

Др Милена Јовановић Zattila,*
Редовни професор Правног факултета,
Универзитет у Нишу

ОРИГИНАЛНИ НАУЧНИ ЧЛАНАК

UDK: 366.5:347.44

Рад примљен: 30.06.2015.
Рад прихваћен: 03.12.2015.

ПРАВО ПОТРОШАЧА НА ПОВЛАЧЕЊЕ ИЗ УГОВОРА**

Апстракт: Повлачење из уговора, као тековина комунитарног потрошачког права, претпоставља ексклузивно право које потрошачи могу користити по потреби и без навођења конкретног разлога. У питању је изузетак од општег принципа уговорног права *pacta sunt servanda*, који има за циљ суспендовање правног дејства већ закљученог уговора, као и враћање у пређашње стање онога што је примљено или учињено на име испуњења. Право на повлачење омогућава да потрошач направи избор пре него што уговор постане обавезујући по њега. Док се на овај начин потрошачима пружа могућност да се предомисле, за трговце и трећа лица то је фактор несигурности с обзиром на то да до истека рока за једнострани раскид уговора није јасно да ли је уговор закључен или не. Фрагментарна регулација потрошачког права условила је терминолошку разноликост самог појма, што се одразило и на различито схватање овог института атипичног за трговинско и облигационо право. Иако се право на повлачење везује за ограничени број потрошачких уговора, специфичност његовог правног режима и услови под којима се оно обавља у супротности су са начелом правне сигурности. Отуда и тумачење да европски концепт потрошачког права промовише принцип *pacta non sunt servanda*.

Кључне речи: потрошачки уговор, право на повлачење, комунитарно потрошачко право, *pacta sunt servanda*.

1. Уводне напомене

Иако начелно супротстављен основном уговорном начелу *pacta sunt servanda*, овај институт је уведен ради заштите потрошача и пружања додатне

* milena@prafak.ni.ac.rs

** Рад је резултат истраживања на пројекту „Усклађивање права Србије са правом Европске уније“ који финансира Правни факултет Универзитета у Нишу у периоду 2013–2018. године.

могућности за размишљање и одустајање од управо закљученог уговора. Поменути фрагментарна регулација¹ потрошачког права условила је и терминолошку разноликост, те се тако он означава још и као „право на опозив“, „право на одустанак“, „право на једностранни раскид“, „право на промену мишљења“ и др. Директива 2002/65/ЕЗ користи термин „*right to withdrawal*“² (Terry, 2008: 145–177; Rott, 2001: 186–200; Hesselnik, 2007: 232–348; Shulze, 2008: 25–139) што би дословно значило „право на повлачење“ из уговора. Повлачење из уговора често се уподобљава са термином једностраног раскида уговора, што је карактеристично за правну тековину ЕУ.

Тако је Директивом о потрошачким правима,³ поред општих правила о дужности обавештавања, предвиђен и додатни скуп правила код уговора закључених на даљину, уговора закључених изван пословних просторија, уговора о потрошачком кредиту и уговора о тајмшерингу. Ступањем на снагу нове Директиве о потрошачким правима, од 13. јуна 2014. године, потрошачи у свим државама чланицама ЕУ остварују иста права приликом

1 Фрагментација законодавства негативно утиче на тржиште. Посебан проблем представљају колизионе норме држава чланица и Уредба Рим I, која обавезује трговце да не смеју примењивати нижи степен заштите од оне коју дају потрошачима принудни прописи државе у којој имају редовно боравиште. Последице тога су повећање трошкова по трговца, с обзиром на то да мора да се упозна са степеном заштите потрошача у земљи одредишта. То, даље, за последицу има недовољну мотивисаност малих предузетника да продају своје производе у другим државама. Уколико би они и прилагодили своје пословање новим прописима, негативне последице ће се на крају одразити на потрошача у виду повећаних цена. Више о фрагментарној регулацији: *Green paper on the Review of the Consumer Acquis*, Commission of the European Communities, Brussels, 2007, COM(2006)744 final, стр. 6. С обзиром на то да је (уговорно) право заштите потрошача део приватног права, у великом броју европских држава још увек постоји отпор хармонизацији. Опоненти процеса хармонизације сматрају да су разлике у правном уређењу приватног права међу европским државама сувише велике, због чега хармонизација није могућа. Као додатни аргумент наводе да усклађивање није нужан предуслов изградње унутрашњег тржишта и интензивнијег одвијања трговине. Трговина између држава чланица ЕУ одвијала би се и без тога с обзиром на то да постоје супранационални правни инструменти који су поуздани механизми регулисања трговине на међународном плану.

2 Више о генези овог института видети у горе наведеним изворима. Директива о закључењу уговора изван пословних просторија била је прва која је потрошачу омогућила да одустане од уговора у одређеном року без последица (*cooling-off period*). Агресивне продајне и маркетиншке технике доводиле су до злоупотребе слабијег положаја потрошача, услед чега су морала бити донета посебна, до тада непозната правила (Xavier, 1992: 167).

3 Directive 2011/83/EU on consumer rights, OJ L304, November 22, 2011, доступно на <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:304:0064:0088:EN:PDF>.

куповине роба и услуга средствима даљинске комуникације, као и код куповине изван пословних просторија трговца, без обзира на то у којој су држави ЕУ купили производ или услугу. Пре него што потрошач закључи неки од поменутих уговора, трговац је у обавези да га на јасан начин обавести о условима, роковима и поступку извршења права на једностранни раскид уговора, о претпоставкама под којима потрошач губи то право, као и о обрасцу за једностранни раскид уговора.

Рок у коме потрошач има право да се повуче из уговора је са некадашњих седам продужен на четрнаест дана. Међутим, за разлику од пређашњег решења које се заснивало на принципу минималне хармонизације,⁴ при чему су државе чланице могле слободно да успоставе било који рок дужи од седам дана, Директива не оставља простора за продужење рока у циљу боље заштите потрошача. У случају једностраног раскида уговора, трговац је у обавези да у року од четрнаест дана надокнади плаћену цену потрошачу, као и трошкове испоруке робе. Из наведеног проистиче да је суштина повлачења потрошача из уговора заустављање његовог правног дејства, уколико је закључен, као и враћање онога што је на име испуњења већ учињено.

2. Од минималне до максималне хармонизације

Највећи број директива из области заштите потрошача садржи минималне стандарде, мада су евидентне промене у том погледу. У време усвајања првих директива на подручју заштите потрошача, минимална хармонизација је била једини начин за усвајање прописа имајући у виду велике разлике и често супротстављене интересе држава чланица. Најновији развој заштите потрошача иде у правцу максималне хармонизације. Овакав приступ подразумева исцрпно уређење одређеног подручја, чиме се спречавају државе чланице да самостално делују (Howells/Wilhelmsen, 2003: 370–388; Doughan, 2000: 854; Howells, 2006: 63–88). Противници принципа максималне хармонизације сматрају да се тиме не доприноси појачаној заштити потрошача, с обзиром на то да се државе спречавају у креирању сопствене политике везане за ову област. Због тога питање заштите потрошача не сме се у потпуности препустити Унији, јер је она

4 Последица минималне хармонизације је различито транспоновање директива у национална законодавства. Један од примера је и право потрошача на повлачење из уговора у уговорима на даљину и изван пословних просторија, где су рокови варирали од државе до државе. То је значило да сваки пут када трговац жели да започне пословање у другој држави, мора да се упозна са националним одредбама.

примарно фокусирана на успостављање заједничког тржишта.⁵ С друге стране јединствена правила ниског нивоа заштите нису ни од какве користи. Потрошачу није примарно важно да му је заштита у свим земљама истоветна већ да је он може и остварити (Smits, 2009: 1–10).

У директивама које се односе на право заштите потрошача, информисаност је од посебне важности, нарочито када је у питању принцип минималне или пропорционалне интервенције. Нова Директива о потрошачким правима има за циљ да допринесе бољем функционисању заједничког тржишта на коме ће потрошачи и трговци имати потпуно поверење у прекограничне трансакције. Законодавство ЕУ примењује се и на националне и међународне случајеве како би се избегла потпуна фрагментација права. Ипак, услед изражене комплексности и асиметричности потребни су и даље уговорни инструменти који утичу на додатно сужавање принципа *pacta sunt servanda*. То је посебно видљиво код права на повлачење заснованог на условима приликом закључивања уговора, врсти уговора или на удаљености између уговорних страна. Европеизација кључних подручја приватног права, судска контрола услова у различитим врстама уговора и директиве о продаји потрошачке робе и гаранцијама са бројним правилима полуимперативне природе су од кључног значаја. Све наведено базира се на потреби за повећањем потрошачког поверења у унутрашње тржиште (Miklitz, 2012: 46–62). Потпуна хармонизација у правилима која се односе на повлачење из уговора и правилима о информисању омогућила би успешније функционисање овог тржишта.

3. Правна природа права на повлачење

У погледу права на повлачење из уговора, у правној литератури наилазимо на супротстављена тумачења: од оних да је потрошачко право ЕУ „претерано дарезљиво“ према потрошачима (Ben-Shahar/Posner, 2011: 116), до тога да се уношењем ове одредбе штите потрошачи од закључења уговора против њихове воље (Rekaiti, Van den Bergh, 2000: 377). Они који

5 Поставља се питање колико ће се добити применом принципа максималне хармонизације. Одредбе се децентрализују у корист Уније, чиме државе губе свој маневарски простор. Проблем код максималне хармонизације је што се она коси са начелом супсидијарности и пропорционалности. У вертикалним односима потпуна хармонизација је корисна, посебно у прописивању права и обавеза странака и у правилима која се односе на повлачење из уговора. С друге стране, у хоризонталним односима који се односе на предуговорне информације, правне лекове и случајеве материјалних недостатака, као и увођење црне и сиве листе, она може бити веома проблематична имајући у виду да се ради о ситуацијама које задиру у саму срж уговорног права држава чланица.

се залажу за постојање овог права сматрају да је приликом закључења појединих врста уговора (посебно уговора на даљину и изван пословних просторија) смањена перцепција потрошача о евентуалном ризику. Одређене агресивне продајне и маркетиншке технике доводе до злоупотребе слабијег положаја потрошача, услед чега је било нужно донети посебна правила која су до тада била непозната. Првенствено се мисли на потрошачево право на једностранни раскид уговора. Сврха уношења одредбе о праву на повлачење из уговора у одређеном року без навођења разлога, била је да омогући потрошачу да размисли о својим исхитреним одлукама. Стога му право на одустанак омогућава да се информише о понудама које међусобно конкуришу и да без притиска размисли о закљученом уговору (Grundmann, 2002: 276). Правне последице повлачења из уговора регулишу се у складу са националним правом. То се посебно односи на повраћај новца и производа. Како би потрошач могао остварити своје право у потпуности, Директива обавезује продавца да потрошачу пружи писано обавештење о његовом праву на раскид уговора са подацима лица против кога то право може остварити.

Иако је ово право примарно дато ради побољшања положаја потрошача, он га може и злоупотребити тако што ће употребљавати производ за време тзв. *cooling-off* периода и вратити га након тога као производ лошег квалитета.⁶ Повлачење из уговора повећава и трошкове потрошачких трансакција, јер се по правилу уговори закључују након истека *cooling-off* периода. У вези са тим поставља се питање на који начин ово право утиче на пуноважност уговора, тј. да ли је исти настао пре истека рока за

6 Иако је право на повлачење начелно допуштено за одређене врсте уговора, сагласно њиховој правној природи, постоје и ситуације у којима се коришћење овог права сматра непримереним, па тако и недопуштеним. Када је реч о уговорима на даљину, потрошач се правом на одустанак не може користити у следећим случајевима: ако је уз потрошачев пристанак започето са пружањем услуге пре истека рока за одустајање; ако цена производа или услуге зависи од промена на финансијским тржиштима на које потрошач не може утицати; ако је потрошач дао поруџбину, спецификацију или упутство за израду производа; код испорука аудио и видео-записа које је потрошач отворио; код испоруке часописа; за игре на срећу и за уговоре закључене на јавној аукцији (чл. 19, ст. 1). Кад су у питању уговори закључени изван пословних просторија право на повлачење не може се примењивати на уговоре о набавци намирница за свакодневну употребу које се допремају на кућни праг, за разне хитне поправке, ако их је потрошач сам затражио (чл. 19).

Право на повлачење не примењује се на уговоре о продаји некретнина и друге уговоре који се односе на друга стварна права, уговоре закључене путем аутомата, са телекомуникационим оператерима употребом јавних телефона, као и на уговоре о осигурању, уговоре о кредитима и финансијским услугама чије цене зависе од флукуација на тржишту, закључене изван пословних просторија осигуравача или пружаоца финансијских услуга.

повлачење. Према једном становишту такав уговор није правно ваљан све док не истекне рок за вршење права на одустанак. До тог тренутка уговор „лебди“ и изједначава се са уговорима које закључују малолетници или заступници без овлашћења (Rott, 2006: 1114). Овакво схватање брани се аргументом да у тренутку закључења уговора није постојала стварна воља потрошача, услед чега уговор није ни настао. Сагласно овом схватању сматра се да уговори у којима је, због њихове специфичности, потрошачу признато право на повлачење, нису законски настали, јер воља потрошача у вези са закључењем уговора није била потпуно слободна. Ипак, у случају усвајања овог концепта ни потрошач, ни трговац не би могли да изврше своје уговорне обавезе пре истека рока за повлачење, јер се не може извршити уговор који још увек није настао (Михаиловић, 2013: 96).

Према другом схватању, уговори који садрже право на повлачење сматрају се пуноважним од тренутка њиховог закључења. У складу са Директивом, уговорне стране могу извршавати обавезе проистекле из уговора током рока за одустанак.⁷ У том смислу преовладава мишљење да уговор са правом потрошача на повлачење постоји, а да постојање самог права утиче на судбину уговора. Државама чланицама је, с друге стране, остављена могућност да задрже постојећа национална правила којима се трговцима забрањује да током рока за повлачење наплаћују цену од потрошача. Ово схватање почива на тумачењу да уговор може бити у потпуности извршен и пре истека рока за одустанак. С обзиром на то да за уговоре о пружању услуга важе посебна правила, у случају коришћења права на повлачење не постоји могућност да престација буде враћена у пређашње стање. Тако, овај уговор не може бити реализован све док се потрошач изричитом изјавом не сагласи са извршењем, а опет, када уговор буде у потпуности извршен сматраће се да се потрошач одрекао права на одустанак. На тај начин, сходно карактеру уговора о пружању услуга, воља потрошача се формира у две фазе и мора бити изражена два пута. Први пут потрошач то чини у тренутку закључења уговора. С обзиром на то да у овој фази постоји претпоставка о мани воље потрошача, он своју вољу мора изразити још једном у оквиру рока од 14 дана. Све док то не учини и по други пут, не може се започети са извршењем уговора (Михаиловић, 2013: 96). У овој фази потрошач своју вољу може изразити тројако: захтевом да трговац испуни уговор, саглашавањем са правом трговца да уговор буде извршен или ћутањем, односно невршењем права у року од 14 дана од дана закључења уговора.

Специфичан карактер уговора о пружању услуга омогућио је да се потрошач може користити правом на повлачење све док исти не буде у потпу-

7 Директива, чл. 9, ст. 3.

ности извршен.⁸ То подразумева и другачије правне последице повлачења потрошача из уговора након што се отпочело са његовим извршењем, при чему одустанак нема ретроактивно дејство. Уколико до тога дође, потрошач плаћа трговцу износ који је сразмеран ономе што је испуњено до тренутка када је он обавестио трговца о реализацији права на одустанак у односу на цену уговора.⁹

Правну природу права на повлачење умногоме одређује императивни правни режим, који не даје могућност потрошачу да се одрекне овог права пре него што је оно и настало. Потрошач га се, додуше, може одрећи, али тек након што је правна обавеза настала, у року од 14 дана од закључења уговора. С обзиром на то да право на повлачење настаје мимо воље уговорних страна, поставља се питање његове оправданости у контексту принципа *pacta sunt servanda* (Luzak, 2013: 3).¹⁰ Могућност да потрошач једнострано раскине уговор у одређеном року без навођења конкретног разлога, као и широко постављена обавеза на предуговорно обавештавање у императивно одређеном режиму воде „презаштићености потрошача“ због чега га је потребно мењати (Eidenmuller, 2011: 8; Smit, 2011: 9). У ту сврху предлаже се другачији правни режим заснован на закону, али са могућношћу доношења одлуке од обе уговорне стране. То би значило преговарање потрошача и трговца о употреби права на повлачење. Уколико до тога дође, очекивано је да би трговци искористили могућност искључења овог права у општим условима пословања, што би угрозило потрошачка права. Из претходно наведеног, евидентно је да императивни правни режим показује своје слабости, али да ни његова замена диспозитивним правилима није адекватно решење.

Како ниједно од поменутих становишта не задовољава интересе обе уговорне стране, требало је пронаћи решење прихватљиво и за потрошача и за трговца. Чини се да је оно пронађено у концепту да је право на повлачење опција понуђено потрошачу. Потрошач би имао могућност избора између уговора са правом на повлачење и уговора без тог права. Како би трговци нудили нешто нижу цену за уговоре у којима право на одустанак не би постојало, крајњи исход би зависио од потрошача и његове процене да ли је право на повлачење вредно цене коју би платили (Михаиловић, 2013: 99). Тако би право на повлачење попримило форму својеврсног осигурања потрошача од ризика да роба или услуга коју је купио не одговара његовим потребама, а виша цена коју би платио имала би функцију премије осигу-

8 Чл. 14, ст. 3 Директиве

9 Чл. 14, ст. 3 Директиве

10 У теорији преовладава став да нема посебног оправдања за императивност ове норме.

рања (Eidenmuller, 2011: 10). Овом опцијом би се користили само потрошачи који би проценили да би им то било у интересу. У случају да се одреде да се користе правом на повлачење, не би била доведена у питање мана воље у погледу плаћања нешто више цене и обрнуто. Ово је компромисно решење за обе уговорне стране: потрошачи могу искористити своје право на одустанак уколико процене да им је то у интересу, а трговци у том случају могу наплатити вишу цену. Овакво решење, прихватљиво за обе уговорне стране, утицало би и на флексибилност правног режима на повлачење.

4. Закључна разматрања

Право на повлачење из уговора изазива опречна тумачења око тога да ли га и у којим ситуацијама треба допустити. Реч је о једностраном праву потрошача да се у оквиру предвиђеног рока повуче из уговора без најаве и без последица, што је супротно принципу *pacta sunt servanda*. Тиме потрошач прави избор пре него што уговор постане обавезујући по њега. Оправдање за постојање овог права налази се у његовој адекватнијој заштити код специфичних уговора, где је процењено да би потрошачу додатна помоћ била неопходна услед његове смањене перцепције о евентуалном ризику. С друге стране, постоји отпор реализацији права на повлачење тумачењем да се тиме фаворизује потрошач као „презаштићена“ страна у уговору, што рађа и злоупотребу овог права у оквиру *cooling-off* периода.

Са аспекта реализације поставља се питање на који начин ово право утиче на пуноважност уговора. Према једном становишту такав уговор није правно ваљан све док не истекне рок за вршење права на одустанак. Сагласно другом схватању, уговори који садрже право на повлачење сматрају се пуноважним од тренутка њиховог закључења. Императивност правне норме о коришћењу права на повлачење умногоме детерминише и његову правну природу. Ублажавање његове строгости, увођењем опције избора потрошача да се одреде за уговор са правом на повлачење уз вишу цену или одрицање од тог права уз нижу цену, мења и његову природу. У том смислу повлачење из уговора поприма форму својеврсног осигурања потрошача од ризика да роба или услуга коју је купио не одговара његовим потребама, а виша цена коју би платио имала би функцију премије осигурања. На тај начин се и релативизује тврдња да европско потрошачко право промовише концепт *pacta non sunt servanda*.

Литература

- Ben-Shahar, O./Posner, E (2011), The Right to Withdraw in Contract Law, *The Journal of Legal Studies*, vol. 40, No. 1, стр. 112–132
- Doughan, M. (2000), Minimum Harmonization and the Internal Market, *Common Market Law Review*, vol. 37, стр. 841–868
- Eidenmuller, H. (2011), Why Withdrawal Rights, *European Review for Contract Law*, vol. 7, стр. 1–17
- Grundmann, S. (2002), Information, Party Autonomy and Economic Agents in European Contracts Law, *Common Market Law Review*, бр. 39, стр. 263–286
- Hesselink, M. (2007), European Contract Law: A Matter of Consumer Protection, Citizenship or Justice? *EPRL 17*, стр. 232–348
- Howells, G. (2006), The Rise of European Consumer –Whither National Consumer Law, *Sydney Law Review*, vol. 28, стр. 63–88
- Howells, G./Wilhelmsson, T. (2003), EC Consumer Law: Has it Come of Age, *European Law Review*, vol. 28, бр. 3, стр. 370–386
- Luzak, J. (2013), To Withdraw or not to Withdraw? Evaluation of Mandatory Rights of Withdrawal in Consumer Distance Selling Contracts Taking into Account its Behavioural Effects on Consumers, *Amsterdam Law School Research Paper*, No. 2013/21, стр. 1–23
- Xavier, L. (1992) The Protection of Consumers in European Community Law, *Yearbook of European Law*, vol. 12, стр. 153–177
- Shulze, R. (2008), *New Features in Contract Law*, Sellier, Munchen, стр. 25–139
- Smits, J. (2009), Full Harmonisation of Consumer Law: Has it Come of Age? A Critique of the Draft Directive on Consumer Rights, *Tilburg Institute of Comparative Law and Transnational Law Working Paper*, бр. 2, стр. 1–10
- Smits, J. (2011), The Right to Change your mind? Rethinking the Usefulness of Mandatory Rights of Withdrawal in Consumer Contracts Law, *Maastricht Faculty of Law Working Paper*, No.1, стр. 1–14
- Miklitz, H-W. (2012), *The European Court of Justice and the Autonomy of the Member States*, Mortsels, Intersentia
- Михаиловић, Б. (2013), Правна природа права потрошача на одустанак од уговора, *Ревуја за европско право*, бр. 2–3, Удружење за европско право, Крагујевац, стр. 91–109

Rekaiti, P./Van den Bergh, R. (2000), Cooling-off Periods in the Consumer Laws of the EC Member States, A Comparative Law and Economics Approach, *Journal of Consumer Policy*, бр. 23, стр. 352–377

Rott, P. (2001), *Information obligations and withdrawal rights*, у Twig-Flesner, C., *The Cambridge Companion to European Private Law*, Cambridge University Press, Cambridge, стр. 186–200

Rott, P. (2006), Harmonizing Different Rights of Withdrawal: Can German Law Serve as an Example for EC Consumer Law?, *German Law Journal* 7, стр. 1106–1121

Terryn, E. (2008), *The right of withdrawal*, у Schulze R. (ed), *CFR and existing EC contract law*, Sellier, Munchen, стр. 145–177

Правни извори

Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council of 20 may 1997 on the protection of consumers in respect of distance contracts

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 i 98/27/EC

Directive 2008/48/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2008 on credit agreements for consumers and repealing Council Directive 87/102/EEC

Directive 2008/122/EC of the European Parliament and of the Council of 14 January 2009 on the protection of consumers in respect of certain aspects of timeshare, long term holiday product, resale and exchange contracts

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

Milena Jovanović-Zattila, LL.D.

Full Professor,

Faculty of Law, University of Niš

THE CONSUMER'S RIGHT TO WITHDRAW FROM THE CONTRACT

Summary

The right of withdrawal from a contract, as an attainment of the communitarian consumer aquis, is an exclusive right that consumers are entitled to exercise as needed without specifying the cause for withdrawal. It implies an exception from the general contract law principle pacta sunt servanda; as such, it aims to suspend the legal effect of the already concluded contract and restore the status quo ante in terms of the received assets or the performed contractual obligations. The right of withdraw allows the consumer to make a choice before the contract becomes binding. However, while the consumers are given a chance to change their minds, this consumer right is a factor of uncertainty for merchants and third parties considering that it is not clear whether the contract has been concluded or not until the expiry of the time limit for the unilateral termination of the contract. The fragmented regulation on consumer rights has given rise to terminological diversity on this concept, which is also reflected in diverse theoretical understandings of this institute which is not typical for commercial and civil law. Although the right of withdraw is related to a limited number of consumer contracts, the specific nature of its legal regime and the conditions under which it is exercised are in contravention with the principle of legal certainty. For this reason, the EU Consumer Law promotes the pacta sunt servanda principle.

Key words: consumer contracts, right to withdraw, EU Consumer Law, pacta sunt servanda.

