

**ЗАКОН**  
**О ЗАШТИТИ КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА**  
**КОД УГОВАРАЊА НА ДАЉИНУ<sup>1</sup>**

**I. ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ**

**Предмет**

**Члан 1.**

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

**Значење појединих појмова**

**Члан 2.**

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

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

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

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

4) *пужалац услуге* је:

- (1) банка, у смислу закона којим се уређују банке,
- (2) друштво за осигурање, у смислу закона којим се уређује осигурање,
- (3) друштво за управљање добровољним пензијским фондовима, у смислу закона којим се уређују добровољни пензијски фондови,
- (4) давалац лизинга, у смислу закона којим се уређује финансијски лизинг,
- (5) платна институција, институција електронског новца и јавни поштански оператор, у смислу закона којим се уређују платне услуге,
- (6) инвестиционо друштво, у смислу закона којим се уређује тржиште капитала,
- (7) друштво за управљање инвестиционим фондовима, у смислу закона којим се уређују инвестициони фондови,
- (8) трговац, у смислу закона којим се уређује заштита корисника финансијских услуга,
- (9) друго правно или физичко лице које пружа финансијске услуге у Републици Србији у складу са законом и прописима Европске уније;

---

<sup>1</sup> Овај закон објављен је у „Службеном гласнику РС“, бр. 44/2018.

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

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

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

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

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

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

### **Однос према другим прописима**

#### **Члан 3.**

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

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

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

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

### **Уговор на даљину чији су предмет сукцесивне или истородне услуге**

#### **Члан 4.**

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

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

## **II. ПРАВО КОРИСНИКА НА ИНФОРМИСАЊЕ**

### **Достављање информација у предговорној фази**

#### **Члан 5.**

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

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

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

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

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

### **Информације о пружаоцу услуге**

#### **Члан 6.**

Информације о пружаоцу услуге обухватају:

- 1) пословно име и адресу седишта пружаоца услуге, као и било коју другу адресу на којој му се корисник може обратити у вези са уговором на даљину, укључујући и његову имејл адресу;
- 2) делатност пружаоца услуге;
- 3) пословно име и адресу седишта заступника, огранка или другог организационог дела пружаоца услуге у Републици Србији преко којег пружа финансијске услуге и правног лица коме је поверио пружање тих услуга, као и било коју другу адресу на којој се корисник може преко тих лица обратити пружаоцу услуге у вези са уговором на даљину, укључујући и њихову имејл адресу – ако пружалац услуге пружа финансијске услуге преко тих лица;
- 4) пословно име и адресу седишта, односно име и пребивалиште другог лица које предузима одређене радње у вези са уговором на даљину на основу пословних односа успостављених с пружаоцем услуге (ако такво лице постоји), његов однос с пружаоцем услуге и својство у којем иступа према кориснику, као и било коју адресу тог другог лица на којој се корисник може обратити у вези са уговором на даљину, укључујући и његову имејл адресу;
- 5) податке о регистру у коме је пружалац услуге регистрован, његов матични и порески идентификациони број, односно регистрациони број или другу одговарајућу идентификациону ознаку пружаоца услуге у том регистру;
- 6) назив органа који је издао дозволу за обављање делатности пружаоца услуге, односно који врши надзор над обављањем те делатности.

### **Информације о финансијској услузи**

#### **Члан 7.**

Информације о финансијској услузи обухватају:

- 1) опис основних карактеристика финансијске услуге;

2) укупну накнаду коју би корисник требало да плати пружаоцу услуге за финансијску услугу, укључујући све повезане провизије и трошкове, као и порезе који падају на терет корисника а плаћају се преко пружаоца услуге (нпр. порез по одбитку), или, кад се укупна накнада не може утврдити, елементе који кориснику омогућавају да обрачуна укупну накнаду;

3) упозорење о могућности постојања других накнада, трошкова, пореза и такси у вези са уговором на даљину који падају на терет корисника а које не наплаћује пружалац услуге, односно који се не плаћају преко пружаоца услуге;

4) упозорење да је финансијска услуга повезана са инструментима који укључују посебне ризике који произлазе из специфичности тих инструмената или активности које треба да се спроведу, односно чија цена или резултати (принеси) зависе од кретања на финансијским тржиштима на које пружалац услуге не може утицати а историјски подаци не представљају показатељ будућег кретања цена – ако је финансијска услуга повезана с тим инструментима;

5) рок важења понуде, односно информација из овог члана;

6) начин плаћања и извршења обавеза у вези са уговором на даљину;

7) информацију о додатним трошковима који могу настати због употребе одређеног средства комуникације на даљину а који падају на терет корисника, ако се такви трошкови наплаћују, односно информацију о томе да се такви трошкови не наплаћују.

### **Информације о уговору на даљину**

#### **Члан 8.**

Информације о уговору на даљину обухватају:

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

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

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

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

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

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

### **Информације о начину решавања спорова**

#### **Члан 9.**

Информације о начину решавања спорова обухватају:

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

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

## **Информације уређене другим прописима**

### **Члан 10.**

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

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

## **Информације код говорне комуникације**

### **Члан 11.**

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

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

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

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

## **Достављање информација на папиру или другом трајном носачу података**

### **Члан 12.**

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

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

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

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

### **III. ПРАВО КОРИСНИКА НА ОДУСТАНАК ОД УГОВОРА НА ДАЉИНУ**

#### **Одустанак корисника од уговора на даљину**

##### **Члан 13.**

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

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

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

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

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

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

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

(1) девизне, девизно-валутне и мењачке послове,

(2) инструменте тржишта новца,

(3) преносиве хартије од вредности,

(4) јединице институција колективног инвестирања,

(5) терминске уговоре и друге инструменте који морају бити намирени у новцу,

(6) каматне форварде,

(7) валутне, каматне и акцијске свопове,

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

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

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

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

#### **Изјава корисника о одустанку**

##### **Члан 14.**

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

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

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

## **Правне последице одустанка од уговора на даљину**

### **Члан 15.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Дејство одустанка од уговора на даљину на друге повезане уговоре**

#### **Члан 16.**

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

### **Извршење уговора на даљину пре истека рока за одустанак**

#### **Члан 17.**

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

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

## **IV. ДРУГА ПРАВА КОРИСНИКА КОД УГОВАРАЊА НА ДАЉИНУ**

### **Финансијске услуге које корисник није тражио**

#### **Члан 18.**

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

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

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

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

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

### **Комуникација с корисником**

#### **Члан 19.**

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

- 1) аутоматизоване системе позивања који функционишу без учешћа људи (нпр. Уређај за аутоматско позивање или аутоматско слање електронске поште);
- 2) факс машине (телефакс).

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

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

### **Право на раскид уговора на даљину**

#### **Члан 20.**

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

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

### **Терет доказивања**

#### **Члан 21.**

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

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



## **Обавезе трећих лица која наступају у име пружаоца услуге**

### **Члан 22.**

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

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

### **Принудна природа одредаба овог закона**

### **Члан 23.**

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

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

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

## **V. ОСТВАРИВАЊЕ ЗАШТИТЕ ПРАВА И ИНТЕРЕСА КОРИСНИКА И НАДЗОР**

### **Остваривање заштите права и интереса корисника**

### **Члан 24.**

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

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

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

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

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

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

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

## **Надзор**

### **Члан 25.**

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

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

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

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

## **VI. КАЗНЕНЕ ОДРЕДБЕ**

### **Новчане казне**

### **Члан 26.**

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

- 1) ако кориснику не достави информације у предуговорној фази у складу с чл. 5. до 10. овог закона (чл. 5. до 10);
- 2) ако код говорне комуникације с корисником не поступи у складу с чланом 11. овог закона (члан 11);
- 3) ако кориснику не достави текст уговора на даљину и информације из чл. 6. до 10. овог закона у писменој форми, на папиру или другом трајном носачу података (члан 12. ст. 1. и 2);
- 4) ако кориснику који је то захтевао не достави примерак закљученог уговора на даљину у папирној форми, односно копију ако је тај уговор закључен у електронској форми (члан 12. став 3);
- 5) ако кориснику не омогући промену средства комуникације на даљину у току уговорног односа а та промена није неспојива са закљученим уговором на даљину или природом финансијске услуге која је предмет тог уговора (члан 12. став 4);
- 6) ако кориснику онемогући или отежа остваривање права на одустанак од уговора на даљину у складу са овим законом (члан 13);
- 7) ако у случају одустанка корисника од уговора на даљину поступи супротно члану 15. овог закона (члан 15);

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **Прекршаји**

### **Члан 27.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **VII. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ**

### **Престанак важења појединих одредаба Закона о заштити потрошача**

#### **Члан 28.**

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

#### **Ступање на снагу**

#### **Члан 29.**

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