

Katarina Ivančević (ur.)

**ZAŠTITA KOLEKTIVNIH INTERESA POTROŠAČA  
Beograd: Pravni fakultet Univerziteta Union, 2021.**

Međunarodna naučna konferencija *Zaštita kolektivnih interesa potrošača* koja je održana 24. oktobra 2020. godine u Beogradu na Pravnom fakultetu Univerziteta Union u Beogradu bila je posvećena značajnoj i na evropskom nivou aktuelnoj temi u oblasti zaštite potrošača. Konferencija je organizovana u okviru naučnog projekta Pravnog fakulteta Univerziteta Union u Beogradu pod nazivom *Zaštita kolektivnih interesa potrošača u srpskom i uporednom pravu*. Projekat koji je sproveo istraživački tim, a kojim je rukovodila prof. dr Katarina Ivančević, realizovan je u toku 2020. godine. Radovi izloženi na Konferenciji publikovani su u Zborniku objavljenom 2021. godine, u kome su prikazane prednosti i nedostaci postojećeg sistema kolektivne zaštite potrošača u srpskom i uporednom pravu, kao i moguća rešenja za njegovo unapređenje. Naučni radovi u Zborniku su objavljeni na engleskom i srpskom jeziku, jer su u radu Konferencije učešće uzeli naučni radnici i istraživači iz deset zemalja koji su rezultatima svojih istraživanja otvorili brojna pitanja i istovremeno ponudili rešenja koja mogu biti od koristi i za srpskog zakonodavca.

Kolektivna zaštita omogućava većem broju potrošača efikasniji i jednostavniji pristup pravdi i značajno poboljšava njihov procesni položaj. Zbornik radova započinje prilogom Maje Bukovac Puvače, profesorke Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci, koji je posvećen tome da li na evropskom nivou postoji osnov za razlikovanje odgovornosti na osnovu krivice i objektivne odgovornosti za štetu i određivanju granica njihove primene u odštetnom pravu EU. Na osnovu analize došlo se do zaključka da se nije uspela precizno utvrditi razlika i da pitanje jasnog određenja vrste odgovornosti za štetu na evropskom nivou ostaje trajno otvoreno. Danas je posebno aktuelno kakav je status pacijenta kao „korisnika medicinskih usluga“, odnosno potrošača. Prof. Jelena Simić, sa Pravnog fakulteta Univerziteta Union u Beogradu, prikazala je pitanje zaštite kolektivnih prava i interesa pacijenata kroz analizu odluke suda po zahtevu za naknadu štete izazvane upotrebom medicinskog sredstva, *Colin Gee and others v. Depuy International Limited*. S tim u vezi, autorka sugeriše srpskom zakonodavcu da omogući kolektivnu tužbu u postupcima pokrenutim zbog utvrđivanja nastale štete po život i zdravlje budući da se radi o slabijoj strani u postupku. Trajanje, ekonomičnost, efikasnost, kao prednosti kolektivne tužbe, ogledaju se naročito u slučaju negativnih posledica upotrebe medicinskih sredstva koja mogu izazvati štetu kod velikog broja pacijenata usled nedostatka sadržanog u čitavoj

\* Master pravnik, asistent Pravnog fakultetu Univerziteta Union u Beogradu, Srbija,  
e-mail: [jovana.popovic@pravnofakultet.rs](mailto:jovana.popovic@pravnofakultet.rs)

seriji proizvoda jednog medicinskog sredstva, što je i predmet navedene presude. Zbog toga autorka smatra da bi bilo adekvatno razmišljati o regulisanju mogućnosti potrošača da kolektivno zahtevaju odštetu, jer bi za pacijente već oštećenog zdravlja jedina realna opcija bila da kompenzatornu odštetu ostvare zajedno. Profesor Tibor Tajti (Central European University - Private University, Viena, Austria), svoj prilog je posvetio mrežnom marketingu kao obliku direktne prodaje o čijim specifičnostima potrošači nemaju dovoljno saznanja. Autor sugeriše formulisanje pravne politike o mrežnom marketingu, čime bi potrošači zaštitili svoja kolektivna prava i interese budući da su članovi mrežnih sistema. Na Konferenciji su predstavljeni nastanak, razvoj i institucionalni okvir zaštite potrošača u Bosni i Hercegovini u radu Branka Moraita, profesora Pravnog fakulteta Univerziteta u Banjoj Luci. Autor ukazuje na stanje i perspektive te ističe otežan proces implementacije potrošačkih direktiva EU u zakonodavstvo BiH. Usvojen je kodifikovan zakon o zaštiti potrošačkih prava i uvedena je sudska zaštita putem kolektivne tužbe, ali se prepoznaje slaba obaveštenost i edukovanost kako potrošača i njihovih udruženja tako i upravnih i sudskih organa. Autor, s tim u vezi, preporučuje podsticanje dinamike donošenja, izmena i dopuna direktiva EU, ali i da je pored materijalnih odredaba potrebno obezbediti njihovo sprovođenje u praksi, što se predlaže i našem zakonodavcu. Trenutno jedno od najvažnijih pitanja u pravu Crne Gore jeste zaštita potrošača prilikom elektronske trgovine, na šta u svom radu ukazuje Bojan Božović, profesor Fakulteta pravnih nauka Univerziteta Donja Gorica. Autor ističe povećanje privatnopravnih sporova s međunarodnim elementom te ukazuje na važnost edukacije crnogorskih potrošača o značaju i karakteru onlajn trgovine, kao i na nužnost dosledne primene odredaba Zakona o zaštiti potrošača i Zakona o međunarodnom privatnom pravu.

U srpskom pravu Zakonom o zaštiti potrošača je postupak kolektivne zaštite potrošača poveren organima uprave. Jelena Jerinić, profesorka Pravnog fakulteta Univerziteta Union u Beogradu, u svom radu analizira ovaj poseban postupak i zaključuje da ima niz odstupanja od pravila opšteg upravnog postupka, a tiču se pokretanja, učesnika, toka i ishoda tog postupka. Na kraju analize, autorka ocenjuje da je postupak zaštite kolektivnih interesa potrošača u svojoj biti identičan postupku inspekcijskog nadzora te sugeriše poveravanje i sprovođenje ovog postupka inspekcijским organima. Konačno, autorka zaključuje da upravna zaštita još uvek nije takva da može u potpunosti zameniti sudsku zaštitu, pa smatra da pluralitet mehanizama za zaštitu potrošača treba posmatrati kao benefit tako da zaštita individualnog ili kolektivnog interesa potrošača treba da se ostvaruje putem upravne zaštite, sudske zaštite i u okviru drugih privatnopravnih mehanizama. Argumenti za uvođenje kolektivne zaštite potrošača kroz upravni postupak u srpsko pravo bili su, kako navode Stevan Lilić, profesor Pravnog fakulteta Univerziteta u Beogradu, i Katarina Toskić, YUCOM, postizanje efekata efikasnosti i ekonomičnosti nekadašnje kolektivne tužbe. O tome da li su ti efekti postignuti u praksi autori su sprovedli istraživanje na slučaju SUPERNOVA koje je pokazalo da se upravna zaštita pokazala kao neadekvatna budući da se stiče utisak da dolazi do povratništva trgovaca u kršenju potrošačkih prava, pa su izveli zaključak da kolektivna zaštita potrošača u upravnom postupku ima potencijala, ali je potrebno jačati kapacitete kako bi ti postupci bili realizovani na sveobuhvatan način i u

razumnom roku. Pored upravnopravne zaštite, zaštita potrošačkih prava se supsidijarno ostvaruje i kroz mehanizam prekršajnog postupka, što je predmet rada Nataše Mrvić Petrović, naučnog savetnika Instituta za uporedno pravo u Beogradu, i Slađane Jovanović, profesorke Pravnog fakulteta Univerziteta Union u Beogradu. Autorke, u tom smislu, ukazuju na nedostatke postojećeg mehanizma zaštite i daju predloge za unapređenje zakonodavstva *de lege ferenda* i poboljšanje postojeće prakse. Posebno ističu da u prekršajnom postupku treba dopustiti mogućnost da zahtev za pokretanje prekršajnog postupka podnose i zastupaju organizacije zadužene za ostvarivanje kolektivnih prava potrošača.

Profesori Mateja Đurović, Dickson Poon School of Law, King's College London, i Eleni Kaprou, School of Law, Brunel University London, analizirali su problem kolektivne zaštite potrošača i izložili dva glavna modela kolektivne zaštite potrošača: *class action* i reprezentativna tužba. Evropa je bila izuzetno negativno nastrojena prema *class action* sistemu u SAD, međutim autori u radu primećuju da se pojedini njegovi elementi mogu primeniti pod uslovom da postoje odgovarajuće zaštitne mere. Zbornik je obuhvatio i razvoj crnogorskog potrošačkog zakonodavstva. Nikola Dožić, docent Pravnog fakulteta Univerziteta Crne Gore, ukazuje na značaj unapređivanja sistema kolektivne zaštite potrošača u Crnoj Gori u skladu s tekstom Predloga Direktive o udruženim tužbama za zaštitu kolektivnog interesa potrošača (u daljem tekstu: Predlog Direktive) budući da se postojeći sistem pokazao kao nepoptun i da zahteva dodatnu aktivnost jer je u ovoj oblasti izostala i praksa. Pitanje aktivne legitimacije u postupku je predmet priloga Selme Mezetović Međić, s Pravnog fakulteta Univerziteta u Sarajevu. Evropski pravници su stava da postupci kolektivne zaštite ne mogu biti povereni privatnim advokatima s ciljem izbegavanja mogućih zloupotreba, poput mogućnosti advokata da ostvare nesrazmerno veliku zaradu s obzirom na to da naplaćuju određeni procenat od naplaćenog iznosa ostvarene naknade štete. Međutim, autorka vidi privatne advokate kao ovlašćene subjekte u postupcima kolektivne zaštite potrošača, a kao rešenje za to predlaže uvođenje posebnog vida oporezivanja profita ostvarenog u postupcima kolektivne zaštite koji bi bio proporcionalan zaradi. Katarina Jovičić, viši naučni saradnik Instituta za uporedno pravo u Beogradu, u svom radu analizira aferu „Dieselgate“ koja se može označiti kao prekretnica u regulisanju sistema kolektivne zaštite u Nemačkoj i u Evropskoj uniji. U vreme kada je otkrivena navedena afera, potrošačima na nivou Nemačke i EU nije bilo garantovano pravo na kolektivnu tužbu niti je bilo propisano jednoobrazno sredstvo kolektivne zaštite potrošača. S tim u vezi nemački zakonodavac je usvojio poseban zakon kojim je omogućena kolektivna tužba za zaštitu potrošača, dok se na nivou EU postupak regulisanja kolektivne zaštite potrošača sporije odvijao te se očekuje usvajanje Predloga Direktive. Autorka ocenjuje da novine koje će proizvesti ova direktiva predstavljaju osnov za produktivniju zaštitu kolektivnih interesa potrošača jer omogućava potrošačima sistem kompenzatorne zaštite. Ovaj efekat se može očekivati i u srpskom pravu. Slobodan Vukadinović, docent Pravnog fakulteta Univerziteta Union u Beogradu, u svom radu ukazuje na dobru stranu upravnopravne zaštite navodeći da se rešenja u tom postupku javno objavljuju kao i da su dostupna na internet prezentaciji nadležnog organa, čime se pored reaktivne zaštite ostvaruje i preventivna zaštita koja ima za cilj da trgovci koriguju ponašanja kojima krše prava potrošača. Takođe, Vukadinović

pokazuje da postoji potreba za jačanjem institucionalnih instrumenata za kolektivnu zaštitu potrošača te kao jedno od rešenja predlaže proširenje onih nadležnosti Komisije za zaštitu konkurencije koje se odnose na zaštitu potrošača. Imajući u vidu uporednopravna rešenja, autor se zalaže i za skandinavski model potrošačkog ombudsmana. Međutim, dok se ne steknu uslovi za definisanje pravnog okvira i procedure za njegov rad, autor kao prelazno rešenje predlaže transformaciju postojećeg inokosnog zaštitnika građana u kolegijalni organ koji bi obavljao i ulogu potrošačkog ombudsmana jer je institucija Zaštitnika građana pokazala pozitivne efekte.

U pravnoj teoriji se kao perspektivan način za jačanje potrošačkih prava izdvaja i formiranje potrošačke arbitraže. Maja Stanivuković, profesorka Pravnog fakulteta Univerziteta u Novom Sadu, ukazuje na benefite arbitražnog rešavanja potrošačkih sporova kroz kolektivnu arbitražu, koja rešava veliki broj istovrsnih tužbenih zahteva, čime se omogućava pružanje brzog, jeftinog, jednostavnog i jednoobraznog obeštećenja potrošača. Takav pristup bi omogućio kontinuiranu podršku potrošačima u ostvarivanju njihovih kolektivnih prava. Sistem specijalizovanog ombudsmana predlaže i analizira u svom radu Borko Mihajlović, docent Pravnog fakulteta Univerziteta u Kragujevcu, a ukazuje i na druge moguće funkcije ombudsmana koje se ogledaju u ovlašćenju ombudsmana da obavesti nadležni organ o postojanju uočene kolektivne povrede ili proširenju nadležnosti koje se odnose na zaštitu potrošača. Takođe, autor analizira i druge moguće oblike alternativnog rešavanja sporova povodom povrede kolektivnog interesa potrošača kao što su konsultacije između strana u sporu, zaključenje sporazuma o poravnanju i obeštećenju potrošača i učešće regulatornih tela. Gabrijela Mihelčić, profesorka Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci, razmatra određena pitanja iz prakse Suda pravde Evropske unije. Za naš pravni sistem je značajan Predlog Direktive, a usvajanje i implementacija Direktive značila bi propisivanje posebnog parničnog postupka pokrenutog predstavničkim tužbama, pa Aleksa Radonjić, docent Pravnog fakulteta Univerziteta Union u Beogradu, u svom radu ukazuje na pitanje subjektivnih granica pravosnažnosti presude u zavisnosti od toga da li će sud voditi postupak po *opt-in* ili po *opt-out* sistemu. Autor ukazuje i na nužnost dopuna odredaba o privremenim merama jer važeći Zakon o izvršenju i obezbeđenju ne sadrži odgovarajuće odredbe za kolektivnu zaštitu potrošača. Naposljetku, autor ukazuje na pitanje stvarne nadležnosti za rešavanje sporova po predstavničkim tužbama, te u tom smislu predlaže poveravanje iste jednom sudu u prvom stepenu i jednom sudu u drugom stepenu za teritoriju cele države, po uzoru na rešenje koje je primenjeno u Belgiji.

Kontroverzne teme u oblasti zaštite potrošača predstavljene su u delu Zbornika koji se odnosi na finansijsku zaštitu potrošača. U svom radu, autor Williams Itheme, Jindal Global Law School India, analizira učestalu praksu finansijskih institucija u dizajniranju i prodaji složenih finansijskih proizvoda potrošačima koji nisu u stanju da ih razumeju, što stvara nedovoljnu informisanost pre kupovine. Razlozi za to se ogledaju u neadekvatnosti pravnih regulatornih sistema, pa se u radu predlaže novi oblik pravila informisanja potrošača korisnika finansijskih usluga. Autorka Virág Blazsek, United Nations Joint Staff Pension Fund – Office of Investment Management, New York, predlaže jačanje zaštite potrošača primenjujući pristup zasnovan na finansijskoj stabilnosti, s tim da ukazuje i

na potrebu finansijskog obrazovanja imajući u vidu tehnološki napredak. U savremenim uslovima se javlja potreba zaštite potrošača od rizika nastalih razvojem tehnologije, kao i korišćenjem njenih benefita na novi način u finansijskim transakcijama. Jedan od takvih rizika je rizik upotrebe kriptovaluta kao posebnog oblika virtuelne imovine, čemu je posvećen prilog Tatjane Jovanić, profesorke Pravnog fakulteta Univerziteta u Beogradu. Predlogom propisa Evropskog parlamenta i Saveta za tržišta kriptoomovine i izmena Direktive (EU) 2019/1937 o zaštiti lica koja prijave kršenje zakona Unije bavila se u svom radu Ágnes Horváth, advokatski pripravnik i pravni konsultant u Rumuniji, budući da ova oblast nije regulisana evropskim propisima. Reč je o imovini koja omogućava stvaranje vrednosti bez učešća državnih vlasti ili banaka, tako da Predlog ima za cilj sprečavanje mogućih pokušaja zloupotrebe na tržištu. Autorka, u tom smislu, analizira pravila i mere zaštite potrošača ustanovljene Predlogom, kao i kolektivna prava u cilju delotvornije zaštite potrošača. Ova tema je od značaja s obzirom na to da je nedavno u Republici Srbiji donet Zakon o digitalnoj imovini kojim se prvi put reguliše pitanje digitalne imovine i virtuelne valute u našem pravnom sistemu. Na Konferenciji je izložen i prilog Esther Angonemi Ebimoghan (Legal Studies Department of Central European University, Vienna, Austria) koji se odnosi na finansijsku inkluziju koja je našem pravnom sistemu malo poznata. Rad ukazuje na važnost povećanja zaštite potrošača i poverenja u upotrebu inovativnih rešenja za digitalno plaćanje. Zaštitom kolektivnih interesa korisnika usluge osiguranja koji imaju svojstvo potrošača od nepravinih ugovornih odredaba raspravlja u svom prilogu Katarina Ivančević, profesorica Pravnog fakulteta Univerziteta Union u Beogradu. Autorka ukazuje na specifičnosti zaštite potrošača u oblasti osiguranja, kao i na doprinos Evropskog suda pri zaštiti potrošača od nepravinih ugovornih odredaba. Osiguravači u skladu s odlukama sudova modifikuju uslove osiguranja bilo samoinicijativno bilo po nalogu nadležnog organa, što indirektno ima uticaja i na kolektivnu zaštitu potrošača. Ukazuje se, između ostalog, na pozitivne efekte uvođenja nacionalnih registara ugovornih odredaba koje su ocenjene kao nepravine u konačnim sudskim odlukama i da bi ovu dobru praksu trebalo primeniti i kod nas.

Konferencija je pokazala aktuelno stanje u Republici Srbiji i domašaj postojećih mehanizama, njihovu efikasnost i rezultate, a posebno mogućnosti i rešenja, kao i primere iz uporednopravne prakse. Ukazano je, u tom smislu, na zakonodavna i institucionalna rešenja u državama članicama Evropske unije, što može biti od koristi za poboljšanje postojećeg sistema zaštite potrošača u Republici Srbiji. Konferencija je doprinela ispitivanju problema kolektivne zaštite prava potrošača i dala smernice za iznalaženje rešenja, što je od značaja za nauku i praksu budući da je reč o temi od međunarodnog značaja. Rezultati istraživanja pokazuju da se u narednom periodu treba fokusirati na usaglašavanje nacionalnih propisa sa aktuelnim propisima Evropske unije u oblasti zaštite potrošača, unapređenje zaštite kolektivnih interesa potrošača, sankcionisanje i iskorenjivanje nepravinih ugovornih odredaba, stimulisanje i obavezivanje trgovaca da sprovedu postupke vansudskog rešavanja potrošačkih sporova, kao i podizanje nivoa svesti građana, informisanosti, edukovanja potrošača. Aktuelna epidemiološka situacija usporila je proceduru usvajanja novog Zakona o zaštiti potrošača, a iz teksta Nacrta Zakona uočava se da nema značajnih izmena u pogledu sistema kolektivne zaštite potrošača, a da

je fokus stavljen na jačanje vansudske zaštite potrošača, s tim da je potrebno obezbediti realizaciju i primenu materijalnih prava kolektivne zaštite potrošača.