

# ZAKON

## O ZAŠTITI KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA KOD UGOVARANJA NA DALJINU

### I. OSNOVNE ODREDBE

#### Predmet

#### Član 1.

Ovim zakonom uređuju se prava korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja finansijskih usluga korišćenjem sredstava komunikacije na daljinu, kao i uslovi i način ostvarivanja i zaštite tih prava.

#### Značenje pojedinih pojmova

#### Član 2.

Pojedini pojmovi, u smislu ovog zakona, imaju sledeće značenje:

1) *ugovor na daljinu* označava ugovor kojim se jedna ugovorna strana (pružalac finansijske usluge) obavezuje da će pružiti finansijske usluge koje su predmet ugovora drugoj ugovornoj strani (korisniku tih usluga), a u vezi s kojim se pružanje informacija i preduzimanje drugih aktivnosti u predugovornoj fazi, odnosno zaključenje ovog ugovora vrše isključivo upotrebom jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu, u okviru organizovane ponude pružanja ovih usluga;

2) *finansijske usluge* jesu usluge davanja kredita i druge usluge koje su po svojoj prirodi bankarske usluge, usluge osiguranja, usluge upravljanja dobrovoljnim penzijskim fondovima, usluge finansijskog lizinga, platne usluge, usluge izdavanja elektronskog novca, investicione usluge i finansijske pogodbe, u smislu posebnih zakona kojima su uređene te usluge;

3) *finansijska pogodba* jeste prodaja sa obročnim otplatama cene ili drugi oblik finansiranja korisnika iz tačke 5) podtačka (1) ovog člana koji ima istu ekonomsku suštinu, koju nudi trgovac a koja podrazumeva odloženo plaćanje duga u toku određenog perioda i na koju se primenjuju odredbe zakona kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga;

4) *pružalac usluge* je:

- (1) banka, u smislu zakona kojim se uređuju banke,
- (2) društvo za osiguranje, u smislu zakona kojim se uređuje osiguranje,
- (3) društvo za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima, u smislu zakona kojim se uređuju dobrovoljni penzijski fondovi,
- (4) davalac lizinga, u smislu zakona kojim se uređuje finansijski lizing,
- (5) platna institucija, institucija elektronskog novca i javni poštanski operator, u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge,
- (6) investiciono društvo, u smislu zakona kojim se uređuje tržište kapitala,
- (7) društvo za upravljanje investicionim fondovima, u smislu zakona kojim se uređuju investicioni fondovi,
- (8) trgovac, u smislu zakona kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga,

(9) drugo pravno ili fizičko lice koje pruža finansijske usluge u Republici Srbiji u skladu sa zakonom i propisima Evropske unije;

5) *korisnik* je fizičko lice koje na osnovu ugovora na daljinu koristi ili je koristilo finansijske usluge ili koje se pružaocu usluge obratilo radi zaključenja tog ugovora i korišćenja tih usluga, i to:

(1) fizičko lice koje ove usluge koristi, koristilo ih je ili namerava da ih koristi u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti,

(2) preduzetnik, u smislu zakona kojim se uređuju privredna društva,

(3) poljoprivrednik kao nosilac ili član porodičnog poljoprivrednog gazdinstva, u smislu zakona kojim se uređuju poljoprivreda i ruralni razvoj;

6) *sredstvo komunikacije na daljinu* jeste svako sredstvo koje se može koristiti za neposredno oglašavanje, dostavljanje informacija u predugovornoj fazi, davanje i/ili prihvatanje ponude, pregovaranje i zaključivanje ugovora bez istovremenog fizičkog prisustva pružaoca usluge i korisnika (npr. internet, elektronska pošta, pošta, telefaks i telefon);

7) *trajni nosač podataka* označava svako sredstvo koje korisniku omogućava da sačuva podatke koji su mu namenjeni, da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi njihovog čuvanja (npr. papir, optički diskovi, USB fleš uređaji, memorijske kartice, hard disk računara i elektronska pošta).

## **Odnos prema drugim propisima**

### **Član 3.**

Na pitanja zaštite korisnika koja nisu uređena ovim zakonom shodno se primenjuju odredbe propisa kojima se uređuju zaštita korisnika finansijskih usluga, zaštita potrošača, finansijske usluge koje su predmet ugovora na daljinu, poslovanje pružalaca finansijskih usluga, obligacioni odnosi i zaštita podataka o ličnosti.

Ako je zakonom propisano da se određena vrsta ugovora o finansijskoj usluzi zaključuje samo u pismenoj formi, ugovor na daljinu može se zaključiti i upotrebom sredstva komunikacije na daljinu u formi elektronskog dokumenta, uz korišćenje kvalifikovanog elektronskog potpisa, u skladu sa zakonom kojim se uređuje elektronski potpis.

Ugovor na daljinu iz stava 2. ovog člana u vrednosti do 600.000 dinara korisnik može zaključiti i bez upotrebe svog kvalifikovanog elektronskog potpisa, ako je saglasnost za zaključenje tog ugovora dao korišćenjem najmanje dva elementa za potvrđivanje korisničkog identiteta (autentifikacija) ili korišćenjem šema elektronske identifikacije visokog nivoa pouzdanosti, u skladu sa zakonom kojim se uređuju elektronski dokument, elektronska identifikacija i usluge od poverenja u elektronskom poslovanju i propisom Narodne banke Srbije kojim se uređuju minimalni standardi upravljanja informacionim sistemom finansijske institucije.

Narodna banka Srbije može bliže urediti način utvrđivanja vrednosti ugovora iz stava 3. ovog člana.

## **Ugovor na daljinu čiji su predmet sukcesivne ili istorodne usluge**

### **Član 4.**

Ako je zaključen okvirni ugovor na daljinu na osnovu kojeg se pružalac usluge obavezuje da korisniku sukcesivno pruža određenu finansijsku uslugu ili da mu pruža više odvojenih istorodnih usluga tokom određenog perioda – odredbe ovog zakona primenjuju se samo na taj ugovor na daljinu, tj. na ugovor koji je prethodio pružanju tih usluga (npr. okvirni ugovor za izvršavanje transakcija).

Ako se pružalac usluge obavezao da korisniku sukcesivno pruža određenu finansijsku uslugu ili da mu pruža više odvojenih istorodnih usluga tokom određenog perioda bez prethodno zaključenog okvirnog ugovora na daljinu – odredbe čl. 5. do 11. ovog zakona primenjuju se na prvu pruženu finansijsku uslugu, odnosno na prvu narednu istorodnu uslugu ako je od poslednje takve pružene usluge proteklo više od godinu dana.

## **II. PRAVO KORISNIKA NA INFORMISANJE**

### **Dostavljanje informacija u predugovornoj fazi**

#### **Član 5.**

Pružalac usluge dužan je da korisniku, u primerenom roku, pre zaključenja ugovora na daljinu dostavi informacije o pružaocu usluge, finansijskoj usluzi, ugovoru na daljinu i načinu rešavanja sporova, u skladu s čl. 6. do 9. ovog zakona.

Informacije iz stava 1. ovog člana moraju biti jasne, lako razumljive i primerene upotrebljenom sredstvu komunikacije na daljinu, a pružalac usluge dužan je da jasno istakne njihovu poslovnu svrhu.

Pružalac usluge dužan je da se pri dostavljanju informacija iz stava 1. ovog člana ponaša savesno, s pažnjom dobrog privrednika i u skladu s dobrim poslovnim običajima, a naročito da tim informacijama ni u jednom trenutku ne dovodi korisnika u zabludu u vezi s pružanjem finansijskih usluga.

Pružalac usluge dužan je da se pri izvršavanju obaveza iz ovog člana, kada se informacije iz stava 1. ovog člana dostavljaju zastupniku poslovno nesposobnog lica radi zaključenja ugovora na daljinu u ime i za račun poslovno nesposobnog lica – ponaša s pažnjom koja je primerena potrebi da se na odgovarajući način zaštite prava i interesi ovih lica.

Pružalac usluge dužan je da obezbedi da sadržina ugovora na daljinu koji je zaključen s korisnikom odgovara informacijama koje su tom korisniku dostavljene u skladu sa odredbama ovog člana.

### **Informacije o pružaocu usluge**

#### **Član 6.**

Informacije o pružaocu usluge obuhvataju:

1) poslovno ime i adresu sedišta pružaoca usluge, kao i bilo koju drugu adresu na kojoj mu se korisnik može obratiti u vezi sa ugovorom na daljinu, uključujući i njegovu imejl adresu;

2) delatnost pružaoca usluge;

3) poslovno ime i adresu sedišta zastupnika, ogranka ili drugog organizacionog dela pružaoca usluge u Republici Srbiji preko kojeg pruža finansijske usluge i pravnog lica kome je poverio pružanje tih usluga, kao i bilo koju drugu adresu na kojoj se korisnik može preko tih lica obratiti pružaocu usluge u vezi sa ugovorom na daljinu, uključujući i njihovu imejl adresu – ako pružalac usluge pruža finansijske usluge preko tih lica;

4) poslovno ime i adresu sedišta, odnosno ime i prebivalište drugog lica koje preuzima određene radnje u vezi sa ugovorom na daljinu na osnovu poslovnih odnosa uspostavljenih s pružaocem usluge (ako takvo lice postoji), njegov odnos s pružaocem usluge i svojstvo u kojem istupa prema korisniku, kao i bilo koju adresu tog drugog lica na kojoj se korisnik može obratiti u vezi sa ugovorom na daljinu, uključujući i njegovu imejl adresu;

5) podatke o registru u kome je pružalac usluge registrovan, njegov matični i poreski identifikacioni broj, odnosno registracioni broj ili drugu odgovarajuću identifikacionu oznaku pružaoca usluge u tom registru;

6) naziv organa koji je izdao dozvolu za obavljanje delatnosti pružaoca usluge, odnosno koji vrši nadzor nad obavljanjem te delatnosti.

### **Informacije o finansijskoj usluzi**

#### **Član 7.**

Informacije o finansijskoj usluzi obuhvataju:

1) opis osnovnih karakteristika finansijske usluge;

2) ukupnu naknadu koju bi korisnik trebalo da plati pružaocu usluge za finansijsku uslugu, uključujući sve povezane provizije i troškove, kao i poreze koji padaju na teret korisnika a plaćaju se preko pružaoca usluge (npr. porez po odbitku), ili, kad se ukupna naknada ne može utvrditi, elemente koji korisniku omogućavaju da obračuna ukupnu naknadu;

3) upozorenje o mogućnosti postojanja drugih naknada, troškova, poreza i taksi u vezi sa ugovorom na daljinu koji padaju na teret korisnika a koje ne naplaćuje pružalac usluge, odnosno koji se ne plaćaju preko pružaoca usluge;

4) upozorenje da je finansijska usluga povezana sa instrumentima koji uključuju posebne rizike koji proizlaze iz specifičnosti tih instrumenata ili aktivnosti koje treba da se sprovedu, odnosno čija cena ili rezultati (prinosi) zavise od kretanja na finansijskim tržištima na koje pružalac usluge ne može uticati a istorijski podaci ne predstavljaju pokazatelj budućeg kretanja cena – ako je finansijska usluga povezana s tim instrumentima;

5) rok važenja ponude, odnosno informacija iz ovog člana;

6) način plaćanja i izvršenja obaveza u vezi sa ugovorom na daljinu;

7) informaciju o dodatnim troškovima koji mogu nastati zbog upotrebe određenog sredstva komunikacije na daljinu a koji padaju na teret korisnika, ako se takvi troškovi naplaćuju, odnosno informaciju o tome da se takvi troškovi ne naplaćuju.

### **Informacije o ugovoru na daljinu**

#### **Član 8.**

Informacije o ugovoru na daljinu obuhvataju:

1) informaciju o pravu korisnika da odustane od ugovora na daljinu u skladu sa ovim zakonom i o roku i uslovima za ostvarivanje tog prava, uključujući pravne posledice odustanka od ugovora u skladu s članom 15. ovog zakona, uputstvo o načinu ostvarivanja ovog prava, a naročito podatak o adresi na koju korisnik dostavlja izjavu o odustajanju, kao i posledice koje nastupaju ako korisnik ne iskoristi pravo na odustanak, odnosno informaciju o tome da ne postoji pravo na odustanak od ugovora na daljinu – u slučajevima iz člana 13. stav 4. ovog zakona;

2) rok trajanja ugovora na daljinu, ako je predmet ugovora na daljinu trajno ili povremeno pružanje finansijskih usluga;

3) informaciju o pravu ugovornih strana da jednostrano raskinu ili otkážu ugovor na daljinu pre isteka roka njegovog trajanja, u skladu sa ovim zakonom i odredbama ovog ugovora, kao i o eventualnoj obavezi plaćanja kazne, naknade i drugih troškova u tom slučaju;

4) podatak o propisima koji se primenjuju na ugovor na daljinu i/ili o nadležnosti suda za rešavanje sporova iz tog ugovora;

5) uputstvo o postupku i načinu zaključivanja ugovora na daljinu;

6) informacije o jeziku na kojem se može zaključiti ugovor na daljinu i na kojem bi se obavljala komunikacija tokom trajanja ugovornog odnosa, ako korisnik zahteva zaključenje ovog ugovora i obavljanje komunikacije na jeziku koji nije srpski.

### **Informacije o načinu rešavanja sporova**

#### **Član 9.**

Informacije o načinu rešavanja sporova obuhvataju:

1) informaciju o pravu korisnika da podnese prigovor, odnosno pritužbu pružaocu usluge i/ili nadležnom telu, o tome da li je utvrđena mogućnost vansudskog rešavanja spora iz ugovora na daljinu, kao i o načinu i uslovima podnošenja prigovora, odnosno pritužbe i vansudskog rešavanja spora;

2) informaciju o tome da li je ustanovljen fond ili drugi organizovani način obezbeđenja obaveza pružaoca usluge prema korisniku u vezi s pružanjem finansijske usluge.

### **Informacije uređene drugim propisima**

#### **Član 10.**

Odredbe ovog zakona ne isključuju obavezu pružaoca usluge da korisniku, u primerenom roku, pre zaključenja ugovora na daljinu, na način utvrđen u članu 5. ovog zakona – pored informacija iz čl. 6. do 9. ovog zakona, istovremeno dostavi i druge informacije koje je dužan da mu dostavi u skladu sa odredbama posebnih propisa.

Ako su predmet ugovora na daljinu platne usluge, pružalac platnih usluga pruža odgovarajuće informacije u skladu sa odredbama zakona o platnim uslugama kojima se uređuje pružanje informacija u predugovornoj fazi kod okvirnog ugovora o platnim uslugama i ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji, pri čemu nije dužan da pruži informacije iz čl. 6. do 9. ovog zakona, osim informacija iz člana 7. tač. 3) do 7), člana 8. tač. 1) i 5) i člana 9. tačke 2) ovog zakona.

### **Informacije kod govorne komunikacije**

#### **Član 11.**

Ako pružalac usluge namerava da informacije u predugovornoj fazi saopšti usmeno, u toku razgovora korišćenjem sredstva komunikacije na daljinu (npr. fiksni ili mobilni telefon i internet telefonija), lice koje obavlja poziv u ime pružaoca usluge dužno je da odmah na početku ovog razgovora jasno navede poslovno ime pružaoca usluge i poslovnu svrhu tog poziva.

Ako korisnik izričito pristane na razgovor iz stava 1. ovog člana, lice koje obavlja poziv u ime pružaoca usluge dužno je da obavesti korisnika o svom identitetu i prirodi svog odnosa s pružaocem usluge, kao i da mu saopšti informacije iz člana 7. tač. 1) do 3) i člana 8. tačka 1) ovog zakona.

Nakon pružanja informacija iz stava 2. ovog člana, pružalac usluge dužan je da korisnika obavesti o tome da su na njegov zahtev dostupne i druge informacije iz čl. 6. do 10. ovog zakona, kao i o vrsti i prirodi ovih informacija.

Ako je propisima utvrđena obaveza pružaoca usluge da informacije u predugovornoj fazi korisniku dostavlja u pismenoj formi na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, pružanje tih informacija tokom razgovora iz stava 1. ovog člana ne isključuje ovu obavezu.

## **Dostavljanje informacija na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka**

### **Član 12.**

Pružalac usluge dužan je da predloženi tekst ugovora na daljinu i sve informacije iz čl. 6. do 10. ovog zakona u primerenom roku dostavi korisniku, pre zaključenja ovog ugovora, i to u pismenoj formi, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka koji je korisniku na raspolaganju.

Izuzetno od stava 1. ovog člana, ako je ugovor na daljinu na zahtev korisnika zaključen korišćenjem sredstva komunikacije na daljinu koje ne omogućava dostavljanje teksta ugovora i informacija iz stava 1. ovog člana na način i u rokovima utvrđenim tim stavom – pružalac usluge dužan je da ovaj tekst i ove informacije dostavi korisniku odmah nakon zaključenja ugovora.

Korisnik ima pravo da u toku trajanja ugovornog odnosa od pružaoca usluge zahteva da mu se bez odlaganja dostavi primerak zaključenog ugovora na daljinu u papirnoj formi.

Korisnik može u toku trajanja ugovornog odnosa da promeni sredstvo komunikacije na daljinu, ako to nije nespojivo sa zaključenim ugovorom na daljinu ili prirodom finansijske usluge koja je predmet tog ugovora.

## **III. PRAVO KORISNIKA NA ODUSTANAK OD UGOVORA NA DALJINU**

### **Odustanak korisnika od ugovora na daljinu**

#### **Član 13.**

Korisnik ima pravo da odustane od ugovora na daljinu u roku od 14 dana od dana zaključenja tog ugovora, bez navođenja razloga za odustanak.

Izuzetno od stava 1. ovog člana, korisnik ima pravo da odustane od ugovora na daljinu u sledećim rokovima:

1) ako je predmet ugovora na daljinu životno osiguranje – u roku od 30 dana od dana dostavljanja korisniku obaveštenja o zaključenju ovog ugovora;

2) ako su predmet ugovora na daljinu usluge u vezi s dobrovoljnim penzijskim fondom – u roku od 30 dana od dana zaključenja ovog ugovora.

Izuzetno od st. 1. i 2. ovog člana, u slučaju iz člana 12. stav 2. ovog zakona rok za odustanak od ugovora na daljinu počinje da teče od dana dostavljanja ugovora i informacija iz tog stava.

Korisnik nema pravo na odustanak iz stava 1. ovog člana u slučaju zaključenja sledećih ugovora:

1) ugovora na daljinu čiji su predmet finansijske usluge čija cena zavisi od kretanja na finansijskom tržištu na koje pružalac usluge ne može da utiče, a do kojeg može doći u toku roka za odustanak iz st. 1. i 2. ovog člana, i koje se odnose na:

- (1) devizne, devizno-valutne i menjačke poslove,
- (2) instrumente tržišta novca,
- (3) prenosive hartije od vrednosti,
- (4) jedinice institucija kolektivnog investiranja,
- (5) termenske ugovore i druge instrumente koji moraju biti namireni u novcu,
- (6) kamatne forvarde,

- (7) valutne, kamatne i akcijske svopove,
- (8) opcije na osnovu kojih se stiču instrumenti iz ovog stava ili na osnovu kojih se raspolaže tim instrumentima, a naročito valutne i kamatne opcije;
- 2) ugovora na daljinu o osiguranju pomoći na putovanju ili ugovora na daljinu o drugim kratkoročnim osiguranjima u trajanju do jednog meseca;
- 3) ugovora na daljinu kod kojih su ugovorne strane na izričit zahtev korisnika izvršile svoje obaveze pre isteka roka za korišćenje prava na odustanak;
- 4) ugovora na daljinu o kreditu koji je obezbeđen hipotekom, kao i ugovora na daljinu čiji je predmet kupovina nepokretnosti, odnosno finansiranje takve kupovine, ako su korisniku preneti sredstva kredita, odnosno sredstva za ovo finansiranje.

### **Izjava korisnika o odustanku**

#### **Član 14.**

Korisnik je dužan da izjavu o odustanku od ugovora na daljinu dostavi pružaocu usluge u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, u skladu sa uputstvom iz člana 8. tačka 1) ovog zakona.

Izjava iz stava 1. ovog člana smatra se blagovremenom ako je otpremljena pružaocu usluge pre isteka roka iz člana 13. st. 1. i 2. ovog zakona.

Ugovor na daljinu prestaje da važi u trenutku kad je pružalac usluge primio izjavu iz stava 1. ovog člana.

### **Pravne posledice odustanka od ugovora na daljinu**

#### **Član 15.**

Korisnik ima pravo na odustanak od ugovora na daljinu bez plaćanja posebne naknade (odustanice) ili naknade bilo kojih troškova koje je pružalac usluge mogao imati povodom zaključenja tog ugovora.

Ako odustane od ugovora na daljinu u skladu s čl. 13. i 14. ovog zakona, korisnik nije odgovoran za eventualnu štetu koju je pružalac usluge zbog toga pretrpeo, osim ako je od ugovora odustao s namerom da tu štetu prouzrokuje.

Korisnik je dužan da plati samo deo ukupne ugovorene naknade za uslugu koju mu je pružalac usluge stvarno pružio na osnovu ugovora na daljinu do trenutka prijema izjave iz člana 14. ovog zakona.

Iznos iz stava 3. ovog člana ne može biti veći od iznosa koji je u odnosu na ukupnu ugovorenu naknadu srazmeran obimu već pruženih usluga u odnosu na ukupan obim ugovorenih usluga, niti može biti takav da se može smatrati kaznom ili drugom vrstom naknade za odustanak.

Pružalac usluge ne može da zahteva da korisnik plati iznos utvrđen na osnovu st. 3. i 4. ovog člana u sledećim slučajevima:

- 1) ako ne raspolaže dokazom o tome da je korisnik, u skladu s članom 8. stav 1. ovog zakona, bio uredno obavešten o posledicama odustanka od ugovora na daljinu, uključujući i plaćanje ovog iznosa;
- 2) ako je bez saglasnosti korisnika počeo da izvršava svoje ugovorne obaveze pre isteka roka za odustanak predviđenog u članu 13. st. 1. i 2. ovog zakona;
- 3) ako je korisnik odustao od ugovora na daljinu čiji su predmet usluge osiguranja.

Pružalac usluge dužan je da, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema izjave iz člana 14. ovog zakona – korisniku vrati iznos novčanih sredstava koji je od njega primio po osnovu ugovora na daljinu, umanjen za iznos novčanih sredstava iz stava 3. ovog člana.

Korisnik je dužan da, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana upućivanja (otpremanja) izjave iz člana 14. ovog zakona – pružaocu usluge vrati iznos novčanih sredstava koji je od njega primio po osnovu ugovora na daljinu.

#### **Dejstvo odustanka od ugovora na daljinu na druge povezane ugovore**

##### **Član 16.**

Ako korisnik odustane od ugovora na daljinu u skladu s čl. 13. i 14. ovog zakona, raskida se, bez navođenja razloga za to i plaćanja naknade, i bilo koji drugi povezani ugovor na daljinu koji je korisnik zaključio s davaocem usluge ili trećim licem na osnovu ugovora na daljinu od kojeg je odustao ili u vezi s tim ugovorom.

#### **Izvršenje ugovora na daljinu pre isteka roka za odustanak**

##### **Član 17.**

Izvršenje ugovora na daljinu može početi pre isteka roka za odustanak od tog ugovora samo ako korisnik to izričito zahteva.

Pružalac usluge ne može zahtevati ispunjenje obaveze korisnika po osnovu ugovora na daljinu pre isteka roka iz stava 1. ovog člana.

### **IV. DRUGA PRAVA KORISNIKA KOD UGOVARANJA NA DALJINU**

#### **Finansijske usluge koje korisnik nije tražio**

##### **Član 18.**

Zabranjeno je pružanje finansijske usluge koju korisnik nije tražio, odnosno u vezi s kojom nije zaključio ugovor na daljinu na osnovu kojeg bi imao obavezu prema pružaocu usluge.

Pružanje finansijskih usluga koje korisnik nije tražio ne proizvodi pravno dejstvo prema korisniku, niti korisnik može imati bilo kakvu obavezu prema pružaocu usluge po tom osnovu.

Ne smatra se da je korisnik prihvatio ponudu pružaoca usluge ako na nju nije odgovorio u određenom roku.

Izuzetno od stava 3. ovog člana, ako je pružalac usluge ponudio, odnosno predložio izmene i/ili dopune ugovora na daljinu koji je već zaključio s korisnikom, može se ugovoriti da će se smatrati da je korisnik saglasan sa ovom ponudom, odnosno ovim predlogom i kada nije odgovorio u određenom roku, ako je mogućnost takve izmene i/ili dopune ugovora utvrđena zakonom.

Odredbe ovog člana ne dovode u pitanje pravo da pružalac usluge i korisnik ugovore prećutno produženje važenja ugovora na daljinu, ako je mogućnost prećutnog produženja važenja ugovora o određenoj finansijskoj usluzi utvrđena zakonom.

#### **Komunikacija s korisnikom**

##### **Član 19.**

Pružalac usluge može koristiti sledeća sredstva komunikacije na daljinu samo ako je korisnik dao prethodnu saglasnost za njihovo korišćenje:



- 1) automatizovane sisteme pozivanja koji funkcionišu bez učešća ljudi (npr. uređaj za automatsko pozivanje ili automatsko slanje elektronske pošte);
- 2) faks mašine (telefaks).

Sredstva komunikacije na daljinu koja omogućavaju individualnu komunikaciju s korisnikom, osim sredstava iz stava 1. ovog člana, mogu biti upotrebljena samo ako je korisnik dao prethodnu saglasnost za njihovo korišćenje ili se izričito ne protivi njihovom korišćenju.

Sredstva komunikacije na daljinu iz st. 1. i 2. ovog člana ne mogu se koristiti na način koji prouzrokuje dodatne troškove za korisnika.

### **Pravo na raskid ugovora na daljinu**

#### **Član 20.**

Ako pružalac usluge nije postupio u skladu sa odredbama ovog zakona, korisnik u svako doba može jednostrano raskinuti ugovor na daljinu, bez plaćanja bilo kakvih troškova, naknada ili kazne.

U slučaju iz stava 1. ovog člana, pružalac usluge nema pravo na naknadu štete zbog raskida ugovora na daljinu.

### **Teret dokazivanja**

#### **Član 21.**

U slučaju spora, pružalac usluge snosi teret dokazivanja da je korisniku dostavio informacije i da je izvršio druge obaveze u skladu sa ovim zakonom, kao i da je korisnik dao saglasnost za zaključenje ugovora na daljinu.

Ništava je odredba ugovora na daljinu kojom se teret dokazivanja iz stava 1. ovog člana prenosi na korisnika.

### **Obaveze trećih lica koja nastupaju u ime pružaoca usluge**

#### **Član 22.**

Obaveze utvrđene ovim zakonom odnose se i na lice preko kojeg pružalac usluge pruža finansijske usluge, lice kome je pružalac usluge poverio pružanje tih usluga, odnosno lice koje preuzima određene radnje u vezi sa ugovorom na daljinu na osnovu poslovnih odnosa uspostavljenih s pružaocem usluge.

Pružalac usluge dužan je da se stara o tome da lica iz stava 1. ovog člana ispunjavaju njegove obaveze u skladu sa ovim zakonom i neposredno je odgovoran korisnicima za postupanje tih lica u skladu sa zakonom.

### **Prinudna priroda odredaba ovog zakona**

#### **Član 23.**

Korisnik se ne može odreći prava koja su mu utvrđena ovim zakonom.

Ništava je odredba ugovora na daljinu ili izjava volje kojom se korisnik odriče prava koja su mu utvrđena ovim zakonom.

Ako se pravom države koje je izabrano kao merodavno za ugovor na daljinu sa stranim elementom korisniku pruža manja zaštita od zaštite koja je pružena odredbama ovog zakona, na zaštitu korisnika primenjivaće se odredbe ovog zakona.

## **V. OSTVARIVANJE ZAŠTITE PRAVA I INTERESA KORISNIKA I NADZOR**

### **Ostvarivanje zaštite prava i interesa korisnika**

#### **Član 24.**

Korisnik ima pravo na zaštitu prava i interesa utvrđenih ovim zakonom.

Na ostvarivanje zaštite prava i interesa iz stava 1. ovog člana u vezi s finansijskim uslugama koje pružaju banka, davalac lizinga, platna institucija, institucija elektronskog novca i javni poštanski operator – primenjuju se odredbe zakona kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga i propisa donetih na osnovu tog zakona.

Na ostvarivanje zaštite prava i interesa iz stava 1. ovog člana u vezi s finansijskim uslugama koje pružaju društvo za osiguranje i društvo za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima – primenjuju se odredbe zakona kojim se uređuje osiguranje, odnosno zakona kojim se uređuju dobrovoljni penzijski fondovi i penzijski planovi, kao i propisa donetih na osnovu tih zakona.

Na ostvarivanje zaštite prava i interesa iz stava 1. ovog člana u vezi s finansijskim uslugama koje pružaju investiciono društvo i društvo za upravljanje investicionim fondovima – primenjuju se odredbe zakona kojim se uređuje tržište kapitala i podzakonskog akta iz stava 5. ovog člana.

Komisija za hartije od vrednosti podzakonskim aktom bliže uređuje način ostvarivanja zaštite prava i interesa iz stava 1. ovog člana u vezi s finansijskim uslugama koje pružaju investiciono društvo i društvo za upravljanje investicionim fondovima.

Na ostvarivanje zaštite prava i interesa iz stava 1. ovog člana korisnika koji je s trgovcem zaključio finansijsku pogodbu – primenjuju se odredbe zakona kojim se uređuje zaštita potrošača i propisa donetih na osnovu tog zakona.

Narodna banka Srbije, organi i organizacije i druga lica koji su u skladu s posebnim zakonom nadležni za vansudsko rešavanje sporova u vezi s primenom odredaba ovog zakona, mogu razmenjivati podatke sa stranim organima i telima nadležnim za vansudsko rešavanje sporova, a u vezi sa sporovima koji se odnose na ugovore na daljinu sa elementom inostranosti.

#### **Nadzor**

#### **Član 25.**

Narodna banka Srbije vrši nadzor nad primenom odredaba ovog zakona koje se odnose na ugovore na daljinu čiji su predmet finansijske usluge koje pružaju banka, davalac finansijskog lizinga, društvo za osiguranje, društvo za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima, platna institucija, institucija elektronskog novca i javni poštanski operator – u skladu sa zakonima kojima se uređuje poslovanje ovih pravnih lica, zakonom kojim se uređuju položaj, organizacija, ovlašćenja i funkcije Narodne banke Srbije i zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga.

Komisija za hartije od vrednosti vrši nadzor nad primenom odredaba ovog zakona koje se odnose na ugovore na daljinu čiji su predmet investicione usluge, u skladu sa zakonom kojim se uređuje tržište kapitala i zakonom kojim se uređuju investicioni fondovi.

Ministarstvo nadležno za zaštitu potrošača vrši nadzor nad primenom odredaba ovog zakona koje se odnose na ugovore na daljinu o finansijskim

pogodbama, u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača, a preko tržišnih inspektora.

Pored mera koje može preduzeti prema pružaocu usluge i drugim licima u skladu sa zakonom, nadzorni organ iz ovog člana može doneti rešenje kojim će pravnom ili fizičkom licu koje obavlja određene poslove u vezi sa sredstvom komunikacije na daljinu naložiti da prestane sa obavljanjem tih poslova ako je utvrđeno da obavljanje tih poslova nije u skladu sa odredbama ovog zakona, odnosno da onemogućava ili otežava primenu odredaba ovog zakona, osim ako nadzor vrši organ nadzora iz stava 3. ovog člana.

## **VI. KAZNE ODREDBE**

### **Novčane kazne**

#### **Član 26.**

Novčanom kaznom od 50.000 do 800.000 dinara kazniće se pružalac usluge nad kojim nadzor vrši Narodna banka Srbije:

- 1) ako korisniku ne dostavi informacije u predugovornoj fazi u skladu s čl. 5. do 10. ovog zakona (čl. 5. do 10);
- 2) ako kod govorne komunikacije s korisnikom ne postupi u skladu s članom 11. ovog zakona (član 11);
- 3) ako korisniku ne dostavi tekst ugovora na daljinu i informacije iz čl. 6. do 10. ovog zakona u pismenoj formi, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka (član 12. st. 1. i 2);
- 4) ako korisniku koji je to zahtevao ne dostavi primerak zaključenog ugovora na daljinu u papirnoj formi, odnosno kopiju ako je taj ugovor zaključen u elektronskoj formi (član 12. stav 3);
- 5) ako korisniku ne omogući promenu sredstva komunikacije na daljinu u toku ugovornog odnosa a ta promena nije nespojiva sa zaključenim ugovorom na daljinu ili prirodom finansijske usluge koja je predmet tog ugovora (član 12. stav 4);
- 6) ako korisniku onemogući ili oteža ostvarivanje prava na odustanak od ugovora na daljinu u skladu sa ovim zakonom (član 13);
- 7) ako u slučaju odustanka korisnika od ugovora na daljinu postupi suprotno članu 15. ovog zakona (član 15);
- 8) ako pre isteka roka za odustanak iz člana 13. ovog zakona započne sa izvršenjem ugovora na daljinu a korisnik to nije zahtevao, ili ako pre isteka tog roka zahteva od korisnika ispunjenje obaveza po osnovu ovog ugovora (član 17);
- 9) ako pruža finansijsku uslugu koju korisnik nije tražio (član 18);
- 10) ako koristi sredstva komunikacije na daljinu suprotno članu 19. ovog zakona (član 19);
- 11) ako korisniku onemogući ili oteža ostvarivanje prava na raskid ugovora na daljinu iz člana 20. ovog zakona i/ili ako mu naplati troškove, naknadu ili kaznu zbog ovog raskida (član 20);
- 12) ako je ugovorom na daljinu predviđeno da korisnik snosi teret dokazivanja da je pružalac usluge dostavio informacije korisniku i izvršio druge obaveze u skladu sa ovim zakonom, kao i da je korisnik dao saglasnost za zaključenje ugovora na daljinu (član 21);
- 13) ako je ugovorom na daljinu predviđeno da se korisnik odriče prava koja su mu utvrđena ovim zakonom (član 23. stav 1).

Izuzetno od stava 1. ovog člana, za radnje iz tog stava banka će se kazniti novčanom kaznom od 80.000 do 1.000.000 dinara.

Narodna banka Srbije izriče novčanu kaznu iz stava 1. ovog člana banci, davaocu lizinga, platnoj instituciji, instituciji elektronskog novca i javnom poštanskom operatoru u postupku ostvarivanja prava i interesa korisnika koji je utvrđen zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga.

Narodna banka Srbije izriče novčanu kaznu iz stava 1. ovog člana društvu za osiguranje i društvu za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima u postupku nadzora nad poslovanjem tih društava koji je utvrđen zakonom kojim se uređuje osiguranje, odnosno zakonom kojim se uređuju dobrovoljni penzijski fondovi i penzijski planovi.

## **Prekršaji**

### **Član 27.**

Novčanom kaznom od 50.000 do 800.000 dinara kazniće se za prekršaj investiciono društvo, društvo za upravljanje investicionim fondovima i trgovac koji je pravno lice:

- 1) ako korisniku ne dostavi informacije u predugovornoj fazi u skladu s čl. 5. do 10. ovog zakona (čl. 5. do 10);
- 2) ako kod govorne komunikacije telefonom s korisnikom ne postupi u skladu s članom 11. ovog zakona (član 11);
- 3) ako korisniku ne dostavi tekst ugovora na daljinu i informacije iz čl. 6. do 10. ovog zakona u pismenoj formi, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka (član 12. st. 1. i 2);
- 4) ako korisniku koji je to zahtevao ne dostavi primerak zaključenog ugovora na daljinu u papirnoj formi (član 12. stav 3);
- 5) ako korisniku ne omogući promenu sredstva komunikacije na daljinu u toku ugovornog odnosa a ta promena nije nespojiva sa zaključenim ugovorom na daljinu ili prirodnom finansijske usluge koja je predmet tog ugovora (član 12. stav 4);
- 6) ako korisniku onemogući ili oteža ostvarivanje prava na odustanak od ugovora na daljinu u skladu sa ovim zakonom (član 13);
- 7) ako u slučaju odustanka korisnika od ugovora na daljinu postupi suprotno članu 15. ovog zakona (član 15);
- 8) ako pre isteka roka za odustanak iz člana 13. ovog zakona započne sa izvršenjem ugovora na daljinu a korisnik to nije zahtevao, ili ako pre isteka tog roka zahteva od korisnika ispunjenje obaveza po osnovu ovog ugovora (član 17);
- 9) ako pruža finansijsku uslugu koju korisnik nije tražio (član 18);
- 10) ako koristi sredstva komunikacije na daljinu suprotno članu 19. ovog zakona (član 19);
- 11) ako korisniku onemogući ili oteža ostvarivanje prava na raskid ugovora na daljinu iz člana 20. ovog zakona i/ili ako mu naplati troškove, naknadu ili kaznu zbog ovog raskida (član 20);
- 12) ako je ugovorom na daljinu predviđeno da korisnik snosi teret dokazivanja da je pružalac usluge dostavio informacije korisniku i izvršio druge obaveze u skladu sa ovim zakonom, kao i da je korisnik dao saglasnost za zaključenje ugovora na daljinu (član 21);

13) ako je ugovorom na daljinu predviđeno da se korisnik odriče prava koja su mu utvrđena ovim zakonom (član 23. stav 1).

Za radnje iz stava 1. ovog člana kazniće se i odgovorno lice u investicionom društvu, društvu za upravljanje investicionim fondovima i trgovcu koji je pravno lice, i to novčanom kaznom od 20.000 do 100.000 dinara.

Za radnje iz stava 1. ovog člana kazniće se trgovac koji je preduzetnik novčanom kaznom od 30.000 do 500.000 dinara.

## **VII. ZAVRŠNE ODREDBE**

### **Prestanak važenja pojedinih odredaba Zakona o zaštiti potrošača**

#### **Član 28.**

Danom početka primene ovog zakona prestaju da važe odredbe člana 29. st. 9. i 10. i člana 37. stav 2. Zakona o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS”, br. 62/2014 i 6/2016 – dr. zakon).

### **Stupanje na snagu**

#### **Član 29.**

Ovaj zakon stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u „Službenom glasniku Republike Srbije”, a primenjuje se posle isteka tri meseca od dana njegovog stupanja na snagu, osim odredbe člana 2. tačka 4) podtačka (9) ovog zakona, koja se primenjuje od dana pristupanja Republike Srbije Evropskoj uniji.