract, including any penalties imposed by the contract in such cases;	0.1. 8.1.3.	3) информацију о праву уговорних страна да једнострано раскину или откажу уговор на даљину пре истека рока његовог трајања, у складу са овим законом и одредбама овог уговора, као и о евентуалној обавези плаћања казне, накнаде и других трошкова у том случају;	Потпуно усклађено			
3.1.3.d	(d) practical instructions for exercising the right of withdrawal indicating, inter alia, the address to which the notification of a withdrawal should be sent;	0.1. 8.1.1.	1) информацију о праву корисника да одустане од уговора на даљину у складу са овим законом и о року и условима за остваривање тог права, укључујући правне последице одустанка од уговора у складу с чланом 15. овог закона, упутство о начину остваривања овог права, а нарочито податак о адреси на коју корисник доставља изјаву о одустајању, као и последице које наступају ако корисник не искористи право на одустанак, односно информацију о томе да не постоји право на одустанак од уговора на даљину – у случајевима из члана 13. став 4. овог закона;	Потпуно усклађено			

3.1.3.e	(e) the Member State or States whose laws are taken by the supplier as a basis for the establishment of relations with the consumer prior to the conclusion of the distance contract;	0.1. 8.1.4.	4) податак о прописима који се примењују на уговор на даљину и/или о надлежности суда за решавање спорова из тог уговора;	Потпуно усклађено			
3.1.3.f	(f) any contractual clause on law applicable to the distance contract and/or on competent court;	0.1. 8.1.4.	4) податак о прописима који се примењују на уговор на даљину и/или о надлежности суда за решавање спорова из тог уговора;	Потпуно усклађено			

3.1.3.g	(g) in which language, or languages, the contractual terms and conditions, and the prior information referred to in this Article are supplied, and furthermore in which language, or languages, the supplier, with the agreement of the consumer, undertakes to communicate during the duration of this distance contract;	0.1. 8.1.6.	б) информације о језику на којем се може закључити уговор на даљину и на којем би се обављала комуникација током трајања уговорног односа, ако корисник захтева закључење овог уговора и обављање комуникације на језику који није српски.	Потпуно усклађено			
3.1.4.	(4) redress	0.1. 9.1.	Информације о начину решавања спорова обухватају:	Потпуно усклађено			
3.1.4.a	(a) whether or not there is an out-of-court complaint and redress mechanism for the consumer that is party to the distance contract and, if so, the methods for having access to it;	0.1. 9.1.1.	1) информацију о праву корисника да поднесе приговор, односно притужбу пружаоцу услуге и/или надлежном телу, о томе да ли је утврђена могућност вансудског решавања спора из уговора на даљину, као и о начину и условима подношења приговора, односно притужбе и вансудског решавања спора;	Потпуно усклађено			

3.1.4.b	(b) the existence of guarantee funds or other compensation arrangements, not covered by Directive 94/19/EC of the European Parliament and of the Council of 30 May 1994 on deposit guarantee schemes(9) and Directive 97/9/EC of the European Parliament and of the Council of 3 March 1997 on investor compensation schemes.	0.1. 9.1.2.	2) информацију о томе да ли је установљен фонд или други организовани начин обезбеђења обавеза пружаоца услуге према кориснику у вези с пружањем финансијске услуге.	Потпуно усклађено			
---------	---	----------------	--	-------------------	--	--	--

3.2	<p>2. The information referred to in paragraph 1, the commercial purpose of which must be made clear, shall be provided in a clear and comprehensible manner in any way appropriate to the means of distance communication used, with due regard, in particular, to the principles of good faith in commercial transactions, and the principles governing the protection of those who are unable, pursuant to the legislation of the Member States, to give their consent, such as minors.</p>	<p>0.1. 5.1. 5.2. 5.3. 5.4.</p>	<p>Пружалац услуге дужан је да кориснику, у примереном року, пре закључења уговора на даљину достави информације о пружаоцу услуге, финансијској услузи, уговору на даљину и начину решавања спорова, у складу с чл. 6. до 9. овог закона.</p> <p>Информације из става 1. овог члана морају бити јасне, лако разумљиве и примерене употребљеном средству комуникације на даљину, а пружалац услуге дужан је да јасно истакне њихову пословну сврху.</p> <p>Пружалац услуге дужан је да се при достављању информација из става 1. овог члана понаша савесно, с пажњом доброг привредника и у складу с добрим пословним обичајима, а нарочито да тим информацијама ни у једном тренутку не доводи корисника у заблуду у вези с пружањем финансијских услуга.</p> <p>Пружалац услуге дужан је да се при извршавању обавеза из овог члана, када се информације из става 1. овог члана достављају заступнику пословно неспособног лица ради закључења уговора на даљину у име и за рачун пословно неспособног лица – понаша с пажњом која је примерена потреби да се на одговарајући начин заштите права и интереси ових лица.</p>	<p>Потпуно усклађено</p>			
-----	--	--	---	--------------------------	--	--	--

		0.1. 5.5.	Пружалац услуге дужан је да обезбеди да садржина уговора на даљину који је закључен с корисником одговара информацијама које су том кориснику достављене у складу са одредбама овог члана.				
3.3.1.	3. In the case of voice telephony communications						
3.3.1.a	(a) the identity of the supplier and the commercial purpose of the call initiated by the supplier shall be made explicitly clear at the beginning of any conversation with the consumer;	0.1. 11.1.	Ако пружалац услуге намерава да информације у предуговорној фази саопшти усмено, у току разговора коришћењем средства комуникације на даљину (нпр. фиксни или мобилни телефон и интернет телефонија), лице које обавља позив у име пружаоца услуге дужно је да одмах на почетку овог разговора јасно наведе пословно име пружаоца услуге и пословну сврху тог позива.	Потпуно усклађено			
3.3.1.b	(b) subject to the explicit consent of the consumer only the following information needs to be given:	0.1. 11.2.	Ако корисник изричито пристане на разговор из става 1. овог члана, лице које обавља позив у име пружаоца услуге дужно је да обавести корисника о свом идентитету и природи свог односа с пружаоцем услуге, као и да му саопшти информације из члана 7. тач. 1) до 3) и члана 8. тачка 1) овог закона.	Потпуно усклађено			

3.3.1.b.1	- the identity of the person in contact with the consumer and his link with the supplier,	0.1. 11.2.	Ако корисник изричито пристане на разговор из става 1. овог члана, лице које обавља позив у име пружаоца услуге дужно је да обавести корисника о свом идентитету и природи свог односа с пружаоцем услуге, као и да му саопшти информације из члана 7. тач. 1) до 3) и члана 8. тачка 1) овог закона.	Потпуно усклађено			
3.3.1.b.2	- a description of the main characteristics of the financial service.	0.1. 11.2.	Ако корисник изричито пристане на разговор из става 1. овог члана, лице које обавља позив у име пружаоца услуге дужно је да обавести корисника о свом идентитету и природи свог односа с пружаоцем услуге, као и да му саопшти информације из члана 7. тач. 1) до 3) и члана 8. тачка 1) овог закона.	Потпуно усклађено			

3.3.1.b.3	- the total price to be paid by the consumer to the supplier for the financial service including all taxes paid via the supplier or, when an exact price cannot be indicated, the basis for the calculation of the price enabling the consumer to verify it,	0.1. 11.2.	Ако корисник изричито пристане на разговор из става 1. овог члана, лице које обавља позив у име пружаоца услуге дужно је да обавести корисника о свом идентитету и природи свог односа с пружаоцем услуге, као и да му саопшти информације из члана 7. тач. 1) до 3) и члана 8. тачка 1) овог закона.	Потпуно усклађено			
3.3.1.b.4	- notice of the possibility that other taxes and/or costs may exist that are not paid via the supplier or imposed by him,	0.1. 11.2.	Ако корисник изричито пристане на разговор из става 1. овог члана, лице које обавља позив у име пружаоца услуге дужно је да обавести корисника о свом идентитету и природи свог односа с пружаоцем услуге, као и да му саопшти информације из члана 7. тач. 1) до 3) и члана 8. тачка 1) овог закона.	Потпуно усклађено			

3.3.1.b.5	- the existence or absence of a right of withdrawal in accordance with Article 6 and, where the right of withdrawal exists, its duration and the conditions for exercising it, including information on the amount which the consumer may be required to pay on the basis of Article 7(1).	0.1. 11.2.	Ако корисник изричито пристане на разговор из става 1. овог члана, лице које обавља позив у име пружаоца услуге дужно је да обавести корисника о свом идентитету и природи свог односа с пружаоцем услуге, као и да му саопшти информације из члана 7. тач. 1) до 3) и члана 8. тачка 1) овог закона.	Потпуно усклађено			
3.3.2.	The supplier shall inform the consumer that other information is available on request and of what nature this information is. In any case the supplier shall provide the full information when he fulfils his obligations under Article 5.	0.1. 11.3.	Након пружања информација из става 2. овог члана, пружалац услуге дужан је да корисника обавести о томе да су на његов захтев доступне и друге информације из чл. 6. до 10. овог закона, као и о врсти и природи ових информација.	Потпуно усклађено			

3.4.	4. Information on contractual obligations, to be communicated to the consumer during the pre-contractual phase, shall be in conformity with the contractual obligations which would result from the law presumed to be applicable to the distance contract if the latter were concluded.	0.1. 5.5.	Пружалац услуге дужан је да обезбеди да садржина уговора на даљину који је закључен с корисником одговара информацијама које су том кориснику достављене у складу са одредбама овог члана.	Потпуно усклађено			
	Article 4 Additional information requirements						

4.1.	1. Where there are provisions in the Community legislation governing financial services which contain prior information requirements additional to those listed in Article 3(1), these requirements shall continue to apply.	0.1. 10.1.	Одредбе овог закона не искључују обавезу пружаоца услуге да кориснику, у примереном року, пре закључења уговора на даљину, на начин утврђен у члану 5. овог закона – поред информација из чл. 6. до 9. овог закона, истовремено достави и друге информације које је дужан да му достави у складу са одредбама посебних прописа.	Потпуно усклађено			
4.2.	2. Pending further harmonisation, Member States may maintain or introduce more stringent provisions on prior information requirements when the provisions are in conformity with Community law.	0.1. 10.2.	Ако су предмет уговора на даљину платне услуге, пружалац платних услуга пружа одговарајуће информације у складу са одредбама закона о платним услугама којима се уређује пружање информација у предуговорној фази код оквирног уговора о платним услугама и уговора о једнократној платној трансакцији, при чему није дужан да пружи информације из чл. 6. до 9. овог закона, осим информација из члана 7. тач. 3) до 7), члана 8. тач. 1) и 5) и члана 9. тачке 2) овог закона.	Потпуно усклађено			

4.3.	3. Member States shall communicate to the Commission national provisions on prior information requirements under paragraphs 1 and 2 of this Article when these requirements are additional to those listed in Article 3(1). The Commission shall take account of the communicated national provisions when drawing up the report referred to in Article 20(2).			Непреносиво			
4.4.	4. The Commission shall, with a view to creating a high level of transparency by all appropriate means, ensure that information, on the national provisions communicated to it, is made available to consumers and suppliers.			Непреносиво			

	Article 5 Communication of the contractual terms and conditions and of the prior information						
--	--	--	--	--	--	--	--

5.1.	1. The supplier shall communicate to the consumer all the contractual terms and conditions and the information referred to in Article 3 (1) and Article 4 on paper or on another durable medium available and accessible to the consumer in good time before the consumer is bound by any distance contract or offer.	0.1. 12.1.	Пружалац услуге дужан је да предложени текст уговора на даљину и све информације из чл. 6. до 10. овог закона у примереном року достави кориснику, пре закључења овог уговора, и то у писменој форми, на папиру или другом трајном носачу података који је кориснику на располагању.	Потпуно усклађено			
------	---	---------------	--	-------------------	--	--	--

5.2.	2. The supplier shall fulfil his obligation under paragraph 1 immediately after the conclusion of the contract, if the contract has been concluded at the consumer's request using a means of distance communication which does not enable providing the contractual terms and conditions and the information in conformity with paragraph 1.	0.1. 12.2.	Изузетно од става 1. овог члана, ако је уговор на даљину на захтев корисника закључен коришћењем средства комуникације на даљину које не омогућава достављање текста уговора и информација из става 1. овог члана на начин и у роковима утврђеним тим ставом – пружалац услуге дужан је да овај текст и ове информације достави кориснику одмах након закључења уговора.	Потпуно усклађено			
------	---	---------------	--	-------------------	--	--	--

5.3.	3. At any time during the contractual relationship the consumer is entitled, at his request, to receive the contractual terms and conditions on paper. In addition, the consumer is entitled to change the means of distance communication used, unless this is incompatible with the contract concluded or the nature of the financial service provided.	0.1. 12.3. 12.4.	<p>Корисник има право да у току трајања уговорног односа од пружаоца услуге захтева да му се без одлагања достави примерак закљученог уговора на даљину у папирној форми.</p> <p>Корисник може у току трајања уговорног односа да промени средство комуникације на даљину, ако то није неспојиво са закљученим уговором на даљину или природом финансијске услуге која је предмет тог уговора.</p>	Потпуно усклађено			
	Article 6 Right of withdrawal						

6.1.1.	1. The Member States shall ensure that the consumer shall have a period of 14 calendar days to withdraw from the contract without penalty and without giving any reason. However, this period shall be extended to 30 calendar days in distance contracts relating to life insurance covered by Directive 90/619/EEC and personal pension operations.	0.1. 13.1 15.1. 13.2	<p>Корисник има право да одустане од уговора на даљину у року од 14 дана од дана закључења тог уговора, без навођења разлога за одустанак.</p> <p>Корисник има право на одустанак од уговора на даљину без плаћања посебне накнаде (одустанице) или накнаде било којих трошкова које је пружалац услуге могао имати поводом закључења тог уговора.</p> <p>Изузетно од става 1. овог члана, корисник има право да одустане од уговора на даљину у следећим роковима:</p> <p>1) ако је предмет уговора на даљину животно осигурање – у року од 30 дана од дана достављања кориснику обавештења о закључењу овог уговора;</p> <p>2) ако су предмет уговора на даљину услуге у вези с добровољним пензијским фондом – у року од 30 дана од дана закључења овог уговора.</p>	Потпуно усклађено			
6.1.2.	The period for withdrawal shall begin:						

6.1.2.1	- either from the day of the conclusion of the distance contract, except in respect of the said life assurance, where the time limit will begin from the time when the consumer is informed that the distance contract has been concluded, or	0.1. 13.1. 13.2.	<p>Корисник има право да одустане од уговора на даљину у року од 14 дана од дана закључења тог уговора, без навођења разлога за одустанак.</p> <p>Изузетно од става 1. овог члана, корисник има право да одустане од уговора на даљину у следећим роковима:</p> <p>1) ако је предмет уговора на даљину животно осигурање – у року од 30 дана од дана достављања кориснику обавештења о закључењу овог уговора;</p> <p>2) ако су предмет уговора на даљину услуге у вези с добровољним пензијским фондом – у року од 30 дана од дана закључења овог уговора.</p>	Потпуно усклађено			
6.1.2.2	- from the day on which the consumer receives the contractual terms and conditions and the information in accordance with Article 5(1) or (2), if that is later than the date referred to in the first indent.	0.1. 13.3	Изузетно од ст. 1. и 2. овог члана, у случају из члана 12. став 2. овог закона рок за одустанак од уговора на даљину почиње да тече од дана достављања уговора и информација из тог става.	Потпуно усклађено			

6.1.3	Member States, in addition to the right of withdrawal, may provide that the enforceability of contracts relating to investment services is suspended for the same period provided for in this paragraph.	0.1. 2.1.2.	2) <i>финансијске услуге</i> јесу услуге давања кредита и друге услуге које су по својој природи банкарске услуге, услуге осигурања, услуге управљања добровољним пензијским фондовима, услуге финансијског лизинга, платне услуге, услуге издавања електронског новца, инвестиционе услуге и финансијске погодбе, у смислу посебних закона којима су уређене те услуге;	Потпуно усклађено			
6.2.1	2. The right of withdrawal shall not apply to:	0.1. 13.4	Корисник нема право на одустанак из става 1. овог члана у случају закључења следећих уговора:	Потпуно усклађено			
6.2.1.a	(a) financial services whose price depends on fluctuations in the financial market outside the suppliers control, which may occur during the withdrawal period, such as services related to:	0.1. 13.4.1.	1) уговора на даљину чији су предмет финансијске услуге чија цена зависи од кретања на финансијском тржишту на које пружалац услуге не може да утиче, а до којег може доћи у току рока за одустанак из ст. 1. и 2. овог члана, и које се односе на:	Потпуно усклађено			
6.2.1.a.1.	- foreign exchange,	0.1. 13.4.1.1.	(1) девизне, девизно-валутне и мењачке послове,	Потпуно усклађено			

6.2.1.a.2	- money market instruments,	0.1. 13.4.1.2	(2) инструменте тржишта новца,	Потпуно усклађено			
6.2.1.a.3	- transferable securities,	0.1. 13.4.1.3	(3) преносиве хартије од вредности,	Потпуно усклађено			
6.2.1.a.4	- units in collective investment undertakings,	0.1. 13.4.1.4.	(4) јединице институција колективног инвестирања,	Потпуно усклађено			
6.2.1.a.5	- financial-futures contracts, including equivalent cash-settled instruments,	0.1. 13.4.1.5.	(5) терминске уговоре и друге инструменте који морају бити намирени у новцу,	Потпуно усклађено			
6.2.1.a.6	- forward interest-rate agreements (FRAs),	0.1. 13.4.1.6.	(6) каматне форварде,	Потпуно усклађено			
6.2.1.a.7	- interest-rate, currency and equity swaps,	0.1. 13.4.1.7.	(7) валутне, каматне и акцијске свопове,	Потпуно усклађено			
6.2.1.a.8	- options to acquire or dispose of any instruments referred to in this point including equivalent cash-settled instruments. This category includes in particular options on currency and on interest rates;	0.1. 13.4.1.8.	(8) опције на основу којих се стичу инструменти из овог става или на основу којих се располаже тим инструментима, а нарочито валутне и каматне опције;	Потпуно усклађено			

6.2.1.b	(b) travel and baggage insurance policies or similar short-term insurance policies of less than one month's duration;	0.1. 13.4.2.	2) уговора на даљину о осигурању помоћи на путовању или уговора на даљину о другим краткорочним осигурањима у трајању до једног месеца;	Потпуно усклађено			
6.2.1.c	(c) contracts whose performance has been fully completed by both parties at the consumer's express request before the consumer exercises his right of withdrawal.	0.1. 13.4.3.	3) уговора на даљину код којих су уговорне стране на изричит захтев корисника извршиле своје обавезе пре истека рока за коришћење права на одустанак;	Потпуно усклађено			
6.3.1.	3. Member States may provide that the right of withdrawal shall not apply to:						
6.3.1.a	(a) any credit intended primarily for the purpose of acquiring or retaining property rights in land or in an existing or projected building, or for the purpose of renovating or improving a building, or	0.1. 13.4.4.	4) уговора на даљину о кредиту који је обезбеђен хипотеком, као и уговора на даљину чији је предмет куповина непокретности, односно финансирање такве куповине, ако су кориснику пренета средства кредита, односно средства за ово финансирање.	Потпуно усклађено			

6.3.1.b	(b) any credit secured either by mortgage on immovable property or by a right related to immovable property, or	0.1. 13.4.4.	4) уговора на даљину о кредиту који је обезбеђен хипотеком, као и уговора на даљину чији је предмет куповина непокретности, односно финансирање такве куповине, ако су кориснику пренета средства кредита, односно средства за ово финансирање.	Потпуно усклађено			
6.3.1.c	(c) declarations by consumers using the services of an official, provided that the official confirms that the consumer is guaranteed the rights under Article 5(1).			Потпуно усклађено			
6.3.2.	This paragraph shall be without prejudice to the right to a reflection time to the benefit of the consumers that are resident in those Member States where it exists, at the time of the adoption of this Directive.			Непреносиво			

6.4.	4. Member States making use of the possibility set out in paragraph 3 shall communicate it to the Commission.			Непреносиво			
6.5.	5. The Commission shall make available the information communicated by Member States to the European Parliament and the Council and shall ensure that it is also available to consumers and suppliers who request it.			Непреносиво			

6.6.	6. If the consumer exercises his right of withdrawal he shall, before the expiry of the relevant deadline, notify this following the practical instructions given to him in accordance with Article 3(1)(3)(d) by means which can be proved in accordance with national law. The deadline shall be deemed to have been observed if the notification, if it is on paper or on another durable medium available and accessible to the recipient, is dispatched before the deadline expires.	0.1. 14.1 14.2. 14.3	Корисник је дужан да изјаву о одустанку од уговора на даљину достави пружаоцу услуге у писменој форми или на другом трајном носачу података, у складу са упутством из члана 8. тачка 1) овог закона. Изјава из става 1. овог члана сматра се благовременом ако је отпремљена пружаоцу услуге пре истека рока из члана 13. ст. 1. и 2. овог закона. Уговор на даљину престаје да важи у тренутку кад је пружалац услуге примио изјаву из става 1. овог члана.	Потпуно усклађено			
------	---	---------------------------------------	--	-------------------	--	--	--

6.7.1.	7. This Article does not apply to credit agreements cancelled under the conditions of Article 6(4) of Directive 97/7/EC or Article 7 of Directive 94/47/EC of the European Parliament and of 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.			Потпуно усклађено			
--------	--	--	--	----------------------	--	--	--

6.7.2.	If to a distance contract of a given financial service another distance contract has been attached concerning services provided by the supplier or by a third party on the basis of an agreement between the third party and the supplier, this additional distance contract shall be cancelled, without any penalty, if the consumer exercises his right of withdrawal as provided for in Article 6 (1).	0.1. 16.	Ако корисник одустане од уговора на даљину у складу с чл. 13. и 14. овог закона, раскида се, без навођења разлога за то и плаћања накнаде, и било који други повезани уговор на даљину који је корисник закључио с даваоцем услуге или трећим лицем на основу уговора на даљину од којег је одустао или у вези с тим уговором.	Потпуно усклађено			
--------	---	-------------	--	-------------------	--	--	--

6.8.	8. The provisions of this Article are without prejudice to the Member States' laws and regulations governing the cancellation or termination or non-enforceability of a distance contract or the right of a consumer to fulfil his contractual obligations before the time fixed in the distance contract. This applies irrespective of the conditions for and the legal effects of the winding-up of the contract.			Потпуно усклађено			
	Article 7 Payment of the service provided before withdrawal						

7.1.	1. When the consumer exercises his right of withdrawal under Article 6 (1) he may only be required to pay, without any undue delay, for the service actually provided by the supplier in accordance with the contract. The performance of the contract may only begin after the consumer has given his approval. The amount payable shall not:	0.1. 15.3.	Корисник је дужан да плати само део укупне уговорене накнаде за услугу коју му је пружалац услуге стварно пружио на основу уговора на даљину до тренутка пријема изјаве из члана 14. овог закона.	Потпуно усклађено			
------	--	---------------	---	-------------------	--	--	--

7.1.1.	- exceed an amount which is in proportion to the extent of the service already provided in comparison with the full coverage of the contract,	0.1. 15.4.	Износ из става 3. овог члана не може бити већи од износа који је у односу на укупну уговорену накнаду сразмеран обиму већ пружених услуга у односу на укупан обим уговорених услуга, нити може бити такав да се може сматрати казном или другом врстом накнаде за одустанак.	Потпуно усклађено			
7.1.2.	- in any case be such that it could be construed as a penalty.	0.1. 15.4.	Износ из става 3. овог члана не може бити већи од износа који је у односу на укупну уговорену накнаду сразмеран обиму већ пружених услуга у односу на укупан обим уговорених услуга, нити може бити такав да се може сматрати казном или другом врстом накнаде за одустанак.	Потпуно усклађено			
7.2.	2. Member States may provide that the consumer cannot be required to pay any amount when withdrawing from an insurance contract.	0.1. 15.5. 15.5.3.	Пружалац услуге не може да захтева да корисник плати износ утврђен на основу ст. 3. и 4. овог члана у следећим случајевима: 3) ако је корисник одустао од уговора на даљину чији су предмет услуге осигурања.	Потпуно усклађено			

7.3.	3. The supplier may not require the consumer to pay any amount on the basis of paragraph 1 unless he can prove that the consumer was duly informed about the amount payable, in conformity with Article 3(1)(3)(a). However, in no case may he require such payment if he has commenced the performance of the contract before the expiry of the withdrawal period provided for in Article 6(1) without the consumer's prior request.	0.1. 15.5. 15.5.1. 15.5.2.	Пружалац услуге не може да захтева да корисник плати износ утврђен на основу ст. 3. и 4. овог члана у следећим случајевима: 1) ако не располаже доказом о томе да је корисник, у складу с чланом 8. став 1. овог закона, био уредно обавештен о последицама одустанка од уговора на даљину, укључујући и плаћање овог износа; 2) ако је без сагласности корисника почео да извршава своје уговорне обавезе пре истека рока за одустанак предвиђеног у члану 13. ст. 1. и 2. овог закона;	Потпуно усклађено			
------	---	---	--	-------------------	--	--	--

7.4.	4. The supplier shall, without any undue delay and no later than within 30 calendar days, return to the consumer any sums he has received from him in accordance with the distance contract, except for the amount referred to in paragraph 1. This period shall begin from the day on which the supplier receives the notification of withdrawal.	0.1. 15.6.	Пружалац услуге дужан је да, без одлагања, а најкасније у року од 30 дана од дана пријема изјаве из члана 14. овог закона – кориснику врати износ новчаних средстава који је од њега примио по основу уговора на даљину, умањен за износ новчаних средстава из става 3. овог члана.	Потпуно усклађено			
7.5.	5. The consumer shall return to the supplier any sums and/or property he has received from the supplier without any undue delay and no later than within 30 calendar days. This period shall begin from the day on which the consumer dispatches the notification of withdrawal.	0.1. 15.7.	Корисник је дужан да, без одлагања, а најкасније у року од 30 дана од дана упућивања (отпремања) изјаве из члана 14. овог закона – пружаоцу услуге врати износ новчаних средстава који је од њега примио по основу уговора на даљину.	Потпуно усклађено			

	Article 8 Payment by card						
8.1.	Member States shall ensure that appropriate measures exist to allow a consumer:			Потпуно усклађено			
8.1.1.	- to request cancellation of a payment where fraudulent use has been made of his payment card in connection with distance contracts,			Потпуно усклађено			
8.1.2.	- in the event of such fraudulent use, to be re-credited with the sum paid or have them returned.			Потпуно усклађено			
	Article 9 Unsolicited services						

9.1.	Without prejudice to Member States provisions on the tacit renewal of distance contracts, when such rules permit tacit renewal, Member States shall take the necessary measures to:	0.1. 18.1 18.5.	Забрањено је пружање финансијске услуге коју корисник није тражио, односно у вези с којом није закључио уговор на даљину на основу којег би имао обавезу према пружаоцу услуге. Одредбе овог члана не доводе у питање право да пружалац услуге и корисник уговоре прећутно продужење важења уговора на даљину, ако је могућност прећутног продужења важења уговора о одређеној финансијској услузи утврђена законом.	Потпуно усклађено			
9.1.1.	- prohibit the supply of financial services to a consumer without a prior request on his part, when this supply includes a request for immediate or deferred payment,	0.1. 18.1. 18.2.	Забрањено је пружање финансијске услуге коју корисник није тражио, односно у вези с којом није закључио уговор на даљину на основу којег би имао обавезу према пружаоцу услуге. Пружање финансијских услуга које корисник није тражио не производи правно дејство према кориснику, нити корисник може имати било какву обавезу према пружаоцу услуге по том основу.	Потпуно усклађено			

9.1.2.	- exempt the consumer from any obligation in the event of unsolicited supplies, the absence of a reply not constituting consent.	0.1. 18.3. 18.4.	<p>Не сматра се да је корисник прихватио понуду пружаоца услуге ако на њу није одговорио у одређеном року.</p> <p>Изузетно од става 3. овог члана, ако је пружалац услуге понудио, односно предложио измене и/или допуне уговора на даљину који је већ закључио с корисником, може се уговорити да ће се сматрати да је корисник сагласан са овом понудом, односно овим предлогом и када није одговорио у одређеном року, ако је могућност такве измене и/или допуне уговора утврђена законом.</p>	Потпуно усклађено			
	Article 10 Unsolicited communications						
10.1.	1. The use by a supplier of the following distance communication techniques shall require the consumer's prior consent:	0.1. 19.1.	Пружалац услуге може користити следећа средства комуникације на даљину само ако је корисник дао претходну сагласност за њихово коришћење:	Потпуно усклађено			

10.1.a	(a) automated calling systems without human intervention (automatic calling machines);	0.1. 19.1.1.	1) аутоматизоване системе позивања који функционишу без учешћа људи (нпр. уређај за аутоматско позивање или аутоматско слање електронске поште);	Потпуно усклађено			
10.1.b	(b) fax machines.	0.1. 19.1.2.	2) факс машине (телефакс).	Потпуно усклађено			
10.2.	2. Member States shall ensure that means of distance communication other than those referred to in paragraph 1, when they allow individual communications:	0.1. 19.2.	Средства комуникације на даљину која омогућавају индивидуалну комуникацију с корисником, осим средстава из става 1. овог члана, могу бити употребљена само ако је корисник дао претходну сагласност за њихово коришћење или се изричито не противи њиховом коришћењу.	Потпуно усклађено			
10.2.a	(a) shall not be authorised unless the consent of the consumers concerned has been obtained, or	0.1. 19.2.	Средства комуникације на даљину која омогућавају индивидуалну комуникацију с корисником, осим средстава из става 1. овог члана, могу бити употребљена само ако је корисник дао претходну сагласност за њихово коришћење или се изричито не противи њиховом коришћењу.	Потпуно усклађено			

10.2.b	(b) may only be used if the consumer has not expressed his manifest objection.	0.1. 19.2	Средства комуникације на даљину која омогућавају индивидуалну комуникацију с корисником, осим средстава из става 1. овог члана, могу бити употребљена само ако је корисник дао претходну сагласност за њихово коришћење или се изричито не противи њиховом коришћењу.	Потпуно усклађено			
10.3.	3. The measures referred to in paragraphs 1 and 2 shall not entail costs for consumers.	0.1. 19.3.	Средства комуникације на даљину из ст. 1. и 2. овог члана не могу се користити на начин који проузрокује додатне трошкове за корисника.	Потпуно усклађено			

11.1.	Member States shall provide for appropriate sanctions in the event of the supplier's failure to comply with national provisions adopted pursuant to this Directive.	0.1. 25.	<p>Народна банка Србије врши надзор над применом одредаба овог закона које се односе на уговоре на даљину чији су предмет финансијске услуге које пружају банка, давалац финансијског лизинга, друштво за осигурање, друштво за управљање добровољним пензијским фондовима, платна институција, институција електронског новца и јавни поштански оператор – у складу са законима којима се уређује пословање ових правних лица, законом којим се уређују положај, организација, овлашћења и функције Народне банке Србије и законом којим се уређује заштита корисника финансијских услуга.</p> <p>Комисија за хартије од вредности врши надзор над применом одредаба овог закона које се односе на уговоре на даљину чији су предмет инвестиционе услуге, у складу са законом којим се уређује тржиште капитала и законом којим се уређују инвестициони фондови.</p> <p>Министарство надлежно за заштиту потрошача врши надзор над применом одредаба овог закона које се односе на уговоре на даљину о финансијским погодбама, у складу са законом којим се уређује заштита потрошача, а преко тржишних инспектора.</p>	Потпуно усклађено			
-------	---	-------------	--	-------------------	--	--	--

11.2.	They may provide for this purpose in particular that the consumer may cancel the contract at any time, free of charge and without penalty.	0.1. 20.1. 20.2.	Ако пружалац услуге није поступио у складу са одредбама овог закона, корисник у свако доба може једнострано раскинути уговор на даљину, без плаћања било каквих трошкова, накнада или казне. У случају из става 1. овог члана, пружалац услуге нема право на накнаду штете због раскида уговора на даљину.	Потпуно усклађено			
11.3.	These sanctions must be effective, proportional and dissuasive.	0.1. 26. 27.	Новчане казне Прекршаји	Потпуно усклађено			
	Article 12 Imperative nature of his Directive's provisions						
12.1.	1. Consumers may not waive the rights conferred on them by this Directive.	0.1. 23.1. 23.2.	Корисник се не може одрећи права која су му утврђена овим законом. Ништава је одредба уговора на даљину или изјава воље којом се корисник одриче права која су му утврђена овим законом.	Потпуно усклађено			

12.2.	2. Member States shall take measures needed to ensure that the consumer does not lose the protection granted by this Directive by virtue of the choice of the law of a non-member country as the law applicable to the contract, if this contract has a close link with the territory of one or more Member States.	0.1. 23.3.	Ако се правом државе које је изабрано као меродавно за уговор на даљину са страним елементом кориснику пружа мања заштита од заштите која је пружена одредбама овог закона, на заштиту корисника примењиваће се одредбе овог закона.	Потпуно усклађено			
	Article 13 Judicial and administrative redress						

<p>13.1.</p>	<p>1. Member States shall ensure that adequate and effective means exist to ensure compliance with this Directive in the interests of consumers.</p>	<p>0.1. 25.</p>	<p>Народна банка Србије врши надзор над применом одредаба овог закона које се односе на уговоре на даљину чији су предмет финансијске услуге које пружају банка, давалац финансијског лизинга, друштво за осигурање, друштво за управљање добровољним пензијским фондovima, платна институција, институција електронског новца и јавни поштански оператор – у складу са законима којима се уређује пословање ових правних лица, законом којим се уређују положај, организација, овлашћења и функције Народне банке Србије и законом којим се уређује заштита корисника финансијских услуга.</p> <p>Комисија за хартије од вредности врши надзор над применом одредаба овог закона које се односе на уговоре на даљину чији су предмет инвестиционе услуге, у складу са законом којим се уређује тржиште капитала и законом којим се уређују инвестициони фондови.</p> <p>Министарство надлежно за заштиту потрошача врши надзор над применом одредаба овог закона које се односе на уговоре на даљину о финансијским погодбама, у складу са законом којим се уређује заштита потрошача, а преко тржишних инспектора.</p> <p>Поред мера које може предузети према пружаоцу услуге и другим лицима у складу са законом, надзорни орган из овог члана може донети решење којим ће правном или физичком лицу које обавља одређене послове у вези са средством комуникације на даљину наложити да престане са обављањем тих послова ако је утврђено да обављање тих послова није у складу са одредбама овог закона, односно да онемогућава или отежава примену одредаба овог закона, осим ако надзор врши орган надзора из става 3. овог члана</p>	<p>Потпуно усклађено</p>			
--------------	--	---------------------	---	--------------------------	--	--	--

<p>13.2.</p>	<p>2. The means referred to in paragraph 1 shall include provisions whereby one or more of the following bodies, as determined by national law, may take action in accordance with national law before the courts or competent administrative bodies to ensure that the national provisions for the implementation of this Directive are applied:</p>	<p>0.1. 25.</p>	<p>Народна банка Србије врши надзор над применом одредаба овог закона које се односе на уговоре на даљину чији су предмет финансијске услуге које пружају банка, давалац финансијског лизинга, друштво за осигурање, друштво за управљање добровољним пензијским фондовима, платна институција, институција електронског новца и јавни поштански оператор – у складу са законима којима се уређује пословање ових правних лица, законом којим се уређују положај, организација, овлашћења и функције Народне банке Србије и законом којим се уређује заштита корисника финансијских услуга.</p> <p>Комисија за хартије од вредности врши надзор над применом одредаба овог закона које се односе на уговоре на даљину чији су предмет инвестиционе услуге, у складу са законом којим се уређује тржиште капитала и законом којим се уређују инвестициони фондови.</p> <p>Министарство надлежно за заштиту потрошача врши надзор над применом одредаба овог закона које се односе на уговоре на даљину о финансијским погодбама, у складу са законом којим се уређује заштита потрошача, а преко тржишних инспектора.</p> <p>Поред мера које може предузети према пружаоцу услуге и другим лицима у складу са законом, надзорни орган из овог члана може донети решење којим ће правном или физичком лицу које обавља одређене послове у вези са средством комуникације на даљину наложити да престане са обављањем тих послова ако је утврђено да обављање тих послова није у складу са одредбама овог закона, односно да онемогућава или отежава примену одредаба овог закона, осим ако надзор врши орган надзора из става 3. овог члана</p>	<p>Потпуно усклађено</p>			
--------------	---	---------------------	---	--------------------------	--	--	--

13.2.a	(a) public bodies or their representatives;	0.1. 25.1.	Народна банка Србије врши надзор над применом одредаба овог закона које се односе на уговоре на даљину чији су предмет финансијске услуге које пружају банка, давалац финансијског лизинга, друштво за осигурање, друштво за управљање добровољним пензијским фондовима, платна институција, институција електронског новца и јавни поштански оператор – у складу са законима којима се уређује пословање ових правних лица, законом којим се уређују положај, организација, овлашћења и функције Народне банке Србије и законом којим се уређује заштита корисника финансијских услуга.				
13.2.b	(b) consumer organisations having a legitimate interest in protecting consumers;			Потпуно усклађено.			
13.2.c	(c) professional organisations having a legitimate interest in acting.			Потпуно усклађено			

13.3.	3. Member States shall take the measures necessary to ensure that operators and suppliers of means of distance communication put an end to practices that have been declared to be contrary to this Directive, on the basis of a judicial decision, an administrative decision or a decision issued by a supervisory authority notified to them, where those operators or suppliers are in a position to do so.	0.1. 25.4.	Поред мера које може предузети према пружаоцу услуге и другим лицима у складу са законом, надзорни орган из овог члана може донети решење којим ће правном или физичком лицу које обавља одређене послове у вези са средством комуникације на даљину наложити да престане са обављањем тих послова ако је утврђено да обављање тих послова није у складу са одредбама овог закона, односно да онемогућава или отежава примену одредаба овог закона, осим ако надзор врши орган надзора из става 3. овог члана	Потпуно усклађено			
	Article 14 Out of-court redress						

14.1.	1. Member States shall promote the setting up or development of adequate and effective out-of-court complaints and redress procedures for the settlement of consumer disputes concerning financial services provided at distance.	0.1. 24.1	Корисник има право на заштиту права и интереса утврђених овим законом.	Потпуно усклађено			
-------	---	--------------	--	-------------------	--	--	--

14.2.	2. Member States shall, in particular, encourage the bodies responsible for out-of-court settlement of disputes to cooperate in the resolution of cross-border disputes concerning financial services provided at distance.	0.1. 24.2 24.3	<p>На остваривање заштите права и интереса из става 1. овог члана у вези с финансијским услугама које пружају банка, давалац лизинга, платна институција, институција електронског новца и јавни поштански оператор – примењују се одредбе закона којим се уређује заштита корисника финансијских услуга и прописа донетих на основу тог закона.</p> <p>На остваривање заштите права и интереса из става 1. овог члана у вези с финансијским услугама које пружају друштво за осигурање и друштво за управљање добровољним пензијским фондовима – примењују се одредбе закона којим се уређује осигурање, односно закона којим се уређују добровољни пензијски фондови и пензијски планови, као и прописа донетих на основу тих закона.</p>	Потпуно усклађено			
-------	---	--------------------------	---	-------------------	--	--	--

15.1.	Without prejudice to Article 7 (3), Member States may stipulate that the burden of proof in respect of the supplier's obligations to inform the consumer and the consumer's consent to conclusion of the contract and, where appropriate, its performance, can be placed on the supplier.	0.1. 21.1.	У случају спора, пружалац услуге сноси терет доказивања да је кориснику доставио информације и да је извршио друге обавезе у складу са овим законом, као и да је корисник дао сагласност за закључење уговора на даљину.	Потпуно усклађено			
15.2.	Any contractual term or condition providing that the burden of proof of the respect by the supplier of all or part of the obligations incumbent on him pursuant to this Directive should lie with the consumer shall be an unfair term within the meaning of Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts.	0.1. 21.2.	Ништава је одредба уговора на даљину којом се терет доказивања из става 1. овог члана преноси на корисника.	Потпуно усклађено			

16.	Member States may impose national rules which are in conformity with this Directive on suppliers established in a Member State which has not yet transposed this Directive and whose law has no obligations corresponding to those provided for in this Directive.	0.1. 23.3.	Ако се правом државе које је изабрано као меродавно за уговор на даљину са страним елементом кориснику пружа мања заштита од заштите која је пружена одредбама овог закона, на заштиту корисника примењиваће се одредбе овог закона.	Потпуно усклађено			
-----	--	---------------	--	-------------------	--	--	--

17.	In Article 15(1) of Directive 90/619/EEC the first subparagraph shall be replaced by the following: "1. Each Member State shall prescribe that a policyholder who concludes an individual life- assurance contract shall have a period of 30 calendar days, from the time when he was informed that the contract had been concluded, within which to cancel the contract."			Непреносиво			
-----	--	--	--	-------------	--	--	--

18.	<p>Directive 97/7/EC is hereby amended as follows:</p> <p>1. the first indent of Article 3(1) shall be replaced by the following: "- relating to any financial service to which 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(13) applies,";</p> <p>2. Annex II shall be deleted.</p>			Непреносиво			
-----	--	--	--	-------------	--	--	--

19.	The following point shall be added to the Annex of Directive 98/27/EC: "11. 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(14)."			Непреносиво			
-----	--	--	--	-------------	--	--	--

20.1.	1. Following the implementation of this Directive, the Commission shall examine the functioning of the internal market in financial services in respect of the marketing of those services. It should seek to analyse and detail the difficulties that are, or might be faced by both consumers and suppliers, in particular arising from differences between national provisions regarding information and right of withdrawal.			Непреносиво			
-------	--	--	--	-------------	--	--	--

20.2.	2. Not later than 9 April 2006 the Commission shall report to the European Parliament and the Council on the problems facing both consumers and suppliers seeking to buy and sell financial services, and shall submit, where appropriate, proposals to amend and/or further harmonise the information and right of withdrawal provisions in Community legislation concerning financial services and/or those covered in Article 3			Непреносиво			
-------	--	--	--	-------------	--	--	--

21.1.1.	1. Member States shall bring into force the laws, regulations and administrative provisions necessary to comply with this Directive not later than 9 October 2004. They shall forthwith inform the Commission thereof.			Непреносиво			
21.1.2.	When Member States adopt these measures, they shall contain a reference to this Directive or shall be accompanied by such a reference on the occasion of their official publication. The methods of making such reference shall be laid down by Member States.			Непреносиво			

21.2.	2. Member States shall communicate to the Commission the text of the main provisions of national law which they adopt in the field governed by this Directive together with a table showing how the provisions of this Directive correspond to the national provisions adopted.			Непреносиво			
22.	This Directive shall enter into force on the day of its publication in the Official Journal of the European Communities.			Непреносиво			
23.	This Directive is addressed to the Member States. Done at Brussels, 23 September 2002.			Непреносиво			

