

Z A K O N

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 otkažu 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 NE 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 list 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.

O B R A Z L O Ž E N J E

I. USTAVNI OSNOV ZA DONOŠENJE ZAKONA

Ustavni osnov za donošenje Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu sadržan je u odredbi člana 90. Ustava Republike Srbije kojom se uređuje da Republika Srbija štiti potrošače i odredbi člana 97. tač. 2. i 6. Ustava Republike Srbije, kojom je utvrđeno da Republika Srbija uređuje i obezbeđuje, između ostalog, ostvarivanje i zaštitu prava građana, jedinstveno tržište, sistem obavljanja pojedinih privrednih i drugih delatnosti i monetarni i bankarski sistem.

II. RAZLOZI ZA DONOŠENJE ZAKONA

Donošenjem Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga („Službeni glasnik RS“, br. 36/2011 i 139/2014) prvi put je celovito pružena zaštita korisnicima finansijskih usluga i sveobuhvatno su uređena prava korisnika finansijskih usluga koje pružaju banke, davaoci finansijskog lizinga i trgovci, kao i uslovi i način ostvarivanja i zaštite tih prava. Korisnicima usluga osiguranja i dobrovoljnih penzijskih fondova zaštita sličnog nivoa pružena je kroz Zakon o osiguranju („Službeni glasnik RS“, br. 139/2014) i Zakon o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima („Službeni glasnik RS“, br. 85/2005 i 31/2011). Primenom navedenih zakona, u Republici Srbiji dostignut je visok standard zaštite korisnika finansijskih usluga. Međutim, opšti tehnološki razvoj i sve veći značaj elektronskog poslovanja u savremenom životu doprineli su i razvijanju novih načina za ponudu i oglašavanje finansijskih usluga, zbog čega se ukazala potreba za dodatnim uređivanjem pružanja finansijskih usluga, pre svega njihovog pružanja na daljinu.

Kao jedan od prioriteta Vlade RS postavljeno je i unapređenje korišćenja informaciono-komunikacionih tehnologija u svim oblastima, a na prvom mestu u privredi i državnoj upravi (digitalizacija), čemu naročito doprinosi usvajanje Zakona o elektronskom dokumentu, elektronskoj identifikaciji i uslugama od poverenja u elektronskom poslovanju („Službeni glasnik RS“, br. 94/2017) i Zakona o elektronskoj upravi („Službeni glasnik RS“, br. 27/2018), a donošenje Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu (u daljem tekstu: Zakon) dalje bi doprinelo korišćenju informaciono-komunikacionih tehnologija u oblasti finansijskih usluga.

Osnovni ciljevi donošenja Zakona jesu unapređenje prava korisnika finansijskih usluga i dodatna zaštita tih korisnika, te preciziranje određenih praktičnih pitanja kod ugovaranja na daljinu, kao i usklađivanje domaćeg zakonodavstva s pravom Evropske unije.

Zakonom se, pre svega, sveobuhvatno i konkretno uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, a istovremeno se obezbeđuje i viši nivo zaštite prava i interesa tih korisnika.

Postojeći pravni okvir u oblasti zaštite korisnika finansijskih usluga u Republici Srbiji dopunjuje se uvođenjem detaljnih odredaba koje za cilj imaju uspostavljanje jedinstvenih principa i načela za sve finansijske usluge koje se mogu pružati na daljinu. Za različite finansijske usluge, koje su trenutno uređene kroz više posebnih zakona, kao što su usluge davanja kredita i druge bankarske usluge, usluge osiguranja, usluge upravljanja dobrovoljnim penzijskim fondovima, platne usluge, usluge izdavanja elektronskog novca, finansijske pogodbe i investicione usluge – usklađuju se pravila pri ugovaranju na daljinu, čime se korisniku finansijskih usluga pruža dodatna pravna sigurnost, a postupak ugovaranja različitih vrsta finansijskih usluga za korisnika se pojednostavljuje. Obaveze pružalaca finansijskih usluga i

prava korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu jasno su i nedvosmisleno uređeni, što bi trebalo da doprinese jačanju poverenja korisnika u primenu savremenih tehnika ugovaranja (poput elektronske trgovine i tzv. elektronskog i mobilnog bankarstva), a time posredno i povećanoj sveukupnoj tražnji za finansijskim uslugama i snižavanju troškova poslovanja finansijskih institucija. Ugovaranjem na daljinu korisnicima finansijskih usluga omogućavanja se pristup najširem asortimanu finansijskih usluga koje postoje na domaćem finansijskom tržištu, bez obzira na mesto njihovog prebivališta (odnosno boravišta), što bez sumnje utiče i na uvećanje slobode izbora korisnika, budući da sada ne mogu svi korisnici pregovarati i sklapati ugovore s pružaocima finansijskih usluga nezavisno od mesta gde se nalaze poslovne prostorije tih pružalaca. Istovremeno se korisnicima pruža mogućnost da značajno snize svoje troškove i utrošak vremena, tako što će koristiti sredstva komunikacije na daljinu (prvenstveno internet), prilikom prikupljanja više ponuda od različitih pružalaca finansijskih usluga kada se opredeljuju za određeni finansijski proizvod.

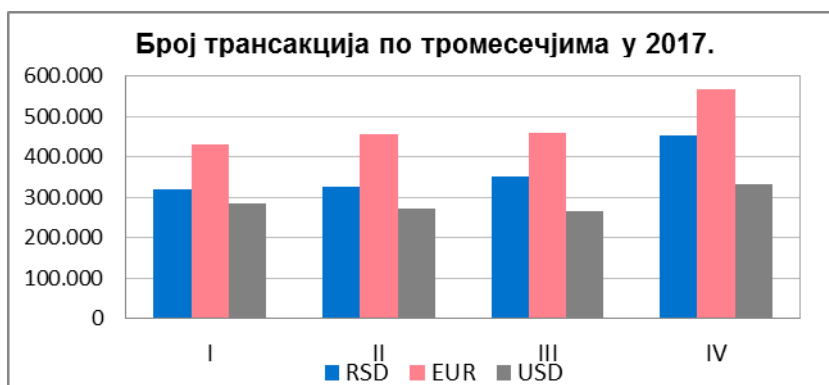
Takođe, radi zaštite korisnika uređuje se način na koji pružaoci finansijskih usluga oglašavaju i nude korisnicima finansijske usluge preko interneta ili korišćenjem drugih savremenih sredstava komunikacije. S obzirom na to da se ugovaranje finansijskih usluga na daljinu može smatrati jednim od načina za unapređenje, osavremenjivanje i razvoj finansijskog tržišta u Republici Srbiji, uređivanje ove oblasti značajno je kako za korisnike tako i za pružaoce finansijskih usluga, te bi doprinelo višem stepenu zaštite korisnika finansijskih usluga.

U sledećim tabelama prikazani su statistički podaci o transakcijama plaćanja izvršenim preko interneta, korišćenjem platnih kartica, odnosno elektronskog novca, po tromesečjima. U obe tabele lako je uočljiv trend porasta i broja transakcija plaćanja preko interneta korišćenjem platnih kartica i vrednosti tih transakcija. Na osnovu prikazanih trendova može se zaključiti da su građani i privredni subjekti otvoreniji za korišćenje modernih načina plaćanja, što ukazuje na to da će se u budućnosti informacione tehnologije sve češće koristiti i za zaključivanje novih ugovora – naročito ako imamo u vidu da je od 2015. godine u Republici Srbiji uvedeno i regulisano korišćenje elektronskog novca.

Platne transakcije kupovine robe i usluga preko interneta korišćenjem platne kartice (podaci za 2017. godinu)

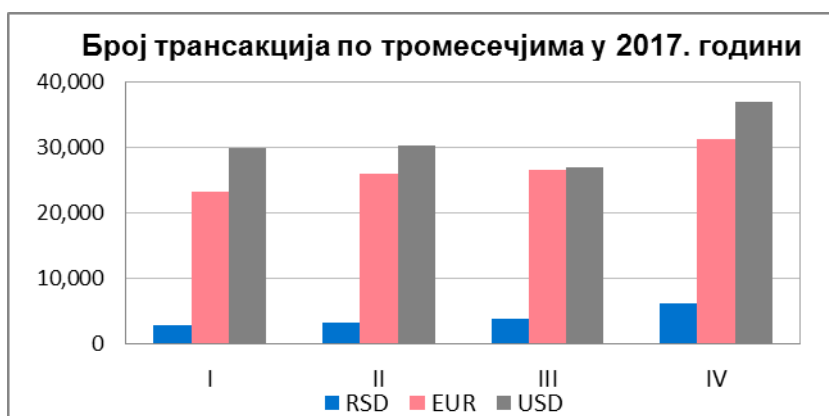
Vrednost transakcija u dinarima¹						
aluta	V	I	II	III	IV	Ukupno
SD	R	1.199. 454.603	1.343. 938.376	1.384. 067.936	1.678. 352.797	5.605.8 13.712
UR	E	1.873. 081.265	2.498. 861.740	2.559. 957.579	3.075. 252.150	10.007. 152.736
SD	U	770.52 7.209	740.65 8.876	755.83 2.260	1.136. 485.436	3.403.5 03.784

¹ Vrednost transakcija prikazana je u dinarskoj protivvrednosti prema srednjem kursu Narodne banke Srbije za evro, odnosno dolar na dan 27. aprila 2018. godine.



Platne transakcije kupovine robe i usluga preko interneta korišćenjem elektronskog novca (podaci za 2017. godinu)

Vrednost transakcija u dinarima						
aluta	V	I	II	III	IV	Ukupno
SD	R	4.114.917	6.734.253	9.061.255	13.656.396	33.566.821
UR	E	39.901.653	44.016.556	46.223.045	54.010.111	184.151.366
SD	U	23.854.611	24.408.047	24.634.240	34.475.443	107.599.510



Do sličnog zaključka možemo doći i na osnovu praćenja broja korisnika po pojedinim platnim uslugama, budući da je primetan porast korišćenja platnih usluga vezanih za internet i mobilne telefone.

Број корисника по врстама платних услуга

(podaci za 2017. godinu)

Vrsta usluge	Izveštajni period (tromesečje)			
	I	II	III	IV
Račun elektronskog novca	64.196	29.621	31.972	35.533
Internet plaćanje	1.656. 646	1.763. 741	1.833. 163	1.935. 687
Mobilno plaćanje	835.84 3	911.92 7	999.34 5	1.126. 930
Izdavanje kartice	5.782. 056	5.862. 454	5.913. 795	5.934. 256

Trend konstantnog porasta (iz tromesečja u tromesečje) korišćenja instrumenata plaćanja kao što su platne kartice i instrumenti na kojima je pohranjen elektronski novac, kako kad je reč o broju platnih transakcija tako i o njihovoj vrednosti, zabeležen je u prethodnoj godini i u plaćanjima u Republici Srbiji i u plaćanjima ka inostranstvu.

**Platne transakcije prenosa novčanih sredstava obavljene u RS
karticama i elektronskim novcem izdatim u RS (vrednost u milionima dinara)**

	I	II	III	IV	Ukup no
Br	39.09	42.89	43.06	46.51	171.5
oj	0.284	8.467	3.135	4.935	66.821
Vr	70.29	77.52	77.01	86.78	311.6
ednost	5	6	8	2	22

**Platne transakcije prenosa novčanih sredstava obavljene van RS
karticama i elektronskim novcem izdatim u RS (vrednost u evrima)**

	I	II	III	IV	Ukup no
Br	2.568.	2.680.	3.154.	3.211.	11.61
oj	901	443	615	072	5.031
Vr	110.6	125.3	141.8	134.8	512.6
ednost	03.604	37.333	05.049	63.108	09.094

Uspostavljanje jedinstvenog pravnog okvira za zaštitu korisnika kod ugovaranja svih značajnih vrsta finansijskih usluga na daljinu trebalo bi da ojača i poverenje korisnika u pružalocima finansijskih usluga.

Zakonom su detaljno uređeni pravo na informisanje korisnika finansijskih usluga, pravo na odustanak od ugovora na daljinu, pravo na raskid tog ugovora i druga prava korisnika finansijskih usluga pri ugovaranju na daljinu, kao i ostvarivanje

zaštite prava i interesa tih korisnika i nadzor nad primenom odredaba Zakona. Pojedina od ovih prava postojala su u pravnom sistemu Republike Srbije i ranije – npr. u odredbama Zakona o zaštiti potrošača i Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, ali ne u tako razrađenom i sveobuhvatnom obliku.

Zakon utvrđuje obaveze pružaoca finansijske usluge u svim fazama ugovaranja na daljinu kojima se obezbeđuje adekvatna obaveštenost korisnika. U skladu sa Zakonom, korisnik bi kod ugovaranja na daljinu još u predugovornoj fazi trebalo da dobije sve relevantne informacije koje su mu neophodne kako bi suštinski mogao valjano da proceni finansijsku uslugu koja mu se nudi i kako bi doneo odluku kao dobro obavješteni korisnik. Uz to, pružalac usluge dužan je da obavesti korisnika o svim pravima koje korisnik ima, a naročito o tome da ima pravo odustanka od ugovora na daljinu. Čak i ako korisnik u konkretnom slučaju nema pravo na odustanak zbog toga što je sam izričito zahtevao ispunjenje ugovora na daljinu pre isteka roka propisanog za korišćenje prava na odustanak, pružalac finansijske usluge dužan je da ga o tome obavesti. Takođe, Zakonom su korisnici zaštićeni od pružanja i naplaćivanja usluga koje nisu tražili. Korisnici su oslobođeni bilo kakve obaveze u slučaju pružanja usluga koje nisu naručene, pri čemu je izričito predviđeno da se ne smatra da je korisnik prihvatio ponudu pružaoca usluge ako nije odgovorio na nju. Ovo pravilo ne dovodi u pitanje pravo da se ugovori prećutno produženje važenja ugovora na daljinu, ako je ta mogućnost utvrđena zakonom.

Pored fizičkih lica u užem smislu, Zakon se primenjuje i na poljoprivrednike i preduzetnike – budući da je procenjeno da bi i ovi subjekti trebalo da uživaju istovetni stepen zaštite prava i interesa kod ugovaranja na daljinu, jer opšti nivo njihovog finansijskog znanja nije na nivou privrednih društava, koja ipak, po pravilu, raspolažu većim materijalnim sredstvima i stručnim kapacitetima od tih lica.

Zakonom se rešavaju i određeni praktični problemi u primeni ranijih zakonskih odredaba kojima se uređivalo pružanje pojedinih finansijskih usluga na daljinu (poput finansijske pogodbe), npr. utvrđivanjem forme dostavljanja izjave o odustanku od ugovora i načina računanja roka za njeno dostavljanje, kao i jasnim i preciznim uređivanjem pravnih posledica odustanka od ugovora.

Zakonom bi se izvršilo i usklađivanje domaćeg prava s propisima Evropske unije u ovoj oblasti, pre svega sa Direktivom 2002/65/EU, kojom se uređuju upravo oglašavanje i zaključivanje na daljinu ugovora o finansijskim uslugama namenjenim potrošačima i koja se odnosi na sve vrste finansijskih usluga (bankarske, kreditne, osiguravajuće, penzione, investicione ili platne) u toku čijeg zaključivanja su korišćena isključivo sredstva komunikacije na daljinu, tj. sva sredstva koja se mogu koristiti za komunikaciju u navedene svrhe bez istovremenog fizičkog prisustva potrošača i pružaoca usluga.

III. OBJAŠNJENJE OSNOVNIH PRAVNIH INSTITUTA I POJEDINAČNIH REŠENJA

U **članu 1.** utvrđuje se predmet Zakona. Propisano je da se Zakonom uređuju prava korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja finansijskih usluga korišćenjem sredstava komunikacije na daljinu, kao i uslovi i način ostvarivanja i zaštite tih prava.

U **članu 2.** definisano je značenje pojmova upotrebljenih u Zakonu. Najznačajniji među njima su ugovor o pružanju finansijskih usluga na daljinu, pružalac finansijske usluge, korisnik finansijske usluge, sredstvo komunikacije na daljinu i trajni nosač podataka. Određeni broj pravnih pojmova i instituta zadržava značenje određeno drugim zakonima, poput finansijske pogodbe, koja je uređena Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, ili pojma investicionog društva, koji je utvrđen Zakonom o tržištu kapitala. Tako je sredstvo komunikacije na daljinu svako

sredstvo koje se može koristiti za neposredno oglašavanje, dostavljanje informacija, davanje i/ili prihvatanje ponude, pregovaranje i zaključivanje ugovora bez istovremenog fizičkog prisustva pružaoca usluge i korisnika, uključujući internet, elektronsku poštu, poštu, telefaks i telefon. U pitanju je lista sredstava komunikacije koja je data samo *exempli causa*, kako bi se obuhvatile i sve tehnološke inovacije u budućnosti.

Članom 3. uređuje se odnos Zakona prema drugim propisima. Kako bi se izbegle bilo kakve poteškoće u primeni, propisano je da se na pitanja zaštite korisnika koja nisu uređena Zakonom shodno 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.

U stavu 2. propisano je da se ugovor na daljinu može 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, ako se određena vrsta ugovora o finansijskoj usluzi zaključuje samo u pismenoj formi. Uzimajući u obzir još uvek nedovoljnu rasprostranjenost upotrebe kvalifikovanog elektronskog potpisa kod fizičkih lica, omogućeno je da kod ugovora na daljinu vrednosti do 600.000 dinara korisnik daje saglasnost korišćenjem postojećih metoda dvofaktorske autentifikacije ili 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 utvrđuju minimalni standardi upravljanja informacionim sistemom finansijske institucije. Metod dvofaktorske autentifikacije već se godinama u elektronskom bankarstvu koristi za davanje naloga za izvršenje platnih transakcija bez obzira na njihovu vrednost, pa je opravdano da se koristi i kod zaključenja ugovora do određene vrednosti. Pružalac finansijske usluge, npr. banka, u svakom slučaju mora koristiti kvalifikovani elektronski potpis pri zaključenju ugovora u elektronskom obliku. Ove odredbe ne dovode u pitanje primenu odredaba kojima se uređuje sprečavanje pranja novca a koje se tiču utvrđivanja identiteta korisnika pri uspostavljanju poslovnog odnosa.

U stavu 3. utvrđeno je da Narodna banka Srbije može propisati način utvrđivanja vrednosti ugovora koje korisnik može zaključiti primenom metode dvofaktorske autentifikacije. U praksi ne bi trebalo da bude dileme oko utvrđivanja vrednosti ugovora zaključenih na određeno vreme (npr. ugovora o kreditu ili dozvoljenom prekoračenju po računu), ali bi nedoumice mogle da se pojave kod ugovora zaključenih na neodređeno vreme.

U članu 4. uređena je primena Zakona u slučaju ugovora na daljinu čiji su predmet sukcesivne ili istorodne usluge. 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 Zakona primenjuju se samo na taj ugovor na daljinu, tj. ugovor koji je prethodio pružanju tih usluga (npr. okvirni ugovor za izvršavanje transakcija). Time je otklonjena mogućnost da pružalac finansijskih usluga bude dužan da zbog jednog ugovornog odnosa više puta ispunjava suštinski istu obavezu propisanu Zakonom (npr. obavezu informisanja korisnika).

Članom 5. propisuje se obaveza pružaoca usluge da korisniku dostavi određene informacije u primerenom roku pre zaključenja ugovora na daljinu, kako bi korisnik mogao na osnovu njih da donese odgovarajuću odluku o zaključenju ugovora na daljinu. Propisano je da se te informacije odnose na pružaoca usluge, finansijsku uslugu, ugovor na daljinu i način rešavanja sporova – budući da su ove informacije korisniku neophodne za valjanu procenu o tome da li određena finansijska usluga odgovara njegovim potrebama.

U **članu 6.** uređuju se informacije o pružaocu usluge koje moraju biti dostavljene korisniku.

Članom 7. utvrđene su informacije o finansijskoj usluzi koje moraju biti dostavljene korisniku radi ispunjavanja obaveze informisanja.

U **članu 8.** propisane su informacije koje se odnose na sam ugovor na daljinu.

Članom 9. utvrđene su informacije o načinu rešavanja sporova koje su relevantne za korisnika.

Članom 10. stav 1. uređen je odnos obaveze pružaoca usluge da informiše korisnika sa istovrsnim obavezama koje su uređene drugim propisima, ako takve obaveze postoje. To znači da je pružalac usluga dužan da korisniku dostavi i druge informacije, ako je to utvrđeno posebnim zakonima (npr. Zakonom o investicionim uslugama ili Zakonom o zaštiti potrošača). U stavu 2. ustanovljava se delimično drugačiji režim kod pružanja informacija o platnim uslugama, imajući u vidu da se dostavljaju pre svega informacije utvrđene u čl. 16. i 26. Zakona o platnim uslugama, a onda i određene informacije iz čl. 6. do 9. ovog zakona.

Članom 11. uređene su informacije koje se dostavljaju korisniku kod govorne komunikacije, koje podrazumevaju njegovu prethodnu saglasnost za učešće u takvom vidu komunikacije s pružaocem finansijske usluge.

U **članu 12.** utvrđena je obaveza pružaoca usluge da korisniku u prikladnoj formi – na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka – dostavi predloženi tekst ugovora na daljinu i sve informacije propisane u čl. 6. do 10. Zakona u primerenom roku, i to pre zaključenja ovog ugovora.

U **članu 13.** predviđeno je pravo korisnika da odustane od ugovora na daljinu u roku od četnaest dana od dana zaključenja tog ugovora, bez navođenja razloga za odustanak.

Članom 14. propisani su vreme i način dostavljanja korisnikove izjave o odustanku od ugovora na daljinu pružaocu usluge.

U **članu 15.** detaljno su uređene pravne posledice koje nastupaju u slučaju da korisnik odustane od zaključenog ugovora na daljinu.

Članom 16. uređuje se dejstvo raskida ugovora na daljinu na bilo koji drugi povezani ugovor na daljinu koji je korisnik s davaocem usluge ili trećim licem zaključio na osnovu ugovora na daljinu od kojeg je odustao ili u vezi s tim ugovorom. U praksi su česte situacije da zaključen ugovor o kreditu prati i određena vrsta ugovora o osiguranju. Zbog toga je predviđeno da kada korisnik odustane od osnovnog ugovora – i sporedni ugovor ima istu pravnu sudbinu, tj. sporedni ugovor se raskida uz istovetne posledice kao osnovni – bez navođenja razloga za to i bez plaćanja naknade.

U **članu 17.** propisano je da izvršenje ugovora može da počne pre isteka roka za odustanak samo ako korisnik to izričito zahteva, kako bi se osigurala efektivnost prava na odustanak od ugovora, kao i poštovanje propisanog roka. Iz istog razloga izričito je propisano i da pružalac usluge ne može zahtevati od korisnika da ispuni svoje obaveze po osnovu ugovora na daljinu pre isteka roka propisanog za odustanak.

Članom 18. propisuju se pravila koja se odnose na finansijske usluge koje korisnik nije tražio. Ova pravila ustanovljena su u korist korisnika finansijskih usluga, kako bi se predupredile mogućnosti za zloupotrebu odredaba o ugovaranju na daljinu, te otklonile štetne posledice ako do takvih zloupotreba dođe. Iz tih razloga predviđena je zabrana pružanja finansijske usluge koju korisnik nije tražio, a

propisano je i da pružanje takvih usluga ne proizvodi pravno dejstvo prema korisniku, niti korisnik može imati bilo kakvu obavezu tim povodom. Od ovih pravila postoje izuzeci, koji se odnose na postojeće prakse prećutnog produženja važenja ugovora, koje su uspostavljene Zakonom o obligacionim odnosima i drugim zakonima, odnosno na izmene i dopune zaključenog ugovora.

Članom 19. određena su sredstva komunikacije za čije korišćenje pružalac usluga mora imati pristanak korisnika, izričit ili prećutan (koji se ogleda u odsustvu izričitog protivljenja). Ova odredba štiti korisnika od prekomernog korišćenja sredstava telekomunikacije od strane pružaoca usluga, na način koji može dovesti do uznemiravanja korisnika. Da bi kontaktirao s korisnikom automatizovanim sistemom pozivanja (npr. slanje velikog broja reklamnih imejllova), pružalac usluge mora imati prethodnu saglasnost korisnika. Takođe, sredstva komunikacije na daljinu ne mogu prouzrokovati dodatne troškove za korisnika – čime se onemogućava da pružalac usluge ove troškove prebaci na korisnika.

U **članu 20.** utvrđeno je pravo korisnika na raskid ugovora na daljinu.

Članom 21. teret dokazivanja u slučaju spora prenet je na pružaoca usluga. Kako od izvršenja pojedinih obaveza, kao što je dostavljanje informacija korisniku, te saglasnosti korisnika za zaključenje ugovora na daljinu zavisi i postojanje prava i obaveza korisnika i pružaoca – ove činjenice relevantne su za eventualne sporove iz ugovora na daljinu. Pošto je pružalac finansijskih usluga ekonomski jača strana, koja se pritom profesionalno bavi pružanjem finansijskih usluga, radi sticanja dobiti, procenjeno je da on ima na raspolaganju više stručnog znanja i materijalnih sredstava od korisnika, te se nalazi i u boljoj poziciji da raspoláže adekvatnim dokazima. Da se ugovorom ne bi izigrao cilj ove odredbe i teret dokazivanja preneo na korisnika, propisana je ništavost takve odredbe ugovora.

Članom 22. uređene su obaveze trećih lica koja nastupaju u ime pružaoca usluge. U današnjem poslovnom okruženju, angažovanje trećih lica radi obavljanja pojedinih poslova iz sopstvene delatnosti, tzv. *outsourcing* (eng. *outsourcing*), predstavlja uobičajenu praksu. Kako bi i takva lica bila dužna da se pridržavaju odredaba Zakona, izričito je propisano da se obaveze utvrđene Zakonom odnose i na njih, pri čemu je zadržana neposredna odgovornost pružaoca usluge prema korisnicima.

Članom 23. utvrđena je prinudna priroda odredaba ovog zakona. Kako bi korisnicima bio pružen garantovani nivo zaštite, utvrđeno je da se oni ne mogu odreći prava koja su im utvrđena Zakonom, a za ugovor koji bi ipak sadržao takvu odredbu propisana je sankcija ništavosti, kao i za jednostranu izjavu volje istovetne sadržine. Kako se izborom merodavnog prava ne bi zaobišla primena Zakona, na zaštitu korisnika primenjivaće se njegove odredbe ako strano pravo ne pruža makar isti nivo zaštite.

Članom 24. uređeno je pravo korisnika na zaštitu prava i interesa utvrđenih Zakonom. Imajući u vidu da je zaštita prava i interesa korisnika finansijskih usluga u znatnom delu već uređena važećim zakonima, ovim članom izvršeno je upućivanje na primenu tih zakona. Primera radi, kada je reč o finansijskim uslugama koje pružaju banke, odnosno društva za osiguranje izvršeno je upućivanje na primenu odredaba zakona kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga, odnosno odredaba zakona kojim se uređuje osiguranje, kao i propisa donetih na osnovu tih zakona. U vezi s finansijskim uslugama kod kojih nije uređeno pitanje zaštite prava i interesa korisnika finansijskih usluga, propisan je osnov za donošenje propisa kojima se ovo pitanje može urediti.

U **članu 25.** uređena je nadležnost odgovarajućih institucija za nadzor nad primenom Zakona – Narodne banke Srbije, Komisije za hartije od vrednosti i

ministarstva nadležnog za zaštitu potrošača – za subjekte nad kojima te institucije vrše nadzor na osnovu posebnih zakona. Narodna banka Srbije nadzire rad banaka, davalaca finansijskog lizinga, društava za osiguranje, društava za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima, platnih institucija, institucija elektronskog novca i javnog poštanskog operatora, Komisija za hartije od vrednosti – rad učesnika na tržištu kapitala, a nadležno ministarstvo – rad trgovaca u vezi s finansijskim pogodbama na daljinu.

Ovim članom utvrđeno je da nadzorni organ iz tog člana može doneti rešenje kojim će naložiti pravnom ili fizičkom licu koje obavlja određene poslove u vezi sa sredstvom komunikacije na daljinu da prestane s pružanjem tih poslova, ako obavljanje tih poslova nije u skladu sa odredbama Zakona, odnosno ako onemogućava ili otežava primenu odredaba Zakona.

U **članu 26.** propisane su novčane kazne za pružaoce usluga nad kojima nadzor vrši Narodna banka Srbije, u rasponu od 50.000 do 800.000 dinara.

Članom 27. predviđene su novčane kazne za prekršaj ostalih subjekata, nad kojima nadzor vrše Komisija za hartije od vrednosti i Ministarstvo trgovine (investiciono društvo, društvo za upravljanje investicionim fondovima i trgovac koji je pravno lice) u istom rasponu.

U **članu 28.** utvrđuje se da danom početka primene 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), kojima su dosad bila uređena određena pitanja u vezi sa ugovorima na daljinu (npr. računanje rokova). S obzirom na to da se Zakonom sveobuhvatno uređuje materija ugovora na daljinu u oblasti finansijskih usluga, pa su uređena i ta pitanja, nema više potrebe za važenjem ovih odredaba Zakona o zaštiti potrošača.

Članom 29. uređeno je stupanje na snagu Zakona. Kako bi finansijske institucije imale vremena da prilagode svoje poslovanje u vezi sa ugovorima na daljinu, propisano je da će se Zakon primenjivati po isteku tri meseca od dana njegovog stupanja na snagu. Izuzetak je odredba člana 2. tačka 4) podtačka (9) Zakona, koja se odnosi na drugo pravno ili fizičko lice koje pruža finansijske usluge u Republici Srbiji u skladu sa zakonom i propisima Evropske unije, a koja će se primenjivati od dana pristupanja Republike Srbije Evropskoj uniji.

IV. PROCENA FINANSIJSKIH SREDSTAVA POTREBNIH ZA SPROVOĐENJE ZAKONA

U budžetu Republike Srbije nije potrebno obezbediti dodatna finansijska sredstava za sprovođenje Zakona.

V. ANALIZA EFEKATA ZAKONA

1. Koje probleme Zakon treba da reši, odnosno koji se ciljevi Zakonom postiču?

Zakonom bi trebalo dodatno i sveobuhvatno da se uredi pitanje zaštite korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, a omogućava se i prevazilaženje problema u praksi kod zaključivanja ugovora uz upotrebu kvalifikovanog elektronskog potpisa koje još uvek manji deo populacije koristi.

2. Na koga će i kako uticati predložena rešenja?

Osnovano se očekuje se da će predložena rešenja pozitivno uticati i na korisnike finansijskih usluga i na pružaoce finansijskih usluga. Korisnici finansijskih usluga osetiće pozitivan uticaj kroz širu dostupnost finansijskih usluga i veći izbor između postojećih pružalaca finansijskih usluga na tržištu, kako bi mogli da odaberu

najpovoljniju finansijsku uslugu koja odgovara njihovim potrebama. Pružaocima finansijskih usluga daje se dodatni podsticaj da u pravno izvesnijem okruženju oglašavaju finansijske usluge na daljinu i na taj način zaključuju ugovore s korisnicima, kada su međusobna prava i obaveze detaljno uređeni i razgraničeni. Posebno bi značajna mogla biti odredba koja omogućava zaključenje ugovora do određene vrednosti u elektronskom obliku i bez kvalifikovanog elektronskog potpisa koji koristi klijent finansijske institucije, imajući u vidu još uvek nedovoljnu rasprostranjenost upotrebe ovog potpisa kod fizičkih lica.

3. Da li su razmatrane mogućnosti da se problemi reše i bez donošenja zakona?

Razmatrane su ostale mogućnosti za rešavanje ovog pitanja, i procenjeno je da nema načina za postizanje željenih ciljeva bez donošenja zakona, budući da se radi o zakonskoj materiji.

4. Zašto je donošenje zakona najbolji način za rešavanje problema?

S obzirom na to da su pitanja koja su predmet Zakona trenutno delimično uređena drugim zakonima (npr. Zakonom o zaštiti potrošača, Zakonom o obligacionim odnosima, Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga) – ona se mogu urediti isključivo zakonom.

5. Koje troškove će primena Zakona izazvati građanima i privredi (naročito malim i srednjim pravnim licima)?

Zakon neće izazvati dodatne troškove građanima. Može se očekivati da primena Zakona posredno dovede do snižavanja troškova oglašavanja finansijskih usluga, što bi moglo u manjoj meri uticati i na sniženje njihove ukupne cene. U prvom periodu primene Zakona, finansijske institucije na koje se Zakon odnosi mogu imati određene dodatne troškove u poslovanju, zbog usklađivanja svog poslovanja sa odredbama Zakona. Ovi troškovi odnose se pre svega na prilagođavanja aplikativnih rešenja informacionih tehnologija koje te institucije koriste u radu, kao i na usklađivanja njihovih opštih akata (ako te institucije procene je to potrebno). Pošto se pružanjem finansijskih usluga po pravilu bave velika pravna lica, mala i srednja pravna lica neće imati dodatne troškove zbog primene Zakona, a moguće je da će kao klijenti banaka osetiti njegove pozitivne efekte, iako kao pravna lica nisu obuhvaćena pojmom korisnika finansijskih usluga.

6. Da li pozitivne posledice donošenja Zakona opravdavaju troškove koje će on stvoriti?

Pošto je ocenjeno da donošenje Zakona neće dovesti do troškova po budžet Republike Srbije i Narodnu banku Srbije, niti će stvoriti značajne dodatne troškove građanima i privredi – pozitivne posledice donošenja Zakona opisane u obrazloženju, koje se ogledaju u detaljnom i sveobuhvatnom uređivanju ugovaranja na daljinu finansijskih usluga i unapređenju zaštite korisnika, opravdavaju procenjene troškove njegovog donošenja. Ovo naročito imajući u vidu da će korist od značajnijeg korišćenja savremenih tehnologija u oblasti pružanja finansijskih usluga na dugi i srednji rok osetiti ne samo korisnici, već i finansijske institucije, koje će usled automatizovanih procesa i manjih troškova upravljanja papirnom dokumentacijom umanjiti svoje troškove poslovanja, te je opravdano pretpostaviti da će uštede ostvarene ovim putem daleko nadmašiti jednokratne troškove regulatornog prilagođavanja. Mala i srednja pravna lica imaće pre svega indirektnu korist, a nikakve troškove, budući da se očekuje da će dodatna zaštita potrošača i preduzetnika i značajnije korišćenje informacionih tehnologija u svakodnevnom korišćenju finansijskih usluga uticati i na dobru praksu finansijskih institucija kod ovih kategorija pravnih lica.

7. Da li se Zakonom podržavaju stvaranje novih privrednih subjekata na tržištu i tržišna konkurencija?

Iako Zakon neće neposredno dovesti do stvaranja novih privrednih subjekata na tržištu, on može posredno podržati rad privrednih subjekata čije se poslovanje odnosi na sredstva komunikacije na daljinu (tzv. outsorsing usluga pružalaca finansijskih usluga, zatim razvoj aplikativnih rešenja, softvera i informacionih tehnologija uopšte). Zakon bi trebalo da doprinese pospešivanju tržišne konkurencije, budući da omogućava širu primenu sredstava komunikacije na daljinu, a time i pristup svim potencijalnim klijentima pod jednakim uslovima za sve pružaoce platnih usluga na teritoriji Repbulike Srbije.

8. Da li su sve zainteresovane strane imale priliku da se izjasne o Zakonu?

Sve zainteresovane strane imale su priliku da učestvuju u postupku izrade Nacrta zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu (u daljem tekstu: Nacrt zakona), izjašnjavanjem o pripremljenom tekstu. Građani, finansijske institucije, stručna javnost i sve druge zainteresovane strane bile su pozvane da u okviru javne rasprave – koja je trajala od 7. decembra 2015. godine, kada je Nacrt zakona objavljen na internet stranici Narodne banke Srbije, pa do 21. decembra 2015. godine – dostave Narodnoj banci Srbije komentare, primedbe i sugestije na Nacrt zakona. Sva pristigla izjašnjenja (banaka, društava za osiguranje, strukovnih udruženja i državnih organa) Narodna banka Srbije ponaosob je analizirala i uzela u obzir pri sastavljanju konačnog predloga Zakona. Predstavnici Narodne banke Srbije nastojali su da odgovore na sva pristigla izjašnjenja i razjasne sva otvorena pitanja. Dodatno, Narodna banka Srbije organizovala je dva javna predstavljanja Nacrta zakona – najpre u Privrednoj komori Srbije, a potom i u Privrednoj komori Beograda, gde je prisustvovao veliki broj predstavnika finansijskih institucija, na prvom mestu, a potom i drugih zainteresovanih strana, koji su neposredno učestvovali u diskusiji o predloženim rešenjima. Narodna banka Srbije nastavila je komunikaciju sa zainteresovanim stranama i nakon zvaničnog okončanja javne rasprave, sve do momenta sačinjavanja predloga zakona. Prihvaćene su primedbe predstavnika finansijskih institucija da se ugovori mogu zaključivati u elektronskom obliku i bez kvalifikovanog elektronskog potpisa korisnika, uz primenu savremenih metoda potvrđivanja korisničkog identiteta. Takođe, članovi radne grupe za izradu nacrta ovog zakona bili su i predstavnici Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija i Komisije za hartije od vrednosti.

9. Koje će se mere tokom primene Zakona preduzeti da bi se ostvarilo ono što se donošenjem Zakona namerava?

Narodna banka Srbije će u postupku nadzora finansijskih institucija u njenoj nadležnosti, između ostalog, kontrolisati i poštovanje obaveza propisanih Zakonom, starati se o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, te preduzimati odgovarajuće mere radi usklađivanja postupanja subjekata nadzora sa svim propisanim obavezama. Komisija za hartije od vrednosti donosi podzakonski akt kojim će bliže urediti procedure ostvarivanja prava i obaveza propisanih ovim zakonom, dok je Narodna banka Srbije ovlašćena da podzakonskim aktom utvrdi način određivanja vrednosti ugovora kod kojih se od korisnika ne zahteva upotreba kvalifikovanog elektronskog potpisa. Organizovaće se prezentacije novih zakonskih rešenja i davati mišljenja oko njihove primene. Sektor za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga u Narodnoj banci Srbije organizovaće promotivne aktivnosti kojima će se širiti svest korisnika finansijskih usluga o prednostima novih zakonskih rešenja i davati praktični saveti.

VI. RAZLOZI ZA DONOŠENJE ZAKONA PO HITNOM POSTUPKU

Donošenje ovog zakona po hitnom postupku predlaže se u skladu s članom 167. Poslovnika Narodne skupštine („Službeni glasnik RS“, br. 20/2012 – prečišćen tekst). Donošenje ovog zakona po hitnom postupku predlaže se s obzirom na to da se time ispunjavaju međunarodne obaveze i usklađuju propisi Republike Srbije s propisima Evropske unije, kao i da bi što je pre moguće u praksi nastupile pozitivne posledice novih zakonskih rešenja za korisnike finansijskih usluga.

IZJAVA O USKLAĐENOSTI PROPISA SA PROPISIMA EVROPSKE UNIJE

1. Organ državne uprave, odnosno drugi ovlašćeni predlagač propisa:

Narodna banka Srbije, kao jedini predlagač propisa

2. Naziv propisa:

Predlog Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu/Proposal of the Financial Services Consumer Protection Law concerning distance contracting

3. Usklađenost propisa sa odredbama Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju između Evropskih zajednica i njihovih država članica, sa jedne strane, i Republike Srbije sa druge strane („Službeni glasnik RS“, br. 83/2008) (u daljem tekstu: Sporazum), odnosno s odredbama Prelaznog sporazuma o trgovini i trgovinskim pitanjima između Evropske zajednice, sa jedne strane, i Republike Srbije, sa druge strane („Službeni glasnik RS“, br. 83/2008) (u daljem tekstu: Prelazni sporazum):

a) Odredba Sporazuma i Prelaznog sporazuma koja se odnose na normativnu sadržinu propisa,

Odredbe Sporazuma – Naslov VI Usklađivanje propisa, primena prava i pravila konkurencije, član 78. Zaštita potrošača i Naslov VIII, Politike saradnje, član 91. Bankarstvo, osiguranje i druge finansijske usluge

b) Prelazni rok za usklađivanje zakonodavstva prema odredbama Sporazuma i Prelaznog sporazuma

Član 8. Sporazuma - najviše šest godina

v) Ocena ispunjenosti obaveze koje proizlaze iz navedene odredbe Sporazuma i Prelaznog sporazuma,

„Ispunjava u potpunosti“

g) Razlozi za delimično ispunjavanje, odnosno neispunjavanje obaveza koje proizlaze iz navedene odredbe Sporazuma i Prelaznog sporazuma,

Nema

d) Veza sa Nacionalnim programom za usvajanje pravnih tekovina Evropske unije.

Nacionalnim programom za usvajanje pravnih tekovina Evropske unije (NPAA) u delu 3. Sposobnost preuzimanja obaveza iz članstva u EU, 3.28. Zaštita potrošača i zaštita zdravlja, 3.28.1. Zaštita potrošača predviđeno je donošenje Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu kojim bi se izvršilo prilagođavanje zakonodavnog okvira kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga u Republici Srbije propisima EU, pre svega Direktivi o oglašavanju finansijskih usluga na daljinu 2002/65/EZ .

4. Usklađenost propisa sa propisima Evropske unije:

a) Navođenje odredbi primarnih izvora prava Evropske unije i ocene usklađenosti sa njima,

Ugovor o funkcionisanju Evropske unije, Deo treći, Politika i unutrašnje mere Unije, Naslov XV Zaštita potrošača, član 169.

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

„Potpuno usklađen“ – propis je u skladu s odredbama primarnih izvora prava Evropske unije i usklađen je sa svim načelima koja iz tih odredaba proizlaze.

b) Navođenje sekundarnih izvora prava Evropske unije i ocene usklađenosti sa njima,

32002L0065

Direktiva 2002/65/EZ Evropskog parlamenta i Saveta od 23. septembra 2002. o oglašavanju finansijskih usluga na daljinu kojom se menjaju i dopunjuju direktive 90/619/EZ, 97/7/EZ i 98/27/EZ;

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

„potpuno usklađen“ – predlog propisa je u skladu s odredbama sekundarnih izvora prava Evropske unije, usklađen je sa svim načelima koja iz tih odredaba proizlaze pa se njime preuzimaju sve odredbe sekundarnog izvora prava Evropske unije u pitanju;

32009L0110

Direktiva 2009/110/EZ Evropskog parlamenta i Saveta od 16. septembra 2009. godine o prudencijalnoj superviziji poslovanja institucija elektronskog novca kojom se menjaju i dopunjuju direktive 2005/60/EZ i 2006/48/EZ i ukida direktiva 2000/46/EZ;

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;

„potpuno usklađen“ – predlog propisa je u skladu s odredbama sekundarnih izvora prava Evropske unije, usklađen je sa svim načelima koja iz tih odredaba proizlaze pa se njime preuzimaju sve odredbe sekundarnog izvora prava Evropske unije u pitanju;

32007L0064

Direktiva 2007/64/EZ Evropskog parlamenta i Saveta od 13. novembra 2007. godine o platnim uslugama na zajedničkom tržištu kojom se menjaju i dopunjuju direktive 97/7/EZ, 2002/65/EZ, 2005/60/EZ i 2006/48/EC i ukida direktiva 97/5/EC;

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;

„potpuno usklađen“ – predlog propisa je u skladu s odredbama sekundarnih izvora prava Evropske unije, usklađen je sa svim načelima koja iz tih odredaba proizlaze pa se njime preuzimaju sve odredbe sekundarnog izvora prava Evropske unije u pitanju;

v) Navođenje ostalih izvora prava Evropske unije i usklađenost sa njima,

Ne

g) Razlozi za delimičnu usklađenost, odnosno neusklađenost,

Nema

d) Rok u kojem je predviđeno postizanje potpune usklađenosti propisa sa propisima Evropske unije.

Nema

5. Ukoliko ne postoje odgovarajuće nadležnosti Evropske unije u materiji koju reguliše propis, i/ili ne postoje odgovarajući sekundarni izvori prava Evropske unije sa kojima je potrebno obezbediti usklađenost, potrebno je obrazložiti tu činjenicu. U ovom slučaju, nije potrebno popunjavati Tabelu usklađenosti propisa. Tabelu usklađenosti nije potrebno popunjavati i ukoliko se domaćim propisom ne vrši prenos odredbi sekundarnog izvora prava Evropske unije već se isključivo vrši primena ili sprovođenje nekog zahteva koji proizilazi iz odredbe sekundarnog izvora prava (npr. Predlogom odluke o izradi strateške procene uticaja biće sprovedena obaveza iz člana 4. Direktive 2001/42/EZ, ali se ne vrši i prenos te odredbe direktive).

/

6. Da li su prethodno navedeni izvori prava Evropske unije prevedeni na srpski jezik?

Zvaničnih prevoda nema, propisi su evidentirani kao prioriteta u procesu prevođenja koji je organizovala Vlada RS, prevođenje je u različitim fazama, ali nijedan prevod još uvek nije verifikovan.

7. Da li je propis preveden na neki službeni jezik Evropske unije?

Da

8. Učešće konsultanata u izradi propisa i njihovo mišljenje o usklađenosti

Nije bilo

Datum: 21. maja 2018. godine

Guverner Narodne banke Srbije

dr Jorgovanka Tabaković

<p>1. Naziv propisa Evropske unije:</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>Direktiva 2002/65/EZ Evropskog parlamenta i saveta od 23. septembra 2002. godine o oglašavanju na daljinu finansijskih usluga kojom se dopunjuju direktive 90/619/EZ, 97/7//EZ i 98/27/EZ</p>				<p>2. „CELEX” oznaka EU propisa</p> <p>32002L0065</p>			
<p>3. Organ državne uprave, odnosno drugi ovlašćeni predlagač propisa:</p> <p>Narodna banka Srbije</p>				<p>4. Datum izrade tabele:</p> <p>30. april 2018. godine</p>			
<p>5. Naziv (nacrta, predloga) propisa čije su odredbe predmet analize usklađenosti s propisom Evropske unije</p> <p>0.1. Predlog Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu</p> <p>Zakon o platnim uslugama („Službeni glasnik RS“, br. 139/2014)</p> <p>Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga („Službeni glasnik RS“, br. 36/2011 i 139/2014)</p> <p>Zakon o obligacionim odnosima („Službeni glasnik SFRJ“ br. 29/1978, 39/1985, 45/1989 i 57/1989, „Službeni glasnik SRJ“, br. 31/1993 i „Službeni glasnik SCG“, br. 1/2003)</p>				<p>Brojčane oznake (šifre) planiranih propisa iz baze NPAA:</p> <p>2017-290</p>			
<p>7. Usklađenost odredbi propisa sa odredbama propisa EU:</p>							
a)	a1)	b)	b1)	c)	d)	e)	f)
Odredba propisa Evropske unije	Sadržina odredbe	Odredbe propisa Republike Srbije	Sadržina odredbe	Usklađenost odredbe (Potpuno usklađeno, delimično usklađeno, neusklađeno, neprenosivo)	Razlozi za delimičnu usklađenost, neusklađenost ili neprenosivost	Planirani datum za potpunu usklađenost	Napomena o usklađenosti

	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.	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.	Potpuno usklađeno			
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	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).	Potpuno usklađeno			

1.2.2.	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.	0.1. 4.2.	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.	Potpuno usklađeno			
	Article 2 Definitions						
2.1.	For the purposes of this Directive:	0.1. 2.1.	Pojedini pojmovi, u smislu ovog zakona, imaju sledeće značenje:	Potpuno usklađeno			

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>ugovor na daljinu</i> 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;	Potpuno usklađeno			
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>finansijske usluge</i> 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;	Potpuno usklađeno			

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>pružalac usluge</i> 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;	Potpuno usklađeno			
-------	---	----------------	--	-------------------	--	--	--

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>korisnik</i> 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;	Potpuno usklađeno			
-------	---	----------------	---	-------------------	--	--	--

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>sredstvo komunikacije na daljinu</i> 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);	Potpuno usklađeno			
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>trajni nosač podataka</i> 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).	Potpuno usklađeno			

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.	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.	Potpuno usklađeno			
	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.	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.	Potpuno usklađeno			
3.1.1.	(1) the supplier	0.1. 6.1.	Informacije o pružaocu usluge obuhvataju:	Potpuno usklađeno			

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) 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;	Potpuno usklađeno			
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) 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;	Potpuno usklađeno			

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

3.1.2.	(2) the financial service	0.1. 7.1.	Informacije o finansijskoj usluzi obuhvataju:	Potpuno usklađeno			
3.1.(2)a	(a) a description of the main characteristics of the financial service;	0.1. 7.1.1.	1) opis osnovnih karakteristika finansijske usluge;	Potpuno usklađeno			
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) 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;	Potpuno usklađeno			

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) 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;	Potpuno usklađeno			
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) 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;	Potpuno usklađeno			
3.1.2.e	(e) any limitations of the period for which the information provided is valid;	0.1. 7.1.5.	5) rok važenja ponude, odnosno informacija iz ovog člana;	Potpuno usklađeno			
3.1.2.f	(f) the arrangements for payment and for performance;	0.1. 7.1.6.	6) način plaćanja i izvršenja obaveza u vezi sa ugovorom na daljinu;	Potpuno usklađeno			

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) 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.	Potpuno usklađeno			
3.1.3.	(3) the distance contract	0.1. 8.1.	Informacije o ugovoru na daljinu obuhvataju:	Potpuno usklađeno			
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) 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;	Potpuno usklađeno			

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) rok trajanja ugovora na daljinu, ako je predmet ugovora na daljinu trajno ili povremeno pružanje finansijskih usluga;	Potpuno usklađeno			
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) informaciju o pravu ugovornih strana da jednostrano raskinu ili otkazu 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;	Potpuno usklađeno			

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

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.	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.	Potpuno usklađeno			
3.1.4.	(4) redress	0.1. 9.1.	Informacije o načinu rešavanja sporova obuhvataju:	Potpuno usklađeno			
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) 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;	Potpuno usklađeno			

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

<p>3.2</p>	<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>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Potpuno usklađeno</p>			
------------	--	--	--	--------------------------	--	--	--

		0.1. 5.5.	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.				
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.	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.	Potpuno usklađeno			
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.	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.	Potpuno usklađeno			

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.	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.	Potpuno usklađeno			
3.3.1.b.2	- a description of the main characteristics of the financial service.	0.1. 11.2.	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.	Potpuno usklađeno			
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.	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.	Potpuno usklađeno			

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.	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.	Potpuno usklađeno			
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.	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.	Potpuno usklađeno			

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.	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.	Potpuno usklađeno			
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.	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.	Potpuno usklađeno			
	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.	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.	Potpuno usklađeno			
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.	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.	Potpuno usklađeno			

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).			Neprenosivo			
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.			Neprenosivo			
	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.	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.	Potpuno usklađeno			
------	---	---------------	--	-------------------	--	--	--

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.	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.	Potpuno usklađeno			
------	---	---------------	--	-------------------	--	--	--

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>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.</p> <p>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.</p>	Potpuno usklađeno			
	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>Korisnik ima pravo da odustane od ugovora na daljinu u roku od 14 dana od dana zaključenja tog ugovora, bez navođenja razloga za odustanak.</p> <p>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.</p> <p>Izuzetno od stava 1. ovog člana, korisnik ima pravo da odustane od ugovora na daljinu u sledećim rokovima:</p> <p>1) ako je predmet ugovora na daljinu životno osiguranje – u roku od 30 dana od dana dostavljanja korisniku obaveštenja o zaključenju ovog ugovora;</p> <p>2) ako su predmet ugovora na daljinu usluge u vezi s dobrovoljnim penzijskim fondom – u roku od 30 dana od dana zaključenja ovog ugovora.</p>	Potpuno usklađeno			
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.	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.	Potpuno usklađeno			
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	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.	Potpuno usklađeno			

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>finansijske usluge</i> 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;	Potpuno usklađeno			
6.2.1	2. The right of withdrawal shall not apply to:	0.1. 13.4	Korisnik nema pravo na odustanak iz stava 1. ovog člana u slučaju zaključenja sledećih ugovora:	Potpuno usklađeno			
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) 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:	Potpuno usklađeno			
6.2.1.a.1.	- foreign exchange,	0.1. 13.4.1.1.	(1) devizne, devizno-valutne i menjačke poslove,	Potpuno usklađeno			
6.2.1.a.2	- money market instruments,	0.1. 13.4.1.2	(2) instrumente tržišta novca,	Potpuno usklađeno			

6.2.1.a.3	- transferable securities,	0.1. 13.4.1.3	(3) prenosive hartije od vrednosti,	Potpuno usklađeno			
6.2.1.a.4	- units in collective investment undertakings,	0.1. 13.4.1.4.	(4) jedinice institucija kolektivnog investiranja,	Potpuno usklađeno			
6.2.1.a.5	- financial-futures contracts, including equivalent cash-settled instruments,	0.1. 13.4.1.5.	(5) terminske ugovore i druge instrumente koji moraju biti namireni u novcu,	Potpuno usklađeno			
6.2.1.a.6	- forward interest-rate agreements (FRAs),	0.1. 13.4.1.6.	(6) kamatne forvarde,	Potpuno usklađeno			
6.2.1.a.7	- interest-rate, currency and equity swaps,	0.1. 13.4.1.7.	(7) valutne, kamatne i akcijske svopove,	Potpuno usklađeno			
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) opcije na osnovu kojih se stiču instrumenti iz ovog stava ili na osnovu kojih se raspolaže tim instrumentima, a naročito valutne i kamatne opcije;	Potpuno usklađeno			

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) ugovora na daljinu o osiguranju pomoći na putovanju ili ugovora na daljinu o drugim kratkoročnim osiguranjima u trajanju do jednog meseca;	Potpuno usklađeno			
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) ugovora na daljinu kod kojih su ugovorne strane na izričit zahtev korisnika izvršile svoje obaveze pre isteka roka za korišćenje prava na odustanak;	Potpuno usklađeno			
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) 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.	Potpuno usklađeno			

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) 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.	Potpuno usklađeno			
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).			Potpuno usklađeno			
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.			Neprenosivo			
6.4.	4. Member States making use of the possibility set out in paragraph 3 shall communicate it to the Commission.			Neprenosivo			

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.			Neprenosivo			
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	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Ugovor na daljinu prestaje da važi u trenutku kad je pružalac usluge primio izjavu iz stava 1. ovog člana.</p>	Potpuno usklađeno			

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.			Potpuno usklađeno			
--------	--	--	--	-------------------	--	--	--

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.	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.	Potpuno usklađeno			
--------	---	-------------	--	-------------------	--	--	--

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.			Potpuno usklađeno			
	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.	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.	Potpuno usklađeno			
------	--	---------------	--	-------------------	--	--	--

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.	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.	Potpuno usklađeno			
7.1.2.	- in any case be such that it could be construed as a penalty.	0.1. 15.4.	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.	Potpuno usklađeno			
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.	Pružalac usluge ne može da zahteva da korisnik plati iznos utvrđen na osnovu st. 3. i 4. ovog člana u sledećim slučajevima: 3) ako je korisnik odustao od ugovora na daljinu čiji su predmet usluge osiguranja.	Potpuno usklađeno			

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.	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;	Potpuno usklađeno			
------	---	---	---	-------------------	--	--	--

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.	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.	Potpuno usklađeno			
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.	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.	Potpuno usklađeno			
	Article 8 Payment by card						

8.1.	Member States shall ensure that appropriate measures exist to allow a consumer:			Potpuno usklađeno			.
8.1.1.	- to request cancellation of a payment where fraudulent use has been made of his payment card in connection with distance contracts,			Potpuno usklađeno			
8.1.2.	- in the event of such fraudulent use, to be re-credited with the sum paid or have them returned.			Potpuno usklađeno			
	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.	<p>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.</p> <p>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.</p>	Potpuno usklađeno			
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.	<p>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.</p> <p>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.</p>	Potpuno usklađeno			

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

10.1.a	(a) automated calling systems without human intervention (automatic calling machines);	0.1. 19.1.1.	1) automatizovane sisteme pozivanja koji funkcionišu bez učešća ljudi (npr. uređaj za automatsko pozivanje ili automatsko slanje elektronske pošte);	Potpuno usklađeno			
10.1.b	(b) fax machines.	0.1. 19.1.2.	2) faks mašine (telefaks).	Potpuno usklađeno			
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.	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.	Potpuno usklađeno			
10.2.a	(a) shall not be authorised unless the consent of the consumers concerned has been obtained, or	0.1. 19.2.	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.	Potpuno usklađeno			

10.2.b	(b) may only be used if the consumer has not expressed his manifest objection.	0.1. 19.2	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.	Potpuno usklađeno			
10.3.	3. The measures referred to in paragraphs 1 and 2 shall not entail costs for consumers.	0.1. 19.3.	Sredstva komunikacije na daljinu iz st. 1. i 2. ovog člana ne mogu se koristiti na način koji prouzrokuje dodatne troškove za korisnika.	Potpuno usklađeno			

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>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Pored mera koje može preduzeti prema pružaocu usluge i drugim licima u skladu sa zakonom, nadzorni organ iz ovog člana</p>	Potpuno usklađeno			
-------	---	-------------	---	-------------------	--	--	--

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.	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.	Potpuno usklađeno			
11.3.	These sanctions must be effective, proportional and dissuasive.	0.1. 26. 27.	Novčane kazne Prekršaji	Potpuno usklađeno			
	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.	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.	Potpuno usklađeno			

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.	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.	Potpuno usklađeno			
	Article 13 Judicial and administrative redress						

13.1.	1. Member States shall ensure that adequate and effective means exist to ensure compliance with this Directive in the interests of consumers.	0.1. 25.	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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</p>	Potpuno usklađeno			
-------	---	-------------	---	-------------------	--	--	--

<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>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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</p>	<p>Potpuno usklađeno</p>			
--------------	---	---------------------	---	--------------------------	--	--	--

13.2.a	(a) public bodies or their representatives;	0.1. 25.1.	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.				
13.2.b	(b) consumer organisations having a legitimate interest in protecting consumers;			Potpuno usklađeno.			
13.2.c	(c) professional organisations having a legitimate interest in acting.			Potpuno usklađeno			

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

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	<p>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.</p> <p>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.</p>	Potpuno usklađeno			
-------	---	--------------	---	-------------------	--	--	--

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

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.	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.	Potpuno usklađeno			
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."			Neprenosivo			

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>			Neprenosivo			
-----	--	--	--	-------------	--	--	--

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)."			Neprenosivo			
-----	--	--	--	-------------	--	--	--

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.			Neprenosivo			
-------	--	--	--	-------------	--	--	--

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			Neprenosivo			
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.			Neprenosivo			

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.			Neprenosivo			
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.			Neprenosivo			

22.	This Directive shall enter into force on the day of its publication in the Official Journal of the European Communities.			Neprenosivo			
23.	This Directive is addressed to the Member States. Done at Brussels, 23 September 2002.			Neprenosivo			

