

Jovan Vujičić\*

pregledni naučni rad  
UDK 347.751:339.3(4-672EU)  
10.56461/rep250123.04.V

**PRAVNA SREDSTVA U SLUČAJU NESAOBRAZNOSTI ROBE U  
POTROŠAČKOM  
PRAVU EVROPSKE UNIJE\*\***

**Apstrakt**

*Kako bi se povećala pravna sigurnost i uklonila jedna od glavnih prepreka pravilnom funkcionisanju unutrašnjeg tržišta Evropske unije (EU), Direktivom o prodaji robe u potpunosti se usklađuju pravila o pravnim sredstvima u slučaju nesaobraznosti. Zadržano je dvostepeno rešenje iz prethodne Direktive o potrošačkoj prodaji i kodifikovana je relevantna praksa Suda pravde EU. Jasno se pokazuje naklonost ka ispunjenju ugovora (pacta sunt servanda, in favor contractus). Potrošaču su najpre na raspolaganju opravka i zamena robe, a tek u drugoj fazi, srazmerno sniženje cene i raskid ugovora. Za razliku od prethodnog pravnog režima, redosled pravnih sredstava, koji se može posmatrati i kao glavno sredstvo za uravnoteženje interesa prodavca i potrošača u slučaju nesaobraznosti robe, sada je obavezan. To znači da će u nacionalnim pravima u kojima nije bila predviđena hijerarhija pravnih sredstava, već slobodan izbor potrošača, biti niži nivo zaštite, po ovom pitanju, nakon sprovođenja nove direktive. Ovaj problem je delimično ublažen mogućnošću država članica da propišu da potrošači mogu izabrati posebno pravno sredstvo ako nesaobraznost*

---

\* Docent Pravnog fakulteta Univerziteta u Kragujevcu, Srbija, e-mail: [jvuji@jura.kg.ac.rs](mailto:jvuji@jura.kg.ac.rs)

Rad je primljen 20 jula 2023. godine, a prihvaćen za objavljivanje 1. avgusta 2023. godine.

\*\* Rad je napisan u okviru projekta Pravnog fakulteta Univerziteta u Kragujevcu: "Usklađivanje pravnog sistema Srbije sa standardima Evropske unije", koji se finansira iz sredstava Fakulteta.

*robe postane očigledna ubrzo nakon isporuke, u periodu koji ne prelazi 30 dana, npr., da mogu odmah raskinuti ugovor. Iako se ovakvim opcijama otklanjaju neki od nedostataka maksimalne harmonizacije, njihova realizacija šteti unutrašnjem tržištu EU. Olakšan je i prelazak sa primarnih na sekundarna pravna sredstva, predviđanjem više slučajeva u kojima ih potrošač može ostvariti.*

**Ključne reči:** pravna sredstva u slučaju nesaobraznosti robe, opravka ili zamena robe, sniženje cene ili raskid ugovora o prodaji, zaštita potrošača, pravo Evropske unije.

## I Uvod

Pravila ugovornog prava su među ključnim činionicima prilikom odlučivanja trgovaca da li će svoju delatnost obavljati prekogranično. Isto tako, ona utiču na spremnost potrošača da prihvate ovu vrstu trgovine.<sup>1</sup> Budući da se pravila razlikuju među državama članicama Evropske unije (EU), trgovci mogu biti suočeni s dodatnim troškovima. Stoga bi se mnogi mogli opredeliti za nastavak poslovanja na domaćem tržištu ili za izvoz u samo nekoliko država članica. Ta odluka o što manjem izlaganju troškovima i rizicima povezanim s prekograničnom trgovinom dovodi do propuštanja prilika za tržišno širenje i ekonomiju obima, čime su posebno pogođena mala i srednja preduzeća. I pored toga što potrošači uživaju visok stepen pravne zaštite pri kupovini iz inostranstva, kao posledicu primene Uredbe o pravu koje se primenjuje na ugovorne obaveze (Rim I),<sup>2</sup> pravna rascepanost negativno utiče na nivo

---

<sup>1</sup> Vid. Direktiva (EU) 2019/771 Evropskog parlamenta i Saveta od 20. maja 2019. o određenim aspektima ugovora o prodaji robe, izmeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ i stavljanju van snage Direktive 1999/44/EZ (Direktiva o prodaji robe), *Službeni list EU*, br. L 136 od 22.5.2019. (*Directive (EU) 2019/771 of the European Parliament and of the Council of 20 May 2019 on certain aspects concerning contracts for the sale of goods, amending Regulation (EU) 2017/2394 and Directive 2009/22/EC, and repealing Directive 1999/44/EC, OJ L 136, 22. 5. 2019*), Preambula, tač. 4.

<sup>2</sup> Prema ovoj uredbi na potrošačke ugovore primenjuje se pravo države u kojoj potrošač ima uobičajeno boravište, pod uslovom da preduzeće sprovodi svoju delatnost ili je, na bilo koji način, usmerava ka toj državi i da je ugovor obuhvaćen tom delatnošću. Bez obzira na ovo pravilo, ugovorne strane mogu izabrati merodavno pravo. Međutim, takav izbor ne može za posledicu imati lišavanje potrošača zaštite koja mu se pruža odredbama od kojih se ne može odstupiti sporazumom na osnovu prava koje bi, u odsustvu izbora, bilo merodavno. Vid. Uredba (EZ) br. 593/2008 Evropskog parlamenta i Saveta od 17. juna 2008. o pravu koje se primenjuje na ugovorne obaveze (Rim I), *Službeni list EU*, br. L 177 od 4.7.2008. (*Regulation (EC) No 593/2008 of the European Parliament and of the Council of 17 June 2008 on the law applicable to contractual obligations (Rome I)*, *OJ L 177, 4. 7. 2008*), čl. 6.

poverenja potrošača u prekogranične pravne poslove. Iako nekoliko faktora doprinosi tom nepoverenju, neizvesnost oko ključnih ugovornih prava zauzima istaknuto mesto među pitanjima koja brinu potrošače.<sup>3</sup>

Mada su odredbe o uslovima isporuke i, kad je reč o ugovorima na daljinu i ugovorima koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija, o zahtevima u pogledu predugovornog obaveštavanja i pravu na odustanak od ugovora već potpuno usklađene Direktivom o pravima potrošača,<sup>4</sup> mnoga značajna pitanja bila su obuhvaćena minimalnom harmonizacijom u skladu s Direktivom o određenim aspektima prodaje robe široke potrošnje i povezanim garancijama (Direktiva o potrošačkoj prodaji).<sup>5</sup> To je omogućavalo državama članicama da, u oblasti obuhvaćenoj ovom direktivom, usvoje ili zadrže na snazi strože odredbe kako bi osigurale viši nivo pravne zaštite potrošača.<sup>6</sup> Stoga su se nacionalna pravila kojima se prenosila Direktiva o potrošačkoj prodaji znatno razlikovala s obzirom na bitne elemente, kao što su odsutnost ili postojanje hijerarhije pravnih sredstava.<sup>7</sup>

---

<sup>3</sup> Vid. Direktiva o prodaji robe, Preambula, tač. 8.

<sup>4</sup> Direktiva 2011/83/EU Evropskog parlamenta i Saveta od 25. oktobra 2011. o pravima potrošača, izmeni Direktive Saveta 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Evropskog parlamenta i Saveta i o stavljanju van snage Direktive Saveta 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Evropskog parlamenta i Saveta (Direktiva o pravima potrošača), *Službeni list EU*, br. L 304 od 22.11.2011. (*Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council*, OJ L 304, 22. 11. 2011).

<sup>5</sup> Direktiva 1999/44/EZ Evropskog parlamenta i Saveta od 25. maja 1999. o određenim aspektima prodaje robe široke potrošnje i povezanim garancijama (Direktiva o potrošačkoj prodaji), *Službeni list EU*, br. L 171 od 7.7.1999. (*Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council of 25 May 1999 on certain aspects of the sale of consumer goods and associated guarantees*, OJ L 171, 7. 7. 1999). U vreme njenog usvajanja, ovakav pristup je bio razumljiv. S obzirom na to da se njome po prvi put uređivala centralna oblast nacionalnih ugovornih prava, za države članice je bilo politički prihvatljivije da se to učini putem minimalne harmonizacije. Međutim, sa stanovišta jedinstvenog tržišta i poslovnih interesa, minimalna harmonizacija nije bila optimalno rešenje, jer je sloboda koja je data državama članicama dovela do fragmentacije prava prodaje. Vid. D. Staudenmayer, *The Directives on Digital Contracts: First Steps Towards the Private Law of the Digital Economy*, *European Review of Private Law (ERPL)* 28(2020)2, 220 i dalje.

<sup>6</sup> Takođe, prava koja su proisticala iz ove direktive su se ostvarivala bez dovođenja u pitanje drugih prava na koja se potrošač mogao pozvati prema nacionalnim pravilima kojima se uređuje ugovorna ili neugovorna odgovornost. Vid. Direktiva o potrošačkoj prodaji, čl. 8.

<sup>7</sup> Direktiva o prodaji robe, Preambula, tač. 6.

Direktivom o određenim aspektima ugovora o prodaji robe (Direktiva o prodaji robe) stavljena je van snage Direktiva o potrošačkoj prodaji.<sup>8</sup> Za razliku od prethodne, novom direktivom postiže se ciljano potpuno usklađivanje nacionalnih prava. Dakle, samo u meri u kojoj se pojedini aspekti ugovora o prodaji robe zaključenih između prodavaca i potrošača u njoj uređuju.<sup>9</sup> Svrha ove direktive je da doprinese pravilnom funkcionisanju unutrašnjeg tržišta EU uz obezbeđivanje visokog nivoa zaštite potrošača.<sup>10</sup> U radu su analizirane odredbe o pravnim sredstvima u slučaju nesaobraznosti i načinima njihovog ostvarivanja, kao i relevantna praksa Evropskog suda pravde. Ukazano je i na pojedina rešenja prihvaćena u pravnim sistemima država članica EU. Posebno su istaknute izmene i dopune u odnosu na prethodni pravni režim. To je od naročitog značaja jer Direktiva o prodaji robe nije sprovedena u pravu Republike Srbije, a što bi trebalo da usledi s obzirom na obavezu usklađivanja domaćeg zakonodavstva sa pravnim tekovinama EU i u oblasti zaštite potrošača.<sup>11</sup>

## II Obaveza obaveštavanja

Države članice mogu zadržati na snazi ili usvojiti odredbe kojima se propisuje da potrošač, kako bi iskoristio svoja prava, mora obavestiti prodavca o nesaobraznosti u roku od najmanje dva meseca od dana kada je potrošač otkrio<sup>12</sup> takvu nesaobraznost.<sup>13</sup> U velikoj većini nacionalnih prava zahteva(lo) se da

---

<sup>8</sup> Direktiva o prodaji robe, čl. 23.

<sup>9</sup> Vid. Direktiva o prodaji robe, čl. 4. u vezi sa čl. 1.

<sup>10</sup> Direktiva o prodaji robe, čl. 1.

<sup>11</sup> Zakon o potvrđivanju Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju između Evropskih zajednica i njihovih država članica, sa jedne strane, i Republike Srbije, sa druge strane, *Službeni glasnik RS - Međunarodni ugovori*, br. 83/2008, čl. 72. i 78.

<sup>12</sup> Obaveza obaveštavanja može postojati samo u slučaju pozitivnog saznanja o nesaobraznosti, ali ne i kada je potrošač redovno trebalo da otkrije nedostatak. Strože pravilo bilo je predviđeno Komisijinim predlogom prethodne Direktive o potrošačkoj prodaji. Vid. Commission of the European Communities, Proposal for a European Parliament and Council Directive on the sale of consumer goods and associated guarantees, Brussels, 18. 6. 1996, COM(95) 520 final - 96/0161 (COD) (Predlog Direktive o potrošačkoj prodaji), čl. 4. st. 1.

<sup>13</sup> Direktiva o prodaji robe, čl. 12. Isto i Direktiva o potrošačkoj prodaji, čl. 5. st. 2. i Preambula, tač. 19. Moguće je propisati obavezu obaveštavanja i bez predviđanja roka za njeno izvršenje. Vid. J. Morais Carvalho, The Implementation of the EU Directives 2019/770 and 2019/771 in Portugal, *Journal of European Consumer and Market Law (EuCML)* 11(2022)1, 33. S druge strane, pravna sankcija za neblagovremeno obaveštavanje o nedostatku saobraznosti ne mora biti gubitak pravnih sredstava, već odgovornost za štetu koju je prodavac pretrpeo zbog kašnjenja. Vid. E. Arroyo Amayuelas, The Implementation of the EU Directives 2019/770 and 2019/771 in Spain, *EuCML* 11(2022)1, 38. U svakom slučaju, kada nesaobraznost postane očigledna,

potrošač obavesti prodavca o nedostatku saobraznosti robe u određenom periodu.<sup>14</sup> Cilj je jačanje pravne sigurnosti i podsticanje pažnje na strani potrošača, uzimajući u obzir interese prodavca, ali bez uspostavljanja stroge obaveze da se izvrši detaljan pregled robe.<sup>15</sup> Prodavac se štiti od prekasnih zahteva potrošača, kada se nesaobraznost teško otklanja.<sup>16</sup>

Prema stavu Suda pravde EU, notifikacija se odnosi samo na postojanje nesaobraznosti.<sup>17</sup> Od potrošača se, u ovoj fazi, ne može zahtevati da dokaže da nedostatak zaista negativno utiče na robu koju je kupio. S obzirom na njegov slabiji položaj u odnosu na prodavca u pogledu informacija o kvalitetu robe i stanju u kome je prodana, potrošač nije dužan ni da navede tačan uzrok nesaobraznosti. Nasuprot tome, da bi obaveštenje bilo korisno prodavcu, ono mora da sadrži određeni broj pojedinosti, čiji će stepen preciznosti nužno varirati u zavisnosti od konkretnih okolnosti svakog slučaja, koje se odnose na prirodu predmetne robe, odgovarajući sadržaj ugovora o prodaji i način na koji je navodni nedostatak saobraznosti postao poznat.<sup>18</sup> Dokazivanje da je prodavac obavešten uređuje se, načelno, nacionalnim pravilima, koja ipak moraju biti u skladu sa principom delotvornosti. Iz toga sledi da država članica ne može nametnuti zahteve kojima bi se moglo onemogućiti ili preterano otežati potrošaču ostvarivanje prava koja proističu iz Direktive.<sup>19</sup>

---

potrošač bi o tome trebalo da obavesti prodavca kako bi mu pružio priliku da je otkloni. Ali ovo obaveštenje ne treba mešati sa obaveštenjem koje predstavlja uslov za ostvarenje prava potrošača u slučaju nesaobraznosti.

<sup>14</sup> Vid. European Commission, Commission Staff Working Document – Impact Assessment – Accompanying the document: Proposals for Directives of the European Parliament and of the Council (1) on certain aspects concerning contracts for the supply of digital content and (2) on certain aspects concerning contracts for the online and other distance sales of goods, Brussels, 9. 12. 2015, SWD(2015) 274 final, 8.

<sup>15</sup> Predlog Direktive o potrošačkoj prodaji, Obrazloženje, 14.

<sup>16</sup> M. Cvetković, Reforma evropskih pravila o distancionoj prodaji robe potrošačima, *Pravo i privreda (PiP)* 54(2016)7-9, 731.

<sup>17</sup> Presuda Suda pravde EU od 4. juna 2015. u predmetu C-497/13 *Froukje Faber v Autobedrijf Hazet Ochten BV*, ECLI:EU:C:2015:357, tač. 62. i 65.

<sup>18</sup> *Ibid.*, tač. 63.

<sup>19</sup> *Ibid.*, tač. 64. i 65.

### III Oправка ili zamena robe

Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, potrošač može birati između opravke<sup>20</sup> i zamene<sup>21</sup> kao ravnopravnih načina za otklanjanje nesaobraznosti.<sup>22</sup> Ovim je zadržano rešenje iz Direktive o potrošačkoj prodaji,<sup>23</sup> koje je već sprovedeno u nacionalnim pravima. Savet nije prihvatio amandman Evropskog parlamenta, inspirisan održivom potrošnjom,<sup>24</sup> kojim se prioritet posredno davao opravci.<sup>25</sup> Uvodna izjava da bi mogućnost da potrošači zahtevaju opravku trebalo da podstakne održivu potrošnju i mogla da doprinese dužoj trajnosti proizvoda je verovatno više želja nego stvarnost.<sup>26</sup> Kao deo kompromisa između "dve glave zakonodavne vlasti" u odnosu na hijerarhiju pravnih sredstava, zadržano je i značajno ograničenje osnovnog izbora potrošača<sup>27</sup> putem klauzule relativne proporcionalnosti.<sup>28</sup> Ograničenje postoji samo ako bi odabrano pravno sredstvo

---

<sup>20</sup> Nije određeno šta se podrazumeva pod opravkom, ali izgleda da je definicija iz Direktive o potrošačkoj prodaji (čl. 1. st. 2. tač. f)) i dalje primenljiva. Dakle, ne zahteva se izjednačavanje sa potpuno novom robom. Dovoljno je dovođenje u stanje koje bi, prema zahtevima u pogledu saobraznosti, prvobitno bilo prihvatljivo. Vid. D. Staudenmayer, *The Directive on the Sale of Consumer Goods and Associated Guarantees – A Milestone in the European Consumer and Private Law*, *ERPL* 8(2000)4, 555.

<sup>21</sup> Nije ponovljena uvodna izjava iz prethodne Direktive o potrošačkoj prodaji (Preambula, tač. 16), što bi, u skladu sa principom promovisanja održivog razvoja i idejom evropske kružne privrede, moglo značiti da se ne zahteva uvek identična roba, već da se za zamenu može koristiti i obnovljena ili prerađena roba. Više o tome vid. E. Van Gool, A. Michel, *The New Consumer Sales Directive 2019/771 and Sustainable Consumption: A Critical Analysis*, *EuCML* 10(2021)4, 145 i 146.

<sup>22</sup> Vid. Direktiva o prodaji robe, čl. 13. st. 1. i 2. Umesto izraza otklanjanje nesaobraznosti, mogu se koristiti izrazi usaglašavanje i usklađivanje robe. O prikladnosti ovih, kao i odgovarajućih termina usaglašenost i usklađenost vid. M. Mišković, *Ostvarivanje prava potrošača po osnovu nesaobraznosti robe*, *PiP* 54(2016)7-9, 752.

<sup>23</sup> Vid. Direktiva o potrošačkoj prodaji, čl. 3. st. 2. i 3.

<sup>24</sup> O prednostima opravke u odnosu na zamenu u kontekstu kružne privrede i mogućim zakonodavnim merama za njeno promovisanje vid. E. Terry, *A Right to Repair? Towards Sustainable Remedies in Consumer Law*, *ERPL* 27(2019)4, 853. i dalje.

<sup>25</sup> Konkretno, zamena bi se smatrala nesrazmernim pravnim sredstvom ako bi troškovi opravke bili niži ili jednaki. *Amendments by the Committee on the Internal Market and Consumer Protection*, A8-0043/ 001-122, 20. 3. 2019, Amandman 83, 36. i 37.

<sup>26</sup> Vid. D. Staudenmayer (2020), 243. fn. 189; Direktiva o prodaji robe, Preambula, tač. 48. druga rečenica.

<sup>27</sup> Vid. D. Staudenmayer (2000), 554. Vid. takođe Direktiva o potrošačkoj prodaji, čl. 3. st. 3. alineje 1. i 2.

<sup>28</sup> D. Staudenmayer (2020), 242.

bilo pravno<sup>29</sup> ili faktički<sup>30</sup> nemoguće<sup>31</sup> ili, što je još važnije,<sup>32</sup> ako bi njime, u odnosu na drugu opciju na raspolaganju, prodavcu nastali nesrazmerni troškovi, uzimajući u obzir sve okolnosti, uključujući: a) vrednost koju bi roba imala da nema nedostatak; b) značaj nesaobraznosti; i c) da li se alternativno pravno sredstvo može izvršiti bez znatnih neugodnosti za potrošača.<sup>33</sup> Test (ne)srazmernosti mora se, dakle, sprovesti objektivno, tj. ne samo sa stanovišta jedne ili druge ugovorne strane. Na primer, moglo bi biti nesrazmerno tražiti opravku ako bi, u odnosu na vrednost koju bi imala saobrazna roba, ona bila relativno skupa. Isto bi važilo i za zamenu robe zbog nezatne ogrebotine ako bi zbog nje nastali znatni troškovi, a ogrebotinu je moguće lako ukloniti.<sup>34</sup> S obzirom na to da opravka, odnosno zamena robe mora biti besplatna<sup>35</sup> i s obzirom na striktno pravilo u vezi s uklanjanjem nesaobrazne robe i ugradnjom opravljene, odnosno zamenjene robe,<sup>36</sup> nesrazmernost izabranog pravnog sredstva nikako nije samo hipotetička.<sup>37</sup>

---

<sup>29</sup> Na primer, u slučaju robe sa digitalnim elementima ako bi se otklanjanjem nesaobraznosti povredila prava intelektualne svojine trećeg lica. Više o saobraznosti robe sa digitalnim elementima vid. J. Vujičić, "Saobraznost robe sa digitalnim elementima prema Direktivi (EU) 2019/771", u: *Zbornik radova sa XXXI Susreta pravnika u privredi Republike Srbije* (ur. T. Jevremović Petrović), Beograd 2023, 19-38.

<sup>30</sup> Na primer, zamena uglavnom nije moguća u slučaju polovne robe zbog njene specifične (jedinstvene) prirode. Vid. Direktiva o potrošačkoj prodaji, Preambula, tač. 16.

<sup>31</sup> Da su obuhvaćene obe kategorije, proizlazi iz uvodne izjave 48. Direktive o prodaji robe.

<sup>32</sup> D. Staudenmayer (2000), 554.

<sup>33</sup> Vid. Direktiva o prodaji robe, čl. 13. st. 2. Iste okolnosti su uzimane u obzir prilikom testa proporcionalnosti na prvom nivou hijerarhije pravnih sredstava i prema Direktivi o potrošačkoj prodaji (čl. 3. st. 3. alineja 2).

<sup>34</sup> Vid. Direktiva o prodaji robe, Preambula, tač. 48.

<sup>35</sup> Direktiva o prodaji robe, čl. 14. st. 1. tač. a). Pojašnjeno je da izraz besplatno znači bez troškova nužnih za otklanjanje nesaobraznosti robe, posebno troškova poštarine, prevoza, rada ili materijala. Vid. Direktiva o prodaji robe, čl. 2. tač. 14. Up. Direktiva o potrošačkoj prodaji, čl. 3. st. 4; Presuda Suda pravde EU od 23. maja 2019. u predmetu C-52/18 *Christian Füllä v Toolport GmbH*, ECLI:EU:C:2019:447.

<sup>36</sup> Kada opravka zahteva uklanjanje robe koja je bila ugrađena na način koji je u skladu s njenom prirodom i namenom pre nego što je nesaobraznost postala očigledna ili kada takva roba treba da se zameni, obaveza opravke ili zamene uključuje uklanjanje nesaobrazne robe i ugradnju zamenske ili opravljene robe ili snošenje troškova tog uklanjanja i ugradnje. Direktiva o prodaji robe, čl. 14. st. 3. Ovim pravilom izbegava se prebacivanje finansijskog tereta na potrošača. Iako je Sud pravde EU (tumačeći Direktivu o potrošačkoj prodaji, u kojoj nije bilo sadržano prethodno navedeno pravilo) prvobitno ovaj teret pripisao prodavcu, potom je zaključio da se naknada troškova zamene na koju potrošač ima pravo može, kada je to neophodno da bi se

Kako bi se održala ravnoteža između prava i obaveza ugovornih strana, predviđeno je (novo) pravilo prema kome prodavac može odbiti da otkloni nesaobraznost robe ako su i opravka i zamena nemoguće ili bi mu nametnule troškove koji bi bili nesrazmerni.<sup>38</sup> Isto bi trebalo da važi i ako je samo jedan od načina za otklanjanje nesaobraznosti nemoguć, a alternativnim bi pravnim sredstvom prodavcu nastali nesrazmerni troškovi.<sup>39</sup> Pravo prodavca da odbije otklanjanje nesaobraznosti, ako se posmatra zajedno sa poslednjom rečenicom uvodne izjave 49, dobija dodatni značaj.<sup>40</sup> Objašnjava se da bi troškovi poštarine i prevoza mogli postati nesrazmerni za prodavca ako bi se roba nalazila u mestu različitom od onoga gde je prvobitno bila isporučena.<sup>41</sup> Na ovaj način, pokušava se rešiti dilema za prodavca koja je nastala kroz odnos Direktive o prodaji robe i

---

zaštitili legitimni finansijski interesi prodavca, ograničiti na iznos srazmeran vrednosti koju bi roba imala bez nedostatka i značaju nesaobraznosti, imajući u vidu cilj da se osigura visok stepen zaštite potrošača. Mogućnost takvog ograničenja stoga ne može dovesti do toga da pravo potrošača na naknadu tih troškova bude efektivno lišeno suštine. Konačno, u slučaju da se naknada tih troškova ograniči, potrošač bi trebalo da bude u mogućnosti da umesto zamene zahteva odgovarajuće sniženje cene ili raskid ugovora, jer činjenica da se otklanjanje nesaobraznosti ne može obezbediti, a da potrošač ne snosi deo troškova, za njega predstavlja znatnu neugodnost. Ova presuda je kritikovana jer podrazumeva značajan stepen nesigurnosti kako će pravila koja su u njoj utvrđena biti primenjena u praksi, čime se može ugroziti harmonizacija evropskog prava potrošačke prodaje. Vid. Presuda Suda pravde EU od 16. juna 2011. u spojenim predmetima C-65/09 *Gebr. Weber GmbH v Jürgen Wittmer* i C-87/09 *Ingrid Putz v Medianess Electronics GmbH*, ECLI:EU:C:2011:396, tač. 73-78; J. Luzak, A Storm in a Teacup? On Consumers' Remedies for Nonconforming Goods after *Weber and Putz*, *ERPL* 23(2015)4, 693 i 694.

<sup>37</sup> Vid. F. Zoll, The Remedies in the Proposals of the Online Sales Directive and the Directive on the Supply of Digital Content, *EuCML* 5(2016)6, 253; J. Vanherpe, White Smoke, but Smoke Nonetheless: Some (Burning) Questions Regarding the Directives on Sale of Goods and Supply of Digital Content, *ERPL* 28(2020)2, 267.

<sup>38</sup> Uzimajući u obzir sve okolnosti, uključujući vrednost koju bi roba imala bez nedostatka i značaj nesaobraznosti. Vid. Direktiva o prodaji robe, čl. 13. st. 3.

<sup>39</sup> Direktiva o prodaji robe, Preambula, tač. 49. Ovim se menja pravilo koje proističe iz prakse Suda pravde EU, prema kome je nesrazmera na koju se upućuje (u odgovarajućoj odredbi prethodne Direktive o potrošačkoj prodaji) relativna, a ne apsolutna, tj. utvrđuje se samo u odnosu na drugo pravno sredstvo prvog nivoa hijerarhije. Vid. Presuda Suda pravde EU u *n. spojenim predmetima Gebr. Weber and Putz*, tač. 66-72. i 78; J. Luzak, *n. delo*, 693; J. Morais Carvalho, Sale of Goods and Supply of Digital Content and Digital Services – Overview of Directives 2019/770 and 2019/771, *EuCML* 8(2019)5, 200. i 201.

<sup>40</sup> Vid. D. Staudenmayer (2020), 243. i 244.

<sup>41</sup> Direktiva o prodaji robe, Preambula, tač. 49. poslednja rečenica.



Uredbe o geografskom blokiranju.<sup>42</sup> U vreme usvajanja Direktive o potrošačkoj prodaji, prodavac je mogao da odbije zaključenje ugovora sa potrošačem nastanjenim u drugoj državi članici ako su se, u svetlu udaljenosti od mesta stanovanja potrošača, potencijalna pravna sredstva mogla obezbediti samo uz nesrazmerne troškove. Prema Uredbi o geografskom blokiranju, to više nije moguće.<sup>43</sup> Nasuprot tome, pojašnjava se da primena ove uredbe ne bi trebalo da dovede u pitanje Direktivu o (potrošačkoj) prodaji.<sup>44</sup> Prodavac, iako ne može odbiti da proda robu, možda neće morati da je isporuči u državi članici potrošača, već u državi članici za koju inače nudi mogućnost takve isporuke ili će se roba preuzeti u mestu ugovorenom između prodavca i potrošača u državi članici u kojoj prodavac nudi takvu opciju.<sup>45</sup> Međutim, prodavac, u principu, mora da obezbedi besplatnu opravku ili zamenu u državi članici potrošača. Ovo ne bi trebalo da bude nepremostiv problem za velike privredne subjekte sa distributivnom mrežom širom Evrope. Međutim, po pravilu, to ne važi za mala i srednja preduzeća.

Da bi se potrošači zaštitili od odugovlačenja, opravka ili zamena robe mora se izvršiti u razumnom roku od trenutka kada je potrošač obavestio prodavca o nesaobraznosti.<sup>46</sup> Razumnim rokom trebalo bi smatrati najkraće moguće vreme neophodno za opravku ili zamenu.<sup>47</sup> Taj period bi trebalo objektivno odrediti uzimajući u obzir prirodu i složenost robe, prirodu i težinu nesaobraznosti, kao i napor potreban za njeno otklanjanje. Uzimanjem u obzir okolnosti konkretnog slučaja obezbeđuje se potrebna fleksibilnost pri utvrđivanju perioda za otklanjanje nesaobraznosti. Međutim, pri sprovođenju Direktive o prodaji robe moguće je i protumačiti ovaj pravni standard, predviđanjem fiksnih rokova koji

---

<sup>42</sup> Uredba (EU) 2018/302 Evropskog parlamenta i Saveta od 28. februara 2018. o rešavanju pitanja neopravdanog geografskog blokiranja i drugih oblika diskriminacije na unutrašnjem tržištu na osnovu državljanstva, mesta boravišta ili mesta poslovnog nastanjenja klijenata i o izmeni uredbi (EZ) br. 2006/2004 i (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ (Uredba o geografskom blokiranju), *Službeni list EU*, br. L 60I od 2. 3. 2018. (*Regulation (EU) 2018/302 of the European Parliament and of the Council of 28 February 2018 on addressing unjustified geo-blocking and other forms of discrimination based on customers' nationality, place of residence or place of establishment within the internal market and amending Regulations (EC) No 2006/2004 and (EU) 2017/2394 and Directive 2009/22/EC, OJ L 60I, 2. 3. 2018*).

<sup>43</sup> Vid. D. Staudenmayer (2020), 243.

<sup>44</sup> Uredba o geografskom blokiranju, Preambula, tač. 28.

<sup>45</sup> Uredba o geografskom blokiranju, Preambula, tač. 28. i čl. 4. st. 1. tač. a).

<sup>46</sup> Direktiva o prodaji robe, čl. 14. st. 1. tač. b).

<sup>47</sup> Vid. Direktiva o prodaji robe, Preambula, tač. 55.

bi se uopšteno mogli smatrati razumnima za opravku ili zamenu, posebno u pogledu određenih vrsta robe.<sup>48</sup>

Kada nesaobraznost treba otkloniti opravkom ili zamenom, potrošač je dužan da robu stavi na raspolaganje prodavcu. Prodavac zamenjenu robu preuzima na svoj trošak.<sup>49</sup> Odredba je kritikovana zbog toga što je previše uska, jer ne predviđa slično pravilo u slučaju opravke.<sup>50</sup>

Države članice EU su slobodne da uređuju uslove pod kojima obaveze dužnika može ispuniti drugo lice, pa tako i uslove u skladu s kojima obavezu prodavca da opravi robu mogu ispuniti potrošač ili treće lice o trošku prodavca.<sup>51</sup> Ovim rešenjem se doprinosi otklanjanju nesaobraznosti opravkom u većoj meri i, samim tim, održivoj potrošnji, kao i razvoju odgovarajuće nezavisne uslužne delatnosti.<sup>52</sup>

Ako prodavac otkloni nesaobraznost zamenom, potrošač nije dužan da plati za uobičajenu upotrebu robe u periodu pre nego što je zamenjena.<sup>53</sup> Trebalo bi se smatrati da je upotreba uobičajena ako je u skladu s prirodom i namenom robe.<sup>54</sup>

---

<sup>48</sup> U Portugalu, npr., rok od 30 dana se kombinuje sa generalnom klauzulom. Prvi period praktično predstavlja minimalno vreme koje se može produžiti ako postoje okolnosti kojima se to opravdava. Slično rešenje prihvaćeno je u Sloveniji, s tim što je precizirano da se navedeni rok može produžiti za najkraće vreme potrebno za ispunjenje tražene opravke ili zamene, ali ne duže od 15 dana. Vid. J. Morais Carvalho (2022), 33; A. I. Dudás, I. M. Jokanović, The Hierarchy of Consumer Rights in the Event of a Lack of Conformity of the Goods in Slovenian, Croatian, and Serbian Law, *Zbornik radova Pravnog fakulteta u Novom Sadu* 57(2023)1, 214 i 215.

<sup>49</sup> Direktiva o prodaji robe, čl. 14. st. 2. Direktiva o prodaji robe ne sadrži odredbe o mestu u kojem se obaveze dužnika moraju ispuniti. Stoga se ne propisuje ni gde bi trebalo izvršiti opravku ili zamenu, već se takva pitanja prepuštaju nacionalnom pravu, koje se mora tumačiti u skladu sa zahtevima iz čl. 14. st. 1. Direktive. Vid. Direktiva o prodaji robe, Preambula, tač. 56. Up. Presuda Suda pravde EU u *n. predmetu Filla*.

<sup>50</sup> Vid. G. Izquierdo Grau, Where Should the Consumer Make Goods Available to the Seller to Bring them into Conformity? An Appraisal of Directive (EU) 2019/771, *EuCML* 9(2020)1, 34.

<sup>51</sup> Vid. Direktiva o prodaji robe, Preambula, tač. 54. Tako je, npr., u Belgiji to dozvoljeno u hitnim slučajevima ili drugim izuzetnim okolnostima i uz pisano obaveštenje. Ako ovi uslovi nisu ispunjeni, potrošač ne može zahtevati naknadu troškova opravke, niti bilo koje dodatne štete. Vid. B. Keirsbilck, E. Terry, The Implementation of EU Directives 2019/770 and 2019/771 in Belgium, *EuCML* 11(2022)4, 166.

<sup>52</sup> Vid. E. Terry, *n. delo*, 864. i dalje.

<sup>53</sup> Direktiva o prodaji robe, čl. 14. st. 4. Vid. takođe Presuda Suda pravde EU od 17. aprila 2008. u predmetu C-404/06 *Quelle AG v Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände*, ECLI:EU:C:2008:231.

Države članice mogu uređivati utiče li doprinos potrošača nesaobraznosti na njegovo pravo na pravna sredstva i u kojoj meri.<sup>55</sup> Jedan od razloga zbog kojeg bi trebalo predvideti podeljenu odgovornost je moralni hazard, rizik da duži period u kome se pretpostavlja da je nesaobraznost postojala u trenutku isporuke<sup>56</sup> podstakne potrošače da koriste robu manje pažljivo.<sup>57</sup> S obzirom na to da obaveza obavještanja nije imperativ, takva odgovornost je potrebna i u slučaju da potrošač ne informiše prodavca o nesaobraznosti robe, već nastavi da je koristi i time pogorša njeno stanje i poveća troškove opravke, odnosno sniženja cene. Ali, s druge strane, teret dokazivanja da je potrošač na taj način doprineo nesaobraznosti bio bi na prodavcu.<sup>58</sup>

#### IV Sniženje cene ili raskid ugovora o prodaji

Ako nesaobraznost nije odgovarajuće otklonjena opravkom ili zamenom, potrošač ima pravo ili na srazmerno sniženje cene ili na raskid ugovora. To je posebno slučaj ako prodavac nije završio opravku ili zamenu<sup>59</sup> ili ih nije završio uz snošenje odgovarajućih troškova,<sup>60</sup> ili je odbio da otkloni nesaobraznost robe

---

<sup>54</sup> Vid. Direktiva o prodaji robe, Preambula, tač. 57.

<sup>55</sup> Vid. Direktiva o prodaji robe, čl. 13. st. 7. Prema Direktivi o potrošačkoj prodaji (čl. 2. st. 3), smatralo se da nedostatak saobraznosti ne postoji ako je, u vreme zaključenja ugovora, potrošač znao ili nije mogao razumno da ne zna za nesaobraznost ili ako nesaobraznost potiče od materijala koje je isporučio potrošač.

<sup>56</sup> Ovaj rok je produžen sa šest meseci na godinu dana. Umesto jednogodišnjeg roka, države članice mogu zadržati ili uvesti rok od dve godine od trenutka isporuke robe. U slučaju robe sa digitalnim elementima, ako je ugovorom o prodaji predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tokom određenog perioda, teret dokazivanja da je digitalni sadržaj ili digitalna usluga bila saobrazna u roku od dve godine od kada je roba sa digitalnim elementima isporučena, odnosno u dužem vremenu u kome se digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju po ugovoru o prodaji je na prodavcu za onu nesaobraznost koja postane očigledna tokom relevantnog perioda. Vid. Direktiva o prodaji robe, čl. 11. Up. Direktiva o potrošačkoj prodaji, čl. 5. st. 3.

<sup>57</sup> E. Van Gool, A. Michel, *n. delo*, 142.

<sup>58</sup> Vid. F. Graf von Westphalen, *Some Thoughts on the Proposed Directive on Certain Aspects Concerning Contracts for the Sales of Goods*, *EuCML* 7(2018)2, 72.

<sup>59</sup> U normativnom delu Direktive o prodaji robe nije pojašnjeno koliko dugo potrošač mora da čeka. Na osnovu navedene odredbe čl. 14. st. 1. tač. b) i objašnjenja sadržanog u uvodnoj izjavi 50, zaključuje se da je u pitanju razumni rok od trenutka kada je potrošač obavestio prodavca o nesaobraznosti. U svakom slučaju, protekom naknadnog roka za ispunjenje, raskid ugovora ne nastupa *ex lege*.

<sup>60</sup> Vid. Direktiva o prodaji robe, čl. 14. st. 2. i 3.

jer su opravka i zamena nemoguće ili bi mu njima nastali nesrazmerni troškovi;<sup>61</sup> ili je izjavio, ili je iz okolnosti očigledno, da neće otkloniti nesaobraznost u razumnom roku ili bez znatnih neugodnosti za potrošača.<sup>62</sup> U određenim situacijama moglo bi biti opravdano da potrošač odmah ima pravo na odgovarajuće sniženje cene ili na raskid ugovora. Ako je prodavac preduzeo mere za otklanjanje nesaobraznosti, ali je nedostatak, iako ne nužno isti,<sup>63</sup> postao očigledan naknadno,<sup>64</sup> potrebno je objektivno utvrditi da li bi potrošač trebalo da prihvati dalje pokušaje prodavca da ga otkloni, uzimajući u obzir sve okolnosti slučaja, kao što su vrsta i vrednost robe, te priroda i značaj nesaobraznosti. Naročito bi za skupu ili složenu robu moglo biti opravdano da se prodavcu dopusti još jedan pokušaj otklanjanja nesaobraznosti. Takođe bi trebalo uzeti u obzir i to može li se od potrošača očekivati da očuva poverenje u sposobnost prodavca da otkloni nesaobraznost, npr., zbog činjenice da se isti nedostatak pojavio dvaput.<sup>65</sup> Slično tome, ako je nesaobraznost tako ozbiljna da se od potrošača ne može očekivati da veruje da će opravka ili zamena od strane prodavca rešiti problem, kao u slučaju kada nedostatak znatno utiče na mogućnost uobičajene upotrebe robe, može biti opravdano neposredno sniženje cene ili raskid ugovora.<sup>66</sup>

Direktiva o prodaji robe sadrži odredbu o srazmernom sniženju cene koja je sadržana u gotovo svim nacionalnim pravima. Njome se upućuje na odnos

---

<sup>61</sup> Vid. Direktiva o prodaji robe, čl. 13. st. 4. tač. a).

<sup>62</sup> Direktiva o prodaji robe, čl. 13. st. 4. tač. d). U poređenju sa tekstem Direktive o potrošačkoj prodaji, ovo je novi uslov (isto važi i za tač. b) i c) – vid. u nastavku). Preuzet je iz Predloga Komisije. Vid. Prvobitni predlog (European Commission, Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on certain aspects concerning contracts for the online and other distance sales of goods, Brussels, 9. 12. 2015, COM(2015) 635 final – 2015/0288(COD)), čl. 9. st. 3. tač. d) i Izmenjeni predlog (European Commission, Amended proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on certain aspects concerning contracts for the online and other distance sales of goods, amending Regulation (EC) No 2006/2004 of the European Parliament and of the Council and Directive 2009/22/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council, Brussels, 31. 10. 2017, COM(2017) 637 final – 2015/0288(COD)), čl. 9. st. 3. tač. d).

<sup>63</sup> D. Staudenmayer (2020), 246. Vid. takođe J. Morais Carvalho (2022), 33. Up. E. Van Gool, A. Michel, *n. delo*, 144.

<sup>64</sup> Direktiva o prodaji robe, čl. 13. st. 4. tač. b).

<sup>65</sup> Vid. Direktiva o prodaji robe, Preambula, tač. 52.

<sup>66</sup> Vid. Direktiva o prodaji robe, čl. 13. st. 4. tač. c) i Preambula, tač. 52.

između vrednosti robe koju je potrošač primio i vrednosti koju bi roba imala da je saobrazna.<sup>67</sup>

Potrošač ostvaruje pravo na raskid ugovora izjavom prodavcu u kojoj se izražava odluka o raskidu.<sup>68</sup> S obzirom na to da snosi teret dokazivanja, u interesu je potrošača da izabere oblik koji mu omogućava da takav dokaz o raskidu ugovora, po potrebi, pruži kasnije. Nije ponovljen zahtev iz Direktive o pravima potrošača (koji se odnosi na odustanak od ugovora) da izjava mora biti nedvosmislena.<sup>69</sup> Takav zahtev može biti nepovoljan za potrošača, jer se u slučaju sumnje izjava može smatrati nevažećom.<sup>70</sup> Tumačenje izjave može se prepustiti nacionalnim pravilima.

Kako bi pravo na raskid bilo delotvorno, kada se nesaobraznost odnosi samo na deo isporučene robe i postoji osnov za raskid ugovora, potrošač može raskinuti ugovor samo u odnosu na tu robu, ali i u odnosu na svu drugu robu koju je stekao zajedno s nesaobraznom robom ako se od njega ne može razumno očekivati da će pristati da zadrži samo saobraznu robu.<sup>71</sup> Ako potrošač raskine ugovor u celini ili samo u odnosu na deo isporučene robe: a) potrošač vraća robu prodavcu na trošak prodavca; i b) prodavac nadoknađuje potrošaču cenu plaćenu za robu po prijemu robe ili dokaza koji je dostavio potrošač da je poslao natrag robu.<sup>72</sup> Države članice mogu odrediti načine povrata robe i vraćanja plaćenog.<sup>73</sup> Na primer, načine koji se odnose na sredstva koja će se koristiti za takvo vraćanje ili moguće troškove i naknade. Države članice, takođe, imaju slobodu da predvide određena vremenska ograničenja.<sup>74</sup> Direktivom o prodaji robe ne utiče se ni na slobodu država članica da uređuju ostale posledice raskida

---

<sup>67</sup> Direktiva o prodaji robe, čl. 15.

<sup>68</sup> Direktiva o prodaji robe, čl. 16. st. 1.

<sup>69</sup> Vid. Direktiva o pravima potrošača, čl. 11. st. 1. tač. b).

<sup>70</sup> D. Staudenmayer (2020), 249.

<sup>71</sup> Direktiva o prodaji robe, čl. 16. st. 2. U Direktivi o potrošačkoj prodaji ovo pitanje nije bilo izričito uređeno.

<sup>72</sup> Direktiva o prodaji robe, čl. 16. st. 3. alineja 1. U Izmenjenom predlogu Komisije bilo je predviđeno da će prodavac potrošaču nadoknaditi plaćenu cenu *bez neopravdanog odlaganja*, a u svakom slučaju najkasnije u roku od 14 dana od prijema obaveštenja, i da će snositi troškove nadoknade (čl. 13. st. 3. tač. a)). S druge strane, potrošač će, o trošku prodavca, vratiti prodavcu robu bez neopravdanog odlaganja, a u svakom slučaju najkasnije u roku od 14 dana od slanja obaveštenja o raskidu (čl. 13. st. 3. tač. b)).

<sup>73</sup> Direktiva o prodaji robe, čl. 16. st. 3. alineja 2.

<sup>74</sup> Vid. Direktiva o prodaji robe, Preambula, tač. 60.

ugovora,<sup>75</sup> kao što su posledice smanjenja vrednosti robe ili njenog uništenja ili gubitka.<sup>76</sup>

Kao i prema Direktivi o potrošačkoj prodaji,<sup>77</sup> potrošač nema pravo da raskine ugovor ako je nesaobraznost samo neznatna. Teret dokazivanja je na prodavcu.<sup>78</sup> U slučaju *de minimis*, sniženje cene bi se zaista moglo smatrati jeftinijim i razumnijim pravnim sredstvom.<sup>79</sup>

### V Ostala pravna sredstva potrošača

Osim navedena četiri pravna sredstva, potrošač može zahtevati i naknadu štete.<sup>80</sup> Takvom naknadom potrošač bi se što je više moguće trebalo dovesti u položaj u kojem bi bio da je roba bila saobrazna. Budući da to pravo već postoji u svim državama članicama, Direktivom o prodaji robe ne dovode se u pitanje nacionalna pravila.<sup>81</sup> Države članice trebalo bi takođe i dalje da mogu slobodno da uređuju pravo potrošača na naknadu štete u situacijama u kojima je opravka ili zamena prouzrokovala znatne neugodnosti ili je kasnila.<sup>82</sup>

---

<sup>75</sup> Vid. Direktiva o prodaji robe, čl. 3. st. 6.

<sup>76</sup> U Izmenjenom predlogu Komisije bilo je predviđeno da, ako se roba ne može vratiti zbog uništenja ili gubitka, potrošač će platiti prodavcu novčanu vrednost koju bi nesaobrazna roba imala na dan kada je trebalo da se vrati, da ju je potrošač do tog dana čuvao bez uništenja ili gubitka, osim ako je uništenje ili gubitak posledica nesaobraznosti (čl. 13. st. 3. tač. c)). Takođe, bilo je predviđeno i da će potrošač koji je raskinuo ugovor platiti za smanjenje vrednosti robe samo u meri u kojoj smanjenje vrednosti premašuje amortizaciju redovnom upotrebom, a u svakom slučaju ne više od cene plaćene za robu (čl. 13. st. 3. tač. d)).

<sup>77</sup> Vid. Direktiva o potrošačkoj prodaji, čl. 3. st. 6.

<sup>78</sup> Direktiva o prodaji robe, čl. 13. st. 5. Sud pravde EU je odlučio da nacionalni sud može po službenoj dužnosti odrediti odgovarajuće sniženje cene kada potrošač, koji ima pravo na takvo umanjenje, zahteva jedino raskid ugovora, a to se ne može usvojiti jer je nesaobraznost robe neznatna, iako taj potrošač nema pravo ni da preinači svoju tužbu, niti da podnese novu u tom cilju. Vid. Presuda Suda pravde EU od 3. oktobra 2013. u predmetu C-32/12 *Soledad Duarte Hueros v Autociba SA and Automóviles Citroën España SA*, ECLI:EU:C:2013:637, tač. 43.

<sup>79</sup> Vid. F. Zoll, *n. delo*, 254.

<sup>80</sup> Barem u slučaju gubitaka koji nastaju direktno zbog smanjene vrednosti robe, naknada štete često nije potrebna zbog dostupnosti opravke i zamene, uključujući širok obim ovih pravnih sredstava, kojim je obuhvaćeno uklanjanje i ugradnja robe, i konačno sniženja cene, koje ima i kompenzatornu funkciju. *Ibid.*, 251.

<sup>81</sup> Vid. Direktiva o prodaji robe, čl. 3. st. 6. i Preambula, tač. 18.

<sup>82</sup> Direktiva o prodaji robe, Preambula, tač. 61.

Potrošač ima pravo i da uskrati plaćanje bilo kojeg preostalog dela cene, u celini ili delimično, sve dok prodavac ne ispuni obaveze koje ima prema Direktivi o prodaji robe.<sup>83</sup> Države članice mogu odrediti uslove u skladu s kojima i načine na koje potrošač može ostvariti ovo pravo.<sup>84</sup>

Konačno, Direktivom o prodaji robe se ne utiče na slobodu država članica da potrošačima dopuste izbor određenog pravnog sredstva ako nesaobraznost postane očigledna u određenom roku nakon isporuke koji nije duži od 30 dana.<sup>85</sup> Osim toga, ovom direktivom ne utiče se na nacionalna pravila koja se ne odnose posebno na potrošačke ugovore i kojima se predviđaju specifična pravna sredstva za određene vrste nedostataka koji nisu bili očigledni u vreme zaključenja ugovora o prodaji.<sup>86</sup>

## VI Zaključak

Kako bi se povećala pravna sigurnost i uklonila jedna od glavnih prepreka pravilnom funkcionisanju unutrašnjeg tržišta EU, Direktivom o prodaji robe u potpunosti se usklađuju pravila o pravnim sredstvima u slučaju nesaobraznosti. Zadržano je dvostepeno rešenje iz prethodne Direktive o potrošačkoj prodaji i kodifikovana je relevantna praksa Suda pravde EU. Jasno se pokazuje naklonost ka ispunjenju ugovora (*pacta sunt servanda, in favor contractus*). Potrošaču su najpre na raspolaganju opravka i zamena robe, a tek u drugoj fazi, srazmerno sniženje cene i raskid ugovora. Za razliku od prethodnog pravnog režima, redosled pravnih sredstava, koji se može posmatrati i kao glavno sredstvo za uravnoteženje interesa prodavca i potrošača u slučaju nesaobraznosti robe, sada je obavezan. To znači da će u nacionalnim pravima u kojima nije bila predviđena

---

<sup>83</sup> Exceptio non adimpleti contractus poznat je u većini država članica EU. Vid. Principles, Definitions and Model Rules of European Private Law – Draft Common Frame of Reference (DCFR) (eds. Ch. von Bar, E. Clive, H. Schulte-Nölke et al.), Munich 2009, čl. III – 3:401.

<sup>84</sup> Direktiva o prodaji robe, čl. 13. st. 6.

<sup>85</sup> Direktiva o prodaji robe, čl. 3. st. 7, prva rečenica. Reč je o nacionalnim odredbama kojima se predviđa pravo potrošača da odbije robu s nedostatkom i da ugovor smatra raskinutim ili da zahteva hitnu zamenu, u određenom kratkom roku nakon isporuke. Vid. Direktiva o prodaji robe, Preambula, tač. 19. Ovaj trenutni (neposredni) raskid ugovora je u Irskoj (i Ujedinjenom Kraljevstvu) poznat kao pravo na odbijanje (*right to reject*). Vid. E. Van Gool, A. Michel, *n. delo*, 143. Vid. takođe J. Morais Carvalho (2022), 33.

<sup>86</sup> Direktiva o prodaji robe, čl. 3. st. 7, druga rečenica i Preambula, tač. 18. Na primer, u Francuskoj su pravna sredstva za skrivene nedostatke na raspolaganju potrošaču uporedo sa "zakonskom garancijom saobraznosti", dok, u Belgiji "oživljavaju" tek po isteku perioda u kome prodavac odgovara za nesaobraznost. Vid. E. Van Gool, A. Michel, *n. delo*, 143; B. Keirsbilck, E. Terryn, *n. delo*, 165. Vid. takođe E. Arroyo Amayuelas, *n. delo*, 36.

hijerarhija pravnih sredstava, već slobodan izbor potrošača, biti niži nivo zaštite, po ovom pitanju, nakon sprovođenja nove direktive.<sup>87</sup> Ovaj problem je delimično ublažen mogućnošću država članica da propišu da potrošači mogu izabrati posebno pravno sredstvo ako nesaobraznost robe postane očigledna ubrzo nakon isporuke, u periodu koji ne prelazi 30 dana, npr., da mogu odmah raskinuti ugovor. Iako se ovakvim opcijama otklanjaju neki od nedostataka maksimalne harmonizacije, njihova realizacija šteti unutrašnjem tržištu EU.<sup>88</sup> Olakšan je i prelazak sa primarnih na sekundarna pravna sredstva, predviđanjem više slučajeva u kojima ih potrošač može ostvariti.

Jovan Vujičić\*

### **Remedies for lack of conformity of the goods in the consumer law of the European Union**

#### **Summary**

In order to increase legal certainty and remove one of the main obstacles to the proper functioning of the internal market of the European Union (EU), the Sale of Goods Directive fully harmonizes the rules on remedies for lack of conformity. The two-level solution from the previous Consumer Sales Directive was retained and the relevant practice of the European Court of Justice was codified. A clear inclination towards the fulfillment of the contract is shown (*pacta sunt servanda, in favor contractus*). Repair and replacement of the goods are available to the consumer first, and only in the second phase, a proportional price reduction and termination of the contract. Unlike the previous legal regime, the sequence of remedies, which can be seen as the main means of balancing the interests of the seller and the consumer in case of non-conformity of goods, is now mandatory. This means that national laws which did not foresee a hierarchy of remedies, but

---

<sup>87</sup> Vid. J. Morais Carvalho (2019), 200. i 201; S. Nikšić, Odgovornost za nedostatke kod ugovora o kupoprodaji stvari s digitalnim elementima, *Anali Pravnog fakulteta u Beogradu* 70(2022) Poseban broj u čast profesora Mihaila Konstantinovića, 570. Up. F. Graf von Westphalen, *n. delo*, 72.

<sup>88</sup> S druge strane, stavljanje na raspolaganje potrošačima pravnog sredstva sa većim pretećim dejstvom moglo bi odvratiti prodavce od neispunjenja ugovornih obaveza. J. Vanherpe, *n. delo*, 266.

\* PhD, Assistant Professor at the University of Kragujevac Faculty of Law, Serbia.



a free choice of consumers, will have a lower level of protection, in this matter, after the implementation of the new directive. This problem is partially mitigated by the possibility of Member States to allow consumers to choose a specific remedy if the lack of conformity of the goods becomes apparent shortly after delivery, within a period not exceeding 30 days, e.g., to terminate the contract immediately. The transition from primary to secondary legal remedies is also facilitated by foreseeing more cases in which the consumer can exercise them.

**Keywords:** remedies for lack of conformity of the goods, repair or replacement of the goods, price reduction or termination of the sales contract, consumer protection, law of the European Union.

### Literatura

Arroyo Amayuelas, E., The Implementation of the EU Directives 2019/770 and 2019/771 in Spain, *Journal of European Consumer and Market Law* 11(2022)1, 35-40.

Cvetković, M., Reforma evropskih pravila o distancionalnoj prodaji robe potrošačima, *Pravo i privreda* 54(2016)7-9, 727-739.

Dudás, A. I., Jokanović, I. M., The Hierarchy of Consumer Rights in the Event of a Lack of Conformity of the Goods in Slovenian, Croatian, and Serbian Law, *Zbornik radova Pravnog fakulteta u Novom Sadu* 57(2023)1, 209-234.

Graf von Westphalen, F., Some Thoughts on the Proposed Directive on Certain Aspects Concerning Contracts for the Sales of Goods, *Journal of European Consumer and Market Law* 7(2018)2, 66-74.

Izquierdo Grau, G., Where Should the Consumer Make Goods Available to the Seller to Bring them into Conformity? An Appraisal of Directive (EU) 2019/771, *Journal of European Consumer and Market Law* 9(2020)1, 31-34.

Keirsbilck, B., Terry, E., The Implementation of EU Directives 2019/770 and 2019/771 in Belgium, *Journal of European Consumer and Market Law* 11(2022)4, 162-168.

Luzak, J., A Storm in a Teacup? On Consumers' Remedies for Nonconforming Goods after *Weber and Putz*, *European Review of Private Law* 23(2015)4, 689-704.

Mišković, M., Ostvarivanje prava potrošača po osnovu nesaobraznosti robe, *Pravo i privreda* 54(2016)7-9, 751-772.

Morais Carvalho, J., Sale of Goods and Supply of Digital Content and Digital Services - Overview of Directives 2019/770 and 2019/771, *Journal of European Consumer and Market Law* 8(2019)5, 194-201.

Morais Carvalho, J., The Implementation of the EU Directives 2019/770 and 2019/771 in Portugal, *Journal of European Consumer and Market Law* 11(2022)1, 31-35.

Nikšić, S., Odgovornost za nedostatke kod ugovora o kupoprodaji stvari s digitalnim elementima, *Anali Pravnog fakulteta u Beogradu* 70(2022) Poseban broj u čast profesora Mihaila Konstantinovića, 545-573.

Staudenmayer, D., The Directive on the Sale of Consumer Goods and Associated Guarantees - A Milestone in the European Consumer and Private Law, *European Review of Private Law* 8(2000)4, 547-564.

Staudenmayer, D., The Directives on Digital Contracts: First Steps Towards the Private Law of the Digital Economy, *European Review of Private Law* 28(2020)2, 219-250.

Terryn, E., A Right to Repair? Towards Sustainable Remedies in Consumer Law, *European Review of Private Law* 27(2019)4, 851-873.

Van Gool, E., Michel, A., The New Consumer Sales Directive 2019/771 and Sustainable Consumption: A Critical Analysis, *Journal of European Consumer and Market Law* 10(2021)4, 136-148.

Vanherpe, J., White Smoke, but Smoke Nonetheless: Some (Burning) Questions Regarding the Directives on Sale of Goods and Supply of Digital Content, *European Review of Private Law* 28(2020)2, 251-274.

Vujičić, J., "Saobraznost robe sa digitalnim elementima prema Direktivi (EU) 2019/771", u: *Zbornik radova sa XXXI Susreta pravnika u privredi Republike Srbije* (ur. T. Jevremović Petrović), Beograd 2023, 19-38.

Zoll, F., The Remedies in the Proposals of the Online Sales Directive and the Directive on the Supply of Digital Content, *Journal of European Consumer and Market Law* 5(2016)6, 250-254.