
ПРАВО ПОТРОШАЧА

др Дара МИЛЕНОВИЋ
редовни професор Правног факултета Универзитета у Нишу

ЗАШТИТА ПРАВА ПОТРОШАЧА ПРЕМА ЗАКОНУ О ЗАШТИТИ ПОТРОШАЧА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ

Резиме

Доношење Закона о заштити потрошача из 2010. године Републике Србија настоји да успостави законитиу, деловитну и дуготрајну заштитиу права крајњих корисника роба и услуга. У том смислу овим Законом је успостављен систем који се састоји од државних органа и самосталних независних организација (удружења, савези) чији је циљ изградња и системско остваривање активне заштите потрошача. Да би се то остварило, неопходно је обезбедити механизме за његову примену – што је био један од највећих недостатака старијег Закона о заштити потрошача из 2005. године. У том смислу нови Закон је у први план ставио вансудско решавање потрошачких спорова. Вансудским решавањем потрошачких спорова потрошачима се настоји обезбедити брзо, ефикасно и јефтино решавање спорова. Међутим, то не значи да Законом о заштити потрошача није предвиђено и судско решавање спорова које је дуготрајније, скупије, са неизвесним исходом за потрошача – што има за последицу да он врло ретко покреће спор.

Кључне речи: потрошач, потрошачки спор, вансудско и судско решавање потрошачких спорова.

I

Споразумом о стабилизацији и придруживању (у даљем тексту: ССП), који је Скупштина Републике Србије ратификовала 2008. године започео је процес интеграције – стицања пуноправног статуса државе чланице Европске уније. Из ратификованог споразума произашла је, поред осталих, и обавеза Републике Србије да изврши целокупни поступак прилагођавања српског правног система систему права Европске уније у поступку стицања пуноправног статуса државе чланице у тој асоцијацији. Одредбама члана 78 Споразума предвиђено је да ће уговорне стране сарађивати како би усагласиле стандарде заштите потрошача у Србији са стандардима у заједници. Делотворна заштита потрошача је битна како би се обезбедило нормално функционисање тржишне економије, а сама заштита зависи од развоја административне инфраструктуре која обезбеђује надзор над тржиштем и спровођење закона у овој области. Битно је потрошачима у циљу заштите њихових права омогућити приступ правди у случају спора. У том смислу било је нужно извршити неопходне измене и допуне Закона о заштити потрошача (у даљем тексту: ЗЗП). Закон о заштити потрошача из 2005. године показивао је низ слабости, посебно кад је у питању његова примена. Може се генерално оценити да су највећи проблеми били у спровођењу Закона. Због недовољне организованости у процесу спровођења, често се радило на опортунистички начин (од случаја до случаја) уместо да постоји јединствена политика, којом би се на систематски начин регулисала област заштите потрошача, односно њихова права.¹ Делегација Европске комисије дала је препоруку да се новим законом обухвати комплетна регулатива ЕУ у области заштите потрошача. Међутим, треба истаћи да директиве ЕУ представљају само заједнички минимум права и одговорности, остављајући при том могућност да се права потрошача просуђују не само према одредбама које оне садрже, већ и према националном законодавству дотичне државе чланице, ако оно обезбеђује бројнија и шира права. То треба протумачити тако, да ЕУ не инсистира на потпуној унификацији правила о заштити потрошача, већ само на поштовање минимума његових права који је прописан обавезним директивама и уредбама. Но, не треба заборавити ни значај судске праксе, а посебно деловање Европског суда правде. Он је признао принцип заштите потрошача као основу искључења одговорности држава за доношење мера којима се ограничава слобода кретања робе. Међутим, заштита потрошача призната је само као оправдање за недискриминацијска правила.

1 М. Ђорђевић, „Усаглашено обележавање и директиве новог приступа“, у: *Зборнику – Нова законска решења у области заштите потрошача*, Крагујевац, 2009, стр. 105.

Истицањем принципа заштите потрошача, Европски суд правде је кроз судску праксу одредио оквир, у којем је позивањем држава на заштиту потрошача прогласио допуштењем ограничењем основних европских слобода, полазећи притом од испитивања „нужности“ и „пропорционалности“ националних правила. Захтевао је да држава изабере средство које најмање ограничава слободну трговину међу државама чланицама. Јер, трговина на јединственом тржишту ЕУ не сме да буде спутавана мерама државе која само привидно истиче принцип заштите потрошача, а њен стварни (реални) циљ је фаворизовање националних производа.² Такво понашање држава је супротно успостављању јединственог тржишта. Њиме се угрожава конкурентност производа који су доступни на тржишту, стварају монополи, што онемогућава економски развој, заштиту потрошача и њихову могућност избора роба (врсте, квалитета и цене) и услуга. Продаја производа се не сме забрањивати, ако је потрошач адекватно заштићен одговарајућим означавањем. То је „златно правило“ које омогућује слободно кретање роба и доприноси стварању јединственог тржишта. У нашим условима то значи унапређивање привредног система наше земље, успостављање слободне конкуренције на тржишту, убрзани економски развој, атрактивност националног тржишта за страна улагања и друге облике међународне привредне сарадње, подизање конкурентске способности домаћих произвођача, подизање квалитета живота грађана.

Наш нови Закон о заштити потрошача донет је 2010. године, а примењује се од 1. јануара 2011. године.³

II

Основни циљ доношења Закона о заштити потрошача из 2010. године јесте адекватна заштита потрошача, као економски слабије уговорне стране, од злоупотребе положаја економски јаче уговорне стране – компанија, са којима потрошачи свакодневно закључују уговоре. Тај циљ је нужно постићи у случајевима када се на тржишту појављују трговци који имају монополистички положај (каква је ситуација на нашем тржишту). У таквим ситуацијама, када је новим Законом о заштити потрошача обезбеђена широка палета права потрошача, нужно је да се обезбеди механизам за њихову примену, како она не би остала *nudum*

2 А. Пошћић, „Заштита потрошача у контексту слободе кретања робе“, у: *Зборнику – Заштити потрошача и умањивања у европском и хрватском праву – изазови међународног тржишта роба и квалитета*, Правни факултет, Свеучилишта у Ријеци, 2005, стр. 385–414.

3 *Службени гласник Републике Србије*, бр. 73/2010.

ius, а интереси потрошача незаштићени. Управо из тог разлога Закон о заштити потрошача из 2010. године посебну пажњу посвећује облицима заштите права потрошача (четири главе – XI, XII, XIII и XIV). Предмет наше пажње у раду јесу начини заштите права потрошача.

III

У глави XI („Стратегија и систем заштите потрошача“ – чл. 124–131) регулисана су питања стратегије и институционална заштита потрошача. Стратегијом заштите потрошача (у даљем тексту: Стратегија) утврђују се дугорочни циљеви и активности неопходне ради целовитог остварења политике заштите права и интереса потрошача и акциони план за реализацију стратегије. Акциони план реализује се годишњим оперативним плановима, које доноси Влада. На предлог Министарства надлежног за послове заштите потрошача Влада доноси стратегију за период од пет година.

Носиоци система заштите потрошача јесу Министарство у области заштите потрошача и други органи и организације у оквиру своје надлежности, удружења и савези удружења чија је област деловања остваривање циљева заштите потрошача, привредне и професионалне коморе и други учесници на тржишту. Наведени субјекти међусобно сарађују у циљу развоја система и остваривања права и интереса потрошача. У циљу унапређења система заштите потрошача и сарадње надлежних органа, организација и других носилаца заштите потрошача, Влада образује Национални савет за заштиту потрошача (у даљем тексту: Национални савет). Национални савет чине представници министарстава и других државних органа и носилаца јавних овлашћења, удружења и савеза за заштиту потрошача, привредних и професионалних комора и других учесника на тржишту, као и независни стручњаци из области заштите потрошача. Законом су регулисани послови који су у надлежности Националног савета. Међутим, једно значајно питање није регулисано Законом – а то је питање накнаде за рад члановима Националног савета, што сматрамо недостатком у регулисању питања ове институције. У тржишним условима привређивања, делатност овог органа је значајна за унапређење система заштите потрошача, тако да његови чланови морају бити адекватно награђени за свој рад. У супротном, то ће дестимулативно утицати на њихов рад и квалитет истог.⁴

У циљу заштите својих права и интереса, потрошачи могу оснивати удружења и савезе.⁵ Удружења и савези су самостални у остваривању

4 Закон о заштити потрошача, чл. 124–126.

5 Закон о заштити потрошача, чл. 127–131.

циљева заштите потрошача и дужни су да се руководе искључиво интересима потрошача. Сматра се да удружење или савез заступа колективне интересе потрошача, ако се циљ њиховог удруживања или деловања односи на питања од интереса за већи број потрошача. У том смислу, удружење или савез има овлашћење да заступа интересе потрошача у: 1) саветодавним телима у области заштите потрошача; 2) поступцима судског и вансудског решавања потрошачких спорова; 3) поступцима пред другим државним органима.

Удружења или савези, ради уписа у евиденцију удружења коју води Министарство, подносе пријаву истом. У циљу остварења начела транспарентности, Министарство је дужно да податке из евиденције учини доступним јавности на својој Интернет страници. Активности евидентираних удружења или савеза могу се финансирати из буџета Републике Србије. Органи аутономне покрајине и јединице локалне самоуправе подржавају активности удружења и савеза у складу са својим надлежностима и могућностима. Ради објективности у раду и остварења основног циља организовања (заштита права потрошача, а самим тим и њихових интереса), Законом се изричито забрањује удружењима и савезима да примају бесповратна средства од трговаца и удружења трговаца, осим у случајевима пружања услуга уз накнаду (нпр. обука и сл.).⁶ Морамо похвалити ово решење, али само ако се оно у пракси буде примењивало. Досадашња пракса указује на бројна понашања која су супротна наведеној забрани.

IV

У оквиру VII главе („Накнада штете“) Закон о заштити потрошача из 2005. године врло штуро и неадекватно је регулисао питање решавања потрошачких спорова. Биле су предвиђене две врсте решавања потрошачких спорова, и то: судско (чл. 60) и вансудско решавање спорова (чл. 61). Предност је била дата судском решавању спорова, тако да је то био основни начин заштите потрошача у случајевима настанка потрошачког спора. Потрошач чије је право или интерес било повређено могао је да поднесе захтев за накнаду штете пред надлежним судом. Поред потрошача, тужбу за накнаду штете могла је да поднесе и организација за заштиту потрошача. За повреде права потрошача, односно проузроковану штету мале вредности могла су се образovati арбитражна тела у оквиру локалне самоуправе или коморе за решавање спорова потрошача, у складу са законом. Тешко би се могло рећи, да се применом наведених чланова (60 и 61) могу успешно решавати потрошачки споро-

6 Закон о заштити потрошача, чл. 131 ст. 3.

ви, којих је у пракси све више. Потрошачи и њихови интереси су све незаштићенији, јер се оштећени потрошачи ретко обраћају судовима за заштиту својих права из више разлога: први, поступци пред судом дуго трају; други судови су најчешће неефикасни; трећи, стране у спору су неравноправне (потрошач је најчешће економски слабија, неука и необавештена страна); четврти, због неукости и необавештености потрошач често даје овлашћење заступнику да га заступа пред судом, што утиче на повећање трошкова поступка; пети, с обзиром да су поступци пред судом скупи, а резултат је неизвештан, то потрошачима судска заштита није погодан начин за заштиту права која им по закону припадају.

Повреда права потрошача, односно проузрокована штета мале вредности могла се остварити у поступку вансудске заштите. У нашој пракси вансудско решавање потрошачких спорова је слабо заживело. Практично, одредбе о судском и вансудском решавању потрошачких спорова представљале су законска решења која су се у пракси врло ретко примењивала, тако да је заштита права потрошача била неефикасна.

V

У глави XII („Вансудско решавање потрошачких спорова“) Законом о заштити потрошача из 2010. године одређен је појам потрошачког спора. Сматрамо да је члан 132, којим се одређује појам потрошачког спора прегломазан, стилски лоше урађен и да би га требало поправити. Садржај који се регулише овим чланом требало би уредити са два члана. Одредбама једног члана требало би регулисати питање појма потрошачког спора. Другим чланом требало би регулисати начела битна за вансудско решавање потрошачких спорова. Сматрамо да би у таквом случају текст био прегледнији, прецизнији и јаснији.

Потрошачки спор јесте сваки спор који произлази из уговорног односа потрошача и трговца. Не сматра се потрошачким спором спор који настане услед: 1) смрти, телесне озледе или нарушеног здравља; 2) пружања здравствених или правних услуга; 3) преноса права на непокретностима. Потрошачким спором не сматра се спор чија вредност прелази 1.000.000 динара.

Новим Законом о заштити потрошача је изричито предвиђено, да се потрошачки спор може решити вансудским решавањем потрошачких спорова.⁷ С обзиром да је вансудском решавању потрошачких спорова дата предност, то се Законом предвиђају одређена начела која треба да обезбеде овом начину решавања потрошачких спорова ефикасну, брзу,

7 Закон о заштити потрошача, чл. 132 ст. 4.

једноставну, бесплатну или што јефтинију заштиту потрошача, а стране у поступку вансудског решавања спора морају да буду равноправне.

Често штета, која је за трговца безначајна, може бити за потрошача значајна. С обзиром да је на нашем тржишту све више економски слабијих потрошача, то им треба омогућити накнаду штете у поступку који је за њих најповољнији. Такав поступак подразумева поштовање одређених начела.

Прво, поступак мора бити поверљив и хитан. Страна, која у поступку вансудског решавања потрошачког спора повреди неко од два наведена начела, сноси одговорност за штету која може да настане другој страни као последица таквог поступка.

Друго, стране у поступку вансудског решавања спорова су равноправне. Уношење у законски текст начела равноправности странака, кога се морају придржавати органи надлежни за вансудско решавање потрошачких спорова, је значајно. Међутим, у овом тренутку, с обзиром на стање на нашем тржишту, примена овог начела је утопија, јер се у пракси тешко може применити. Зато се може рећи, да је његово законско установљење у вансудском решавању потрошачких спорова добро решење, али у нашој пракси тешко применљиво.

Препоруком 98/257 утврђују се начела којих се морају придржавати органи надлежни за вансудско решавање потрошачких спорова. Има их више.

Прво, начело независности које се обезбеђује непристрасним деловањем. Ако одлуку доноси појединац, мора да поседује знање, искуство, стручност, да располаже са релативно чврстим мандатом, који му може престати само из оправданих разлога, да буде самосталан у односу на лица која финансирају рад органа итд. Ако се одлука доноси колективно, независност се постиже тако што се орган формира на паритетној основи од потрошача и професионалаца.

Друго, начело транспарентности – информисање потрошача о свим релевантним питањима поступка (прецизан опис спора који се може водити, као и евентуална ограничења за вођење спора, стављају се на увид правила поступка, износи трошкова поступка, дефинишу се правила на којима почива одлука и правна снага одлуке).

Треће, начело легалитета – заштита потрошача врши се у складу са императивним прописима државе у којој је орган основан.

Четврто, начело ефикасности – потрошач може да узме учешће у поступку без адвоката, поступак је бесплатан или су трошкови ниски, одлуке се доносе у кратком року.

Пето, начело контрадикторности – свака страна у поступку има право да изнесе чињенице, да буде упозната са радњама друге стране и са изјавама вештака.

Шесто, начело представљања – стране у спору имају право да учествују лично или да их треће лице заступа или да им помаже током трајања поступка.

Седмо, начело слободе – одлука коју доноси орган обавезујућа је за стране само ако су оне унапред обавештене о њеној обавезности и ако су се са тиме сложиле.⁸

За разлику од Закона о заштити потрошача из 2005. године, који је вансудску заштиту регулисао само одредбама једног члана (чл. 61), Закон из 2010. године је овом питању посветио више чланова – укупно три. Одредбама ових чланова (поред одређивања потрошачког спора и већ наведених начела), регулисана су још два значајна питања: прво, покретање поступка вансудског решавања потрошачког спора; и друго, посредници и арбитри потрошачког спора.

Поступак вансудског решавања потрошачког спора покреће се прихватањем предлога за вансудско решавање потрошачког спора друге стране, у зависности од врсте вансудског поступка у коме се решава потрошачки спор, на основу предлога потрошача, односно удружења или савеза или трговца.⁹

У упоредном праву вансудска заштита потрошача остварује се коришћењем вансудских алтернатива. Оне потрошачу омогућавају да користи начин решавања спорова који пружа више флексибилности од суда. У том смислу вансудска заштита потрошача остварује се уз помоћ различитих органа, а најчешће путем омбудсмана и класичних вансудских начина решавања спорова (арбитража, медијација, концилијација, споразум). Међутим, у пракси се образују посебни органи који су искључиво надлежни за решавање потрошачких спорова. Земље чланице ЕУ обично имају комбинацију више начина решавања спорова потрошача. На пример, у Немачкој се потрошачи могу обратити разгранатој мрежи арбитражних тела, омбудсману, као и медијатору, а међу потрошачима је нарочито популарна судска медијација.¹⁰ Или, хрватским Законом о заштити потрошача¹¹ предвиђено је да, у случају спора између потрошача и трговца, може се поднети пријава Суду части

8 М. Мићовић, *Заштити права потрошача*, Крагујевац, 2009, стр. 202.

9 Закон о заштити потрошача из 2010, чл. 133.

10 А. Фејеш, „Вансудско решавање спорова потрошача у Србији: садашње стање и препоруке за нову законску регулативу“, у: *Зборнику – Нова законска решења у области заштите права потрошача*, Крагујевац, 2009, стр. 50.

11 *Народне новине Р. Хрватске*, бр. 79/2007.

Хрватске господарске коморе, Суду части обртничке коморе или предлог за мирење центру за мирење (чл. 130 ст. 1).

Треба истаћи, да се у пракси заштита права у области куповине роба (са или без гарантног листа) и услуга предност даје директном решавању спорова са продавцем (пружаоцем услуга) путем споразума (договора). Путем споразума постижу се најефикаснији и најбржи резултати међу странкама у спору. Међутим, то је често немогуће, јер захтева висок степен сарадње странака. Споразум иницира потрошач путем приговора (рекламације) на квалитет и количину купљеног производа или квалитет и садржај извршене услуге. Приговор се подноси у продајном објекту у коме је производ купљен, односно услуга извршења, а уз сагласност потрошача и на другом месту које је за то одређено, лицу овлашћеном за пријем приговора. Оно мора бити присутно на том месту током радног времена. Овлашћено лице трговца одлучује о приговору без одлагања, а најкасније у року од петнаест дана од дана подношења приговора. Продавац, односно давалац услуге дужан је да својим актом прецизно утврди начин и услове решавања по примљеном приговору.

Треба истаћи да се вансудско решавање потрошачких спорова у нашој пракси ретко реализовало, мада је било покушаја да се потрошачки спорови решавају при привредним коморама од стране судова части. Разлога због којих су потрошачи ретко користили понуђене начине вансудског решавања потрошачких спорова има више, а навешћемо најчешће и најзначајније. Први, због ситуације на нашем тржишту, које карактерише хаос, монополистичко понашање итд. Други, због тога што је потрошач, по правилу, економски слабија уговорна страна. Трећи, због необавештености потрошача. Због тога законом установљена права потрошача у пракси најчешће нису била примењивана, тако да је њихова делотворност и изостала. Њихова примена би довела до значајног побољшања положаја потрошача, сређенијег и стабилнијег тржишта, економског развоја. Овако, гледајући законски текст, одредбе о правима потрошача дају наду за настанак јединственог тржишта са заштићеним учесницима – потрошачима и условима који обезбеђују привредни развој. С обзиром на речено, навешћемо основна права потрошача.

Прво, право на задовољење основних потреба.

Друго, право на безбедност.

Треће, право на обавештеност.

Четврто, право избора.

Пето, право учешћа – заступљеност интереса потрошача у поступку доношења и спровођења политике заштите потрошача и могућност да преко удружења за заштиту потрошача буде заступљен у поступку усвајања и спровођења политике заштите потрошача.

Шесто, правна заштита – заштита права потрошача у законом предвиђеном поступку у случају повреде његовог права и накнада материјалне и нематеријалне штете коју му причини трговац.

Седмо, образовање – стицање основних знања и вештина неопходних за правилан и поуздан избор производа и услуга, као и знања о основним правима и дужностима потрошача и начину њиховог остваривања.

Осмо – право на здраву и одрживу животну средину.

Међутим, треба истаћи да многа од тих права представљају препоруке, а не права потрошача, јер Србија, као и многе друге државе у којима је ниска куповна моћ потрошача, није у стању да обезбеди реализацију многих од наведених права. То значи да потрошачи немају много разлога да верују у скоро поправљање њиховог положаја. Као економски слабија страна они ће плаћати превисоке цене робе и услуга сумњивог, негарантованог квалитета. И поред наведених права, они ће и даље бити недовољно информисани и на ниском нивоу свести о својим правима.

На поступак вођења и окончања вансудског решавања потрошачког спора, сходно се примењују одредбе закона којима се уређује арбитража, односно посредовање, као и други прописи којима се уређује вансудско решавање спорова.

VI

Наш Закон о заштити потрошача из 2005. године у погледу заштите права потрошача давао је приоритет, односно омогућавао приступ правди потрошачима у случају потрошачког спора, по правилу, правом на судску заштиту (чл. 60). Нови Закон о заштити потрошача из 2010. године предност даје вансудском решавању потрошачких спорова зато: 1) што су то, по правилу, спорови мале вредности; 2) поступци пред судом су дуготрајни и скупи; 3) потрошач је, по правилу оштећена и неука страна, тако да је неопходно да ангажује неко стручно лице да је заступа и штити њене интересе. Имајући у виду наведене разлоге, потрошач најчешће одустаје од судске заштите. Због тога су Европски парламент и Савет усвојили Уредбу 2000/с о мрежи националних тела на територији Заједнице о вансудском решавању спорова потрошача.¹² Међутим, покретање и вођење поступка вансудског решавања потрошачког спора,

12 Council Resolution on Community – wide network of national bodies for the extra – judicial settlement of consumer disputes 2000/c, *OJ C 1551*, 6.6.2000; Commission Recommendation on the Principles Applicable to the Bodies Responsible for out – of – court Settlement of Consumer Disputes 98/257.

не искључује нити утиче на остваривање права на судску заштиту, у складу са законом.¹³

Од правила вансудског решавања спорова потрошача, Закон о заштити потрошача из 2010. године предвиђа изузетке у одређеним случајевима. Тако, потрошач чије је право или интерес повређен може да поднесе тужбу (мада се у Закону користи синтагма „захтев“, који се подноси другим органима, а тужба се подноси суду) за покретање поступка: 1) забране неправичних уговорних одредаба у потрошачким уговорима; 2) забране непоштеног пословања; 3) за одузимање противправно стечене користи. Тужбу за покретање поступка у напред наведеним случајевима може да поднесе и удружење и савез због повреде колективних интереса потрошача. Поступак по тужби покреће се и води пред надлежним судом у складу са Законом којим се уређује парнични поступак.¹⁴ У наведеним случајевима судски поступак је најефикаснији приступ правди у случају спора. До окончања судског поступка по тужби забране неправичних уговорних одредаба у потрошачким уговорима и непоштеног пословања не може се по истоветној тужби покретати други поступак.

Заштита права потрошача остварује се на основу кондемнаторне тужбе (за осуду на чинидбу – давање, чињење, нечињење или трпљење) и конститутивне тужбе (захтева се промена правног односа – најчешће раскид уговора). За потрошача је најзначајнија кондемнаторна тужба, којом се због повреде права захтева имовинскоправна заштита, односно обавезивање туженог да му надокнади проузроковану штету. На овај начин потрошачи реализују право на обештећење, право да добију правичну накнаду за лажно приказивање својстава производа и услуга, за некавалитетне производе или незадовољавајуће услуге.¹⁵ Оштећени има право на накнаду штете ако докаже да је претрпео штету, да је производ имао недостатак и да постоји узрочна веза између тог недостатка и претрпљене штете.¹⁶ Ако услуга није саобразна уговореној, потрошач може да захтева од трговца да изврши саобразну услугу. Ако је избршење саобразне услуге немогуће или противправно или представља несразмерно оптерећење за трговца, потрошач може захтевати умањење цене или раскид уговора. Ако услуга није саобразна уговореној, на одговорност трговца сходно се примењују одредбе о испоруци робе, њеној саобразности уговору, одговорности за несаобразност и правним последицама несаобразности (чл. 49 до 58 ЗЗП).

13 Закон о заштити потрошача, чл. 135.

14 Закон о заштити потрошача, чл. 140.

15 М. Мићовић, *нав. дело*, стр. 195.

16 Закон о заштити потрошача, чл. 60 ст. 1.

У поступку по кондемпнаторној тужби вредност предмета спора утврђује се у висини укупне вредности робе, односно услуга у случајевима који су садржани у захтеву, а највише у висини од 500.000 динара.

Пре подизања тужбе, потрошач подносилац тужбе дужан је да позове другу страну да спор реше вансудским путем. У том случају сходно се примењују правила о вансудском решавању потрошачких спорова (тзв. претходно упозорење).¹⁷ Тако према хрватском Закону о заштити поверилаца (чл. 132 ст. 1), пре покретања поступка за заштиту колективних интереса потрошача овлашћено лице дужно је трговца или скупине трговаца из истог привредног сектора чије је поступање у супротности са правилима предвиђеним овим Законом, коморска и интересна удружења трговаца која рекламирају противправно поступање и слична понашања претходно писмено упозорити да ће у случају да не прекину с недопуштеним понашањем против њих покренути поступак за заштиту колективних интереса потрошача. На предлог подносиоца тужбе, суд може донети привремену меру којом се налаже трговцу обустава примене неправичних уговорних одредаба у потрошачком уговору или обустава непоштеног пословања у односима са потрошачима. Привремена мера може трајати до доношења одлуке суда по тужби за покретање поступка.¹⁸ Уколико трговац против којег је донета правоснажна судска одлука по покретању тужбе за заштиту појединачних или колективних интереса не поступи по тој одлуци у остављеном року, свако лице које за то има оправдани интерес, може да поднесе суду захтев за доношење мере одузимања противправно стечене користи.

Новим Законом о заштити потрошача предвиђено је публикавање судске праксе у вези поднетих тужби због постојања законом предвиђених разлога за покретање поступка забране неправичних уговорних одредаба и непоштеног пословања. Министарство је дужно да публиковану судску праксу учини доступном јавности на својој Интернет страници. Према хрватском Закону о заштити потрошача (чл. 136а) суд ће наложити туженику да о свом трошку објави целу или део одлуке уколико њено објављивање може допринети да се ублаже или у потпуности искључе штетне последице повреде прописа о заштити колективних интереса потрошача.

Заштита потрошача може се остваривати непосредно и посредно. Непосредна заштита остварује се у поступцима које потрошачи сами покрећу као странке против субјеката који су повредили њихова права. У тим поступцима заштита се реализује *in concreto* зато што поједини потрошачи остварују своја конкретна права према одређеним лицима која су их својим понашањем повредила или угрозила. Заштита потрошача се врши посредно у случајевима у којима се као активна страна

17 Закон о заштити потрошача, чл. 144.

18 Закон о заштити потрошача, чл. 145.

у поступку против субјеката који повређују права потрошача јављају организације потрошача. У тим случајевима остварује се заштита *in abstracto*, јер се сузбијају противправна пракса и поступци којима се могу угрозити права било ког потрошача, чиме се постиже колективна (групна) заштита интереса потрошача.¹⁹ Због тога се колективна заштита остварује путем колективне тужбе. У нашем праву заштита потрошача може се остваривати непосредно и посредно.²⁰ Тужбу за покретање поступка против субјеката који су повредили његова права подиже странка чија су права повређена, али то могу учинити, и тужбу поднети, и удружења и савези због повреде колективних интереса потрошача. У упоредном праву, право на подизање колективне тужбе признаје се удружењима потрошача и управним органима (Велика Британија, Немачка), удружењима потрошача (Италија, Холандија), јавним органима (Данска, Ирска). Тако, према хрватском Закону о заштити потрошача поступак за заштиту колективних интереса потрошача могу тужбом за заштиту колективних интереса потрошача покренути овлашћена лица која имају оправдани интерес за колективну заштиту потрошача, као што су, на пример, удружења за заштиту потрошача, те државна тела надлежна за заштиту потрошача.²¹

Новим Законом о заштити потрошача из 2010. године регулисан је поступак забране неправичних уговорних одредаба и непоштеног пословања члановима 137–146.

VII

У глави XIV („Надзор“) предвиђено је да надзор над применом овог Закона врше надлежна министарства. Она врше инспекцијски надзор преко инспектора надлежних за вршење инспекцијског надзора у одговарајућој области. У вршењу надзора министарства међусобно сарађују, односно међусобно се обавештавају о предузетим мерама, размењују информације, пружају непосредну помоћ и предузимају заједничке мере и активности значајне за спровођење инспекцијског надзора.

У вршењу инспекцијског надзора, надлежни инспектор има сва права, дужности и овлашћења која су прописана Законом о заштити потрошача²² и законима којима се уређује инспекцијски надзор у одговарајућој области. Надлежни инспектор у вршењу надзора проверава да ли трговац у обављању своје делатности испуњава законом предвиђене услове. Мора се приметити да је у нашој пракси рад тржиш-

19 Мићовић, М., *нав. дело*, стр. 196–197.

20 Закон о заштити потрошача, чл. 137.

21 Хрватски Закон о заштити потрошача, чл. 132 ст. 1.

22 Закон о заштити потрошача, чл. 148.

не инспекције, а и неких других (бар до сада), био неефикасан и нетранспарентан што се негативно одразило на заштиту права потрошача.

Ако надлежни инспектор утврди недостатке у пословању трговца, донеће решење којим ће одредити рок у коме је продавац или давалац услуга дужан да отклони утврђени недостатак. Ако продавац или давалац услуга не отклони утврђени недостатак у року који је одређен у решењу инспектора, инспектор ће донети решење о привременој забрани продаје робе, односно пружања услуга до отклањања недостатака због којих је та мера изречена.²³ Против решења инспектора може се изјавити жалба у прописаном року надлежном министру. Жалба не одлаже извршење решења.

Dara MILENOVIĆ, PhD

Professor at the Faculty of Law University of Niš

CONSUMERS PROTECTION ACCORDING TO THE ACT ON CONSUMERS PROTECTION OF THE REPUBLIC OF SERBIA

Summary

By enacting the Act on Consumers Protection in 2010 the Republic of Serbia tried to establish the legal, efficient and long-lasting rights protection for the final consumers of goods and services. In this sense this Act establishes the system that consists of state authorities and autonomous independent organizations (associations, alliances) whose aim is the protection and systemic realization of active consumers protection. To achieve such aim it is necessary to provide the mechanisms for its appliance – what was one of the major defaults of the old Act on Consumers Protection from 2005. In this sense the new Act has put in the foreground the extrajudicial resolving of consumers disputes. The extrajudicial dispute resolving is quick, efficient and cheap. But, this does not mean that the Act on Consumers Protection does not predict the judicial dispute resolving as well, which is longer, more expensive, with the uncertain result for the consumer – the consequence of which is that it is rarely initiated by the consumer.

Key words: *consumer, consumers dispute, extrajudicial and judicial consumers disputes resolving.*

23 Закон о заштити потрошача, чл. 149.