

Jovana Popović*

INSTITUCIONALNI OKVIR KOLEKTIVNE ZAŠTITE POTROŠAČA U REPUBLICI SRBIJI: STANJE I PERSPEKTIVE

Apstrakt: U radu je prikazan sistem zaštite kolektivnih interesa potrošača u Republici Srbiji i perspektive razvoja tog sistema oslanjajući se na pojedine rezultate istraživanja sprovedenog u okviru naučnog projekta Pravnog fakulteta Univerziteta Union u Beogradu, kao i na pojedina uporednopravna rešenja. Važećim Zakonom o zaštiti potrošača je uveden upravni postupak za kolektivnu zaštitu potrošača, a argumenti za ovu promenu bili su efikasnost i ekonomičnost koje su isticane kao prednosti upravnog postupka. U praksi se upravnopravna zaštita pokazala kao delotvornija od sudske, ali nije postignut u potpunosti efekat odvracanja trgovaca od postupaka kojima se krše prava potrošača. U tom smislu postojeći sistem se može unaprediti modifikacijom upravnih mera zaštite kolektivnog interesa potrošača i uvođenjem pojedinih oblika alternativnog rešavanja sporova u srpsko potrošačko zakonodavstvo. Izložene su i novine koje donosi Direktiva o reprezentativnim tužbama čije je usvajanje izvesno u narednom periodu.

Ključne reči: potrošač, zaštita kolektivnih interesa potrošača, upravni postupak, oblici alternativnog rešavanja sporova.

1. UVOD

Svedoci smo činjenice da se u tržišnoj utakmici trgovci (kao prodavci robe i davaoci usluge) i potrošači (kao kupci roba i usluga) nalaze u neravnopravnom položaju. U takvom pravnom odnosu potrošači se nalaze u podređenom položaju jer se trgovci profesionalno bave pružanjem usluga i prodajom dobara, pa su i po stručnom znanju i finansijski nadmoćni u odnosu na potrošače. Razlozi zbog kojih se potrošač nalazi u nepovoljnom položaju su, osim navedenog, velika i raznovrsna ponuda proizvoda, veliki broj pružalaca usluga, razvoj i zloupotreba informacionih tehnologija, kao i nedovoljna obaveštenost potrošača o svojim pravima. Nejednak položaj

* Asistent, Pravni fakultet Univerziteta Union u Beogradu; e-mail: jovana.popovic@pravnofakultet.rs

potrošača u odnosu na trgovca ogleda se i u činjenici da trgovac raspolaže informacijama o robi ili usluzi koju pruža, tako da poseduje „znanje, veštinu i ekonomsku moć“.¹ Zbog te neuravnoteženosti trgovac treba da ima viši stepen odgovornosti, kako profesionalne tako i zakonske. Stoga je bilo neophodno da se potrošačima pruži zaštita i spreči povreda njihovih prava, što se dešava pri različitim izazovima svakodnevne kupovine.

Ovaj rad je usmeren na sistem zaštite kolektivnih interesa potrošača i njegove perspektive, a inspirisan je dosadašnjim naučnim rezultatima,² u svetlu nastojanja da se istakne novi pristup u rešavanju aktuelnog problema.

2. ZAKONODAVNI OKVIR ZAŠTITE POTROŠAČA U REPUBLICI SRBIJI

Prvi zakon u oblasti potrošačkog prava u domaćem zakonodavstvu, kojim je formiran pravni okvir za bazičnu zaštitu potrošača, usvojen je 2002. godine.³ Potom je 2005. godine usledilo donošenje novog Zakona o zaštiti potrošača⁴, kojim je znatno unapređen položaj potrošača u Srbiji. Proces usklađivanja srpskog potrošačkog zakonodavstva sa pravnom tekovinom Evropske unije započeo je Zakonom o zaštiti potrošača iz 2010. godine⁵ (u daljem tekstu: ZZP 2010), a nastavio se Zakonom iz 2014. godine, koji je i danas aktuelan.⁶

1 Perinčić, D., 2016, *Kršenje prava intelektualne svojine i drugi oblici antikonkurencijskih ponašanja i njihov uticaj na pravo potrošača*, doktorska disertacija, Pravni fakultet Univerziteta Union u Beogradu, str. 160.

2 Međunarodna naučna konferencija *Zaštita kolektivnih interesa potrošača* održana je 24. oktobra 2020. godine u Beogradu, kao rezultat naučnog projekta Pravnog fakulteta Univerziteta Union u Beogradu pod nazivom „Zaštita kolektivnih interesa potrošača u srpskom i uporednom pravu“. Domaći i strani istraživači su svojim izlaganjima o rezultatima istraživačkog rada o raznovrsnim temama doprineli uspešnom radu Konferencije. Rad se odvijao u okviru pet panela koji su posvećeni sledećim tematikama: Uvodne teme; Upravni postupak, inspeksijski nadzor i prekršajni postupak; Kolektivni zahtevi i kolektivne tužbe; Vansudski i sudski postupak; Finansijske usluge. Radovi sa Konferencije objavljeni su u Zborniku, čiji je izdavač Pravni fakultet Univerziteta Union u Beogradu, i pokrivaju širok dijapazon tema, koje su podeljene takođe u pet panela, u okviru kojih su prikazane prednosti i nedostaci sistema kolektivne zaštite potrošača u uporednom i srpskom pravu, kao i moguća rešenja za njegovo unapređenje. Detaljnije videti: <http://pravnofakultet.rs/međunarodna-naucna-konferencija-zas/>.

3 Zakon o zaštiti potrošača, *Sl. glasnik SRJ*, br. 37/02.

4 Zakon o zaštiti potrošača, *Sl. glasnik RS*, br. 79/05.

5 Zakon o zaštiti potrošača, *Sl. glasnik RS*, br. 73/10 (u daljem tekstu: ZZP 2010).

6 Vid.: Lazarević, N., Đurović, M., Lazarević, M., Đinđić, M., 2013, *Studija potrošačke politike u Srbiji, Ka evropskom nivou zaštite potrošača u Srbiji*, Centar za evropske

Zakon o zaštiti potrošača iz 2014. godine predstavlja osnov pravnog okvira zaštite potrošača u Srbiji (u daljem tekstu: ZZP 2014).⁷ Nova zakonska regulativa definisala je mehanizme koji omogućavaju delotvorniju i efikasniju zaštitu potrošača, prevashodno kod ugovora na daljinu, ugovora zaključenih izvan poslovnih prostorija i ugovora o prodaji.⁸ Najznačajnija novina tiče se zaštite kolektivnog interesa potrošača, koja je predmet ovog rada. Zakon uvodi poseban upravni postupak za kolektivnu zaštitu potrošača koji sprovodi Sektor za zaštitu potrošača Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija. Ovakvim rešenjem uspostavlja se red na tržištu Srbije i štite potencijalni potrošači jer se eliminišu radnje trgovaca, poput neistinitih tvrdnji o proizvodu, popustima, promocijama, kvalitetu, kojima se manipulišu potrošači. Svrha ovih novina je prevencija i sprečavanje svih onih situacija koje pojedinačno pogađaju građane. Za razliku od ZZP-a 2010, gde nadležnost za nadzor nije bila jasno određena, u ZZP-u 2014 nadzor nad sprovođenjem zakona i propisa donetih na osnovu zakona obavlja ministarstvo nadležno za poslove potrošača.⁹ Takođe, ovlašćenja tržišne inspekcije su proširena, inspektor ima ovlašćenja

politike, Beograd, str. 6. Tendencija ZZP-a 2010 bila je formiranje pravnog okvira i institucija za zaštitu potrošača i jačanje poverenja potrošača u rad državnih organa, tako da je tim zakonom potrošačima pružena sveobuhvatnija zaštita. Ovim zakonom je pojam potrošača uže i preciznije definisan tako da obuhvata isključivo fizičko lice koje na tržištu pribavlja robu ili usluge u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti (ova definicija je preuzeta iz Direktive 2011/83/EU Evropskog parlamenta i Saveta o pravima potrošača, izmene Direktive Saveta 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Evropskog parlamenta i Saveta te o stavljanju van snage Direktive Saveta 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Evropskog parlamenta i Saveta od 25. oktobra 2011). Značajan broj direktiva Evropske unije pojmom potrošača obuhvata pojedinca koji stiče dobra i usluge za svoju privatnu, neprofesionalnu upotrebu (Bajraktarević, D., 2011, Zaštita potrošača na tržištu finansijskih usluga u Bosni i Hercegovini, *Pravna misao*, 1–2, str. 10). Osnovne elemente za definisanje pojma potrošača, sa osvrtom na presudu Suda EU u vezanim predmetima *Idealservice*, prikazao je: Božović, B., Zaštita potrošača u ugovorima zaključenim van poslovnih prostorija i ugovorima zaključenim na daljinu u savremenom međunarodnom privatnom pravu Crne Gore, u: Ivančević, K. (ur.), 2021, *Zbornik radova Zaštita kolektivnih interesa potrošača, Međunarodna naučna konferencija održana 24. oktobra 2020. godine u Beogradu*, Pravni fakultet Univerziteta Union u Beogradu, str. 87.

7 Zakon o zaštiti potrošača, *Sl. glasnik RS*, br. 62/14, 6/16, 44/18 – dr. zakon (u daljem tekstu: ZZP, 2014). Imajući u vidu rezultate ZZP-a 2010, esencijalni razlog za donošenje novog zakona bila je nužnost jačanja sistema zaštite potrošača u smislu obezbeđivanja strukturalnih promena i formiranja mehanizama za sprovođenje zakona.

8 Vid. čl. 27–40. i čl. 46–56. ZZP 2014. Detaljnije o tome vid.: Jovičić, K., 2016, Specifičnost zaštite potrošača kod ugovora zaključenih na daljinu i van poslovnih prostorija trgovca, *Strani pravni život*, 1, str. 62. i dalje.

9 Vid.: čl. 154–159. ZZP 2014.

da proverava i sankcioniše određena postupanja trgovca, što prema ranijem zakonu nije mogao.¹⁰

Bitno je naglasiti da je ZZP 2014 osnovni zakon koji uređuje oblast zaštite potrošača, s tim da zaštita potrošača podrazumeva primenu i drugih zakona koji definišu instrumente koje treba primenjivati radi zaštite potrošača.¹¹ Istraživanje ovog rada ograničeno je na odredbe ZZP-a 2014, kojim je uređen sistem zaštite potrošača u Srbiji.

Mehanizmi zaštite prava potrošača mogu se razvrstati na različite načine, primenom različitih kriterijuma.¹² Sa stanovišta cilja ovog rada, od značaja je podela mehanizama pravne zaštite potrošača na mehanizme individualne i kolektivne zaštite. Načini individualne zaštite potrošača služe zaštititi subjektivnog prava potrošača i ona se može realizovati u opštem parničnom postupku ili u posebnim parničnim postupcima. S druge strane, kolektivna zaštita se ostvaruje posredstvom različitih instrumenata pravne zaštite kolektivnih interesa potrošača u upravnom ili parničnom postupku. Cilj mehanizama kolektivne zaštite potrošača je smanjenje praktičnih problema koji se pojavljuju kod individualne zaštite potrošača.¹³ Osobenost individualne zaštite potrošača ogleda se u određenim opštim karakteristikama koje odlikuju potrošačke sporove i istovremeno ih razlikuju od ostalih sporova kao što su status stranke u postupku, neravnopravnost stranaka u pogledu finansijskih mogućnosti za vođenje postupka, mala vrednost spora, predmet spora i primena imperativnih zakonskih odredaba za zaštitu potrošača kojima se štiti javni interes.¹⁴ Raznolika ponuda proizvoda i veliki broj pružalaca usluga dovede do toga da značajan broj potrošača pretrpi istu ili gotovo istu štetu prouzrokovanu od strane trgovca, te se ocenjuje da se radi o učestalim sporovima male vrednosti.¹⁵

10 Lilić, S., Toskić, K., Inspekcijiski nadzor i kolektivna zaštita potrošača u upravnom postupku: studija primera na slučaju „Supernova“, u: Ivančević, K. (ur.), 2021, str. 132.

11 To su, pre svega, Zakon o parničnom postupku, Zakon o tržišnom nadzoru, Zakon o inspekcijiskom nadzoru, Zakon o opštem upravnom postupku i Zakon o prekršajima.

12 Vukadinović sistematizuje podele prema: (1) grani vlasti, (2) podeli prava na javno i privatno, (3) sadržini kontrole, predmetu, tj. težistu kontrolnog mehanizma, (4) subjektu koji vrši kontrolu i postupku koji se sprovodi, (5) vremenskom kriterijumu itd. Detaljnije: Vukadinović, S., *Mehanizmi kolektivne zaštite potrošača od nepravilnih ugovornih odredaba*, u: Ivančević, K. (ur.), 2021, *Zbornik radova Zaštita kolektivnih interesa potrošača, Međunarodna naučna konferencija održana 24. oktobra 2020. godine u Beogradu*, Pravni fakultet Univerziteta Union u Beogradu, str. 228–229.

13 Karanikić Mirić, M., 2014, Kolektivna zaštita potrošača u srpskom pravu, *Analiza Pravnog fakulteta Univerziteta u Zenici*, str. 59.

14 Stanivuković, M., Više istovrsnih tužbenih zahteva u međunarodnoj arbitraži i značaj ove pojave za potrošačke sporove, u: Ivančević, K. (ur.), 2021, str. 271–272.

15 *Ibid.*

3. NAČINI ZAŠTITE KOLEKTIVNIH INTERESA POTROŠAČA

Zaštita koju potrošači ostvaruju u individualnim postupcima nije uvek adekvatna i delotvorna, pre svega zato što su potrošački sporovi najčešće male vrednosti, a sudski postupci su dugi, neizvesni i skupi, što sve zajedno stvara odbojnost kod potrošača prema pokretanju sudskog postupka. Karanić Mirić s tim u vezi ispravno primećuje da trgovac može da se osloni na činjenicu da kada je potrošački spor male vrednosti, onda potrošač po pravilu neće pokrenuti sudski postupak.¹⁶ Dalje, u takvom postupku pravosnažna presuda deluje samo između stranaka u presudnom sporu – „za sve ostale presuda je *res inter alios acta*.“¹⁷

Efikasno rešavanje ovog problema moguće je samo putem kolektivne zaštite potrošača. Uvođenje kolektivne zaštite potrošača u zakonodavstva evropskih zemalja pokazalo se kao proaktivno. Kolektivna pravna zaštita ima kapacitete da potrošačima pomogne i olakša pristup pravnoj zaštiti, jer se nalaze u nepovoljnijem položaju, tako što će da obezbedi zaštitu slabije strane i uspostavljanje jednakosti strana u postupku.¹⁸ Postupak zaštite kolektivnih interesa potrošača ima za cilj postizanje kolektivne pravde koja pojedincima pruža mogućnost postizanja odštete, najčešće u slučajevima u kojima ne bi mogli prevladati na pojedinačnom nivou.¹⁹

U evropskim pravnim sistemima postupci zbog povrede kolektivnih interesa potrošača ostvaruju se u sudskom i upravnom postupku. Evropsko zakonodavstvo uređuje dva mehanizma za zaštitu kolektivnih interesa potrošača: kolektivni zahtev za naknadu štete i kolektivni zahtev za propuštanje.²⁰ U prvom slučaju zaštita se ostvaruje u parničnom postupku, dok se u drugom slučaju zaštita može ostvarivati ili u parničnom ili u upravnom postupku.²¹

Kolektivna zaštita ima dvojaku ulogu – kompenzatornu i preventivnu. Mehanizmi za kompenzatornu zaštitu potrošača ogledaju se u mogućnosti da potrošači zajedno pokrenu postupak pred nadležnim organom, u cilju ostvarivanja odštete. Preventivni oblik zaštite potrošača ima za cilj prestanak, odnosno zabranu ponašanja koje je prepoznato kao nedopušteno.

16 Karanić Mirić, M., 2014, str. 60.

17 *Ibid.*

18 Mezetović Međić, S., Aktivna legitimacija u postupcima kolektivne zaštite – ima li mesta za advokate?, u: Ivančević, K. (ur.), 2021, str. 206.

19 Micklitz, H.-W., 2007, Collective Private Enforcement of Consumer Law: The Key Questions, in: *Collective Enforcement of Consumer Law, Securing Compliance in Europe through Private Group Action and Public Authority Intervention*, p. 17.

20 Karanić Mirić, M., 2014, str. 57.

21 *Ibid.*

Kompenzacija je fokusirana na potrošača, odnosno na ideju da potrošač treba da dobije ono što je platio, dok je preventivna uloga kolektivne zaštite usmerena na trgovce sa ciljem da ih motiviše da se radije ponašaju na dobar nego na loš način.²² Da li je kolektivna zaštita efikasna i delotvorna i da li će poboljšati položaj potrošača, zavisi od njenog sprovođenja i funkcionisanja u praksi, jer trgovac može oceniti da mu je povoljnije da naknadi štetu nego da koriguje ponašanje kojim krši potrošačka prava.

3.1. PRAVNA ZAŠTITA KOLEKTIVNIH INTERESA POTROŠAČA U REPUBLICI SRBIJI

Koncept kolektivne zaštite je prvi put uveden u naše pravo odredbama ZZP-a 2010. Ovaj zakon je predviđao postupak zabrane nepravičnih ugovornih odredaba i nepoštenog poslovanja koji se mogao pokrenuti i zbog povrede kolektivnih interesa potrošača u sudskom postupku. Naime, članom 140. Zakona je bilo propisano da se na postupak za zaštitu kolektivnih prava i interesa potrošača shodno primenjuju odredbe Zakona o parničnom postupku (u daljem tekstu: ZPP),²³ osim ako Zakonom o zaštiti potrošača nije drugačije propisano. Parnični postupak zbog povrede kolektivnih interesa je predviđao da aktivnu legitimaciju imaju organizacije potrošača i druga udruženja i savezi, pri čemu bi na strani tužioca u svojstvu umešača sa položajem jedinstvenog suparničara mogao da pristupi svaki pojedinac koji je pretrpeo istu ili gotovo istu štetu prouzrokovanu od strane istog trgovca.²⁴ Ustavni sud Republike Srbije je 2013. godine doneo odluku kojom je utvrđeno da odredbe čl. 494–505. nisu u saglasnosti sa Ustavom i potvrđenim međunarodnim ugovorom.²⁵

22 Miller, G. P., Compensation and Deterrence in Consumer Class Actions in the United States and Europe, in: Cafaggi, F., Micklitz, H.-W., (eds.), 2009, *New Frontiers of Consumer Protection – The Interplay between Private and Public Enforcement*, Intersentia, p. 264.

23 Zakon o parničnom postupku, *Sl. glasnik RS*, br. 72/11 (u daljem tekstu: ZPP 2011). Zakon o parničnom postupku je u glavi XXXVI regulisao postupak za zaštitu kolektivnih prava i interesa građana.

24 Lilić, S., Toskić, K., 2021, str. 133.

25 Odluka Ustavnog suda Republike Srbije od 23. 5. 2013. godine, broj: IUz-51/2012, (<http://www.ustavni.sud.rs/page/jurisprudence/35/>). Ustavni sud je utvrdio da spornim odredbama nije uređen pojam kolektivnog interesa potrošača, niti je regulisano koji spor se smatra sporom o kolektivnim pravima i interesima potrošača, koji bi se u smislu spornih odredaba rešavao po pravilima posebnog parničnog postupka, uz supsidijarnu primenu opštih pravila parničnog postupka. U tom smislu, Ustavni sud je utvrdio da iz zakonskih odredaba proizlazi da je opšti parnični postupak namenjen zaštititi individualnih subjektivnih prava, a da je spornim odredbama uređen postupak u parnicama u kojima treba na apstraktan način zaštititi kolektivni interes potrošača

Budući da je Ustavni sud svojom odlukom stavio van snage sporne odredbe ZZP-a 2010 te nije više postojala mogućnost podnošenja kolektivne tužbe, odredbama ZZP-a 2014 uveden je poseban upravni postupak za kolektivnu zaštitu potrošača. Osnov za otpočinjanje i sprovođenje postupka za kolektivnu zaštitu potrošača je povreda kolektivnog interesa potrošača. U pravu Evropske unije se prepoznaje negativna definicija kolektivnih interesa potrošača kojom se oni određuju „kao interesi koji ne uključuju zbir interesa pojedinaca koji su povređeni povredom prava“.²⁶ Jovanić smatra da kolektivni interes potrošača postoji u onim situacijama u kojima je „veći broj potrošača tangiran određenim ponašanjem ili se kršenje odvija u kontinuitetu“, s tim da „mali broj kršenja propisa i prestanak ponašanja ne bi trebalo da dovede u pitanje postojanje kolektivnog interesa potrošača“, kao i „kada određena praksa utiče na svakog potencijalnog potrošača u datoj situaciji, odnosno kada određena praksa utiče na interese koji su od izuzetne važnosti za potrošače, a naročito život i zdravlje.“²⁷

Zakonom je²⁸ predviđeno da povreda kolektivnog interesa potrošača postoji u slučaju kada su potrošačka prava povređena istovetnom radnjom, odnosno na istovetan način, od strane istog trgovca, i to ukupnom broju od najmanje deset potrošača, kao i u slučaju nepoštene poslovne prakse,²⁹ odnosno nepravičnih odredaba u potrošačkim ugovorima.³⁰ Babović smatra da citirano pravilo treba razumeti tako što bi povreda prava najmanje deset potrošača trebalo da predstavlja samo dokaz da postoji povreda kolektivnog interesa, a ne parametar za određivanje kolektivnog interesa, kao i da prilikom definisanja kolektivnog interesa treba uzeti u obzir učestalost povreda, a ne samo količinu povrede prava.³¹ U tom smislu, Zakon govori o povredi kolektivnog interesa potrošača i u slučajevima kada je broj potrošača manji od deset, ako nadležni organ utvrdi da je

budući da pravna norma nije određena i precizna ako građani kao savesne osobe nagađuju o njenom smislu i sadržini.

26 Babović, B., 2014, Zaštita kolektivnih interesa potrošača, *Analiza Pravnog fakulteta u Beogradu*, godina LXII, 2, str. 217, 218.

27 Jovanić, T., Uloga uprave u zaštiti kolektivnih interesa potrošača, u: Bourgoignie, T., Jovanić, T., (ur.), 2013, *Jačanje zaštite potrošača u Srbiji Liber amicorum Svetislav Taborošić*, Beograd, Pravni fakultet Univerziteta u Beogradu, str. 316–317.

28 Čl. 145. ZZP 2014.

29 Vid.: čl. 17–23. ZZP 2014.

30 Vid.: čl. 41– 45. ZZP 2014.

31 Babović, B., 2014, str. 219. Slično stanovište zauzima i Radonjić koji smatra da bi u postojećoj definiciji Zakona o zaštiti potrošača bilo prikladnije iskoristiti izraz „više“ umesto konkretnog broja potrošača. Vid.: Radonjić, A., *Sudska zaštita kolektivnih interesa potrošača u Evropi, pouke za pravo Srbije*, u: Ivančević, K. (ur.), 2021, *Pravni fakultet Univerziteta Union u Beogradu*, str. 340.

došlo do povrede kolektivnog interesa potrošača uzimajući u obzir naročito trajanje i učestalost postupanja trgovca, kao i činjenicu da li takvo postupanje ispoljava negativne efekte prema svakom potrošaču u datoj činjeničnoj situaciji.³²

3.1.1. Postupak zaštite kolektivnih interesa potrošača u Republici Srbiji

Sektor za zaštitu potrošača Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija pokreće i sprovodi postupak po službenoj dužnosti. Osim po službenoj dužnosti, postupak za utvrđivanje postojanja povrede kolektivnog interesa potrošača može pokrenuti i evidentirano udruženje, odnosno savez za zaštitu potrošača. Svojsvo stranke u postupku ima trgovac protiv koga je postupak pokrenut, kao i evidentirano udruženje potrošača, ako je postupak pokrenut po njegovom zahtevu.³³

U postupku zaštite kolektivnog interesa potrošača primenjuju se pravila opšteg upravnog postupka, ako odredbama ZZP-a 2014 nije drugačije propisano.³⁴ Postupak zaštite kolektivnog interesa potrošača je posebni upravni postupak koji ima niz odstupanja od pravila opšteg upravnog postupka, kako po pitanju pokretanja tog postupka i njegovih učesnika tako i po njegovom toku i ishodu. Analizirajući njegove specifičnosti Jerinić ocenjuje da je postupak zaštite kolektivnih interesa potrošača u svojoj biti identičan postupku inspekcijuskog nadzora, pa kao moguće rešenje predlaže i poveravanje sprovođenja ovog postupka inspekcijuskim organima.³⁵

Ako utvrdi da je trgovac povredio kolektivni interes potrošača, Ministarstvo donosi rešenje kojim se određuje mera zaštite i nalaže trgovcu da

32 Čl. 145. st. 2. ZZP 2014.

33 O pokretanju postupka se donosi zaključak, protiv koga nije dozvoljena posebna žalba. Lice protiv koga je postupak pokrenut obaveštava se o tome i poziva se da se u roku od 15 dana izjasni. U svom izjašnjenju, odnosno korektivnoj izjavi, lice protiv koga se vodi postupak, odnosno trgovac, može da da predlog obaveza koje će preduzeti radi otklanjanja povreda zakona uz navođenje uslova i rokova za njihovo preduzimanje. U tom slučaju Ministarstvo prekida postupak koji traje najduže tri meseca. Takođe, Ministarstvo pazi po službenoj dužnosti da li stranka izvršava radnje na koje se obavezala korektivnom izjavom. Ukoliko se utvrdi da to nije slučaj, postupak se nastavlja. U suprotnom, ako stranka ispunjava preuzete obaveze, postupak se obustavlja. Vid.: čl. 148, 149, 152. ZZP 2014.

34 Čl. 146. st. 5. ZZP 2014. To znači da se radi o neposrednoj i supsidijarnoj primeni pravila Zakona o opštem upravnom postupku (*Sl. glasnik RS*, br. 18/16 i 95/18 – autentično tumačenje). Detaljnije o karakteru postupka vid.: Jerinić, J., Posebnosti upravnog postupka za zaštitu kolektivnog interesa potrošača, u: Ivančević, K. (ur.), 2021, str. 112–113.

35 Vid.: *Ibid.*

prestane sa postupanjem kojim ugrožava kolektivni interes potrošača i da se uzdrži od takvog postupanja ubuduće. Pored toga, trgovcu se nalaže da otkloni utvrđene nepravilnosti i da prestane sa nepoštenom poslovnom praksom,³⁶ odnosno da bez odlaganja obustavi ugovaranje nepravičnih ugovornih odredaba.³⁷

Rešenje o povredi kolektivnog interesa potrošača se objavljuje na veb-sajtu Ministarstva. Na taj način Ministarstvo ostvaruje reaktivnu i preventivnu zaštitu potrošača u postupku utvrđenja povrede kolektivnog interesa potrošača. Donošenje rešenja povlači reaktivnu zaštitu potrošača budući da se trgovcu protiv koga je pokrenut postupak izriče mera radi otklanjanja stanja povrede prava, dok javno objavljivanje rešenja povlači preventivno dejstvo jer se na taj način utiče na ponašanje ostalih učesnika na tržištu da ne postupaju protivzakonito.³⁸

Utvrđivanje povrede kolektivnog interesa potrošača podrazumeva da će nadležni organ podneti zahtev za pokretanje prekršajnog postupka, čime se ostvaruje i prekršajnoppravna zaštita potrošača.³⁹ Nakon izvršenog upravnog nadzora, u kome je ustanovljeno da se u protivpravnom postupanju nadziranog subjekta stiču obeležja konkretnog prekršaja, kao jedna od potencijalnih krajnjih posledica javlja se kažnjavanje subjekta odgovornog za prekršaj iz oblasti zaštite potrošača.⁴⁰

Pojedini autori smatraju da je kolektivna zaštita potrošača na određen način obezvređena i izjednačena sa individualnom jer se i pored ustanovljene povrede kolektivnog interesa potrošači opet upućuju na upravni postupak.⁴¹

3.1.2. Kolektivna zaštita potrošača u praksi

Zaštita kolektivnih potrošačkih prava i pravom priznatih interesa u upravnom postupku je, kako navode Lilić i Toskić, uvedena radi postizanja

36 Nacrt Zakona o zaštiti potrošača (u daljem tekstu: Nacrt ZZP) objavljen je 1. novembra 2019. godine i ne predviđa ovu meru. S druge strane, Nacrt ZZP-a ne pruža fundamentalne promene u oblasti kolektivne zaštite potrošača. Tekst Nacrta ZZP-a i njegovo obrazloženje dostupni su na veb-prezentaciji Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija Republike Srbije, (<https://mtt.gov.rs/slider/javne-rasprava-o-nacrtu-ozp/>, 19. 4. 2021.)

37 Karanikić Mirić ukazuje na propust zakonodavca da izričito reguliše meru zabrane ponovnog ugovaranja nepravičnih ugovornih odredaba. Karanikić Mirić, M., 2014, str. 77.

38 Vukadinović, S., 2021, str. 233.

39 Vid.: Mrvić Petrović, N., Jovanović, S., Prekršajnoppravna zaštita potrošača, u: Ivančević, K. (ur.), 2021, str. 150.

40 Vid.: *Ibid.*, str. 144.

41 Vid.: Lilić, S., Toskić, K., 2021, str. 136.

efekta delotvornosti i ekonomičnosti nekadašnje kolektivne tužbe.⁴² Prema tome, kada se jednom utvrdi da određeno postupanje trgovca predstavlja povredu kolektivnog interesa, onda ona deluje ka svim potrošačima. U slučaju da se takva praksa nastavi, potrošači se „priključuju“ već ustanovljenoj povredi koja se sankcioniše uz pomoć inspekcijuskog nadzora, bez potrebe da se u konkretnom slučaju ispituje.⁴³

Međutim, nameće se suštinsko pitanje da li su u praksi na taj način dostignute efikasnost i ekonomičnost postupka kolektivne zaštite potrošača. „Efektiva“⁴⁴ navodi u svom saopštenju da se nedozvoljena praksa pružaoca usluga nastavlja i ponavlja nakon upravnog i prekršajnog postupka. Rezultat delotvornosti i efikasnosti postupka treba da se ogleda u prestanku nezakonitog ponašanja trgovca protiv kojeg je postupak vođen, kao i kod ostalih trgovaca koji pri prodaji dobara i pružanju usluga na istovetan način povređuju prava potrošača, budući da ovakva mera ima preventivno dejstvo.⁴⁵ Ipak, stiče se utisak da trgovci generalno, nakon upravnog i prekršajnog postupka, nastavljaju da postupaju na isti ili sličan način.

Uz upravnopravnu zaštitu, kao neadekvatna se pokazala i prekršajno-pravna zaštita,⁴⁶ premda sud u prekršajnom postupku može izreći strože sankcije nego organ uprave.⁴⁷ Sledstveno tome, nedostaje delotvornija sankcija kojom bi se postiglo uspešnije odvratajuće dejstvo.

Budući da je reč o sistematskim povredama, koje se javljaju u situacijama koje pogađaju veliki broj potrošača, a koje prevazilaze značaj drugih povreda utvrđenih u pojedinačnim ili u grupama sličnih slučajeva, potrebno je kreirati efikasnije instrumente za njihovo suzbijanje. U tom smislu iznos prekršajne sankcije za tu povredu ili za nepoštovanje mere donete u postupku zaštite kolektivnog interesa može biti beznačajan.⁴⁸

42 *Ibid.*

43 *Ibid.*

44 Udruženje za zaštitu potrošača „Efektiva“, (<http://efektiva.rs/aktuelnosti-efektiva/potrosaci-aktuelnosti/supernova/>).

45 Lilić, S., Toskić, K., 2021, str. 137, 138. Postupanje trgovaca ukazuje na neadekvatno sankcionisanje takvog poslovanja – visinu zaprećene kazne i izvesnost kažnjavanja – što motiviše trgovce da sa takvom praksom i nastave. Vukadinović, s tim u vezi, navodi da su istraživanja pokazala da se većina odluka odnosi na telekomunikacione operatere sa nalogom da se otklone nepravilnosti, prekine sa nepoštenom poslovnom praksom, odnosno ugovaranjem nepravilnih ugovornih odredaba ubuduće. Videti: Vukadinović, S., 2021, str. 234.

46 Vid.: Strategija zaštite potrošača za period 2019–2024. godine, *Sl. glasnik RS*, br. 93/19, str. 49. Novčane kazne koje se mogu izreći u prekršajnom postupku pokazale su se kao nedovoljne i neadekvatne za postizanje represivnog i preventivnog dejstva iz ugla povrede kolektivnog interesa potrošača.

47 Babović, B., 2014, str. 227.

48 Uporedi: Protić, D., 2020, *Zaštita potrošača u Srbiji: koji su mogući pravci napretka?*, Centar za evropske politike, Beograd, str. 30.

Kao moguće rešenje se predlaže izmena upravne mere zaštite kolektivnog interesa potrošača, tako da ona sadrži obavezu plaćanja novčanog iznosa do određene visine ukupnog godišnjeg prihoda trgovca.⁴⁹ Mera bi se izricala u postojećem postupku zaštite kolektivnog interesa, a određivala u visini koja bi bila zakonom propisana, a koja bi mogla da bude značajno veća od važećeg zakonskog maksimuma za prekršajnu kaznu.⁵⁰ Sredstva koja bi bila obezbeđena na ovaj način mogla bi da budu iskorišćena za punjenje posebnog budžetskog fonda za potrebe finansiranja rada potrošačkih udruženja.⁵¹ Efikasnost i delotvornost ovakvog pristupa vide se u preveniranju postupka pred prekršajnim sudom i sprečavanju trgovaca da nastave sa kršenjem potrošačkih prava, budući da bi upravna mera sadržala i novčanu sankciju.

S druge strane, u periodu od 2015. do aprila 2021. godine doneta su 23 rešenja o povredi kolektivnog interesa potrošača.⁵² Budući da za vreme važenja ZZP-a 2010 nisu pokretani sudski postupci zbog postojanja povrede kolektivnih interesa potrošača, navedeni podaci pokazuju da je uvođenjem upravnog postupka za rešavanje kolektivnih potrošačkih sporova, u određenoj meri, učinjen pozitivan pomak. Stoga mehanizam zaštite kolektivnih interesa potrošača u upravnom postupku ima potencijal te je potrebno jačati kapacitete kako bi ti postupci bili realizovani na sveobuhvatan način i u razumnom roku.

4. PERSPEKTIVE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U REPUBLICI SRBIJI

Budući da je usklađivanje sistema zaštite potrošača uslov pridruživanja Srbije Evropskoj uniji, za naš pravni sistem je značajan i Predlog Direktive o reprezentativnim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača.⁵³ Tim predlogom se prvi put u pravo EU uvodi kolektivna tužba

49 Protić, D., 2020, str. 29–30.

50 *Ibid.*, str. 31. Takođe je bitan i rok zastarelosti pokretanja i vođenja prekršajnog postupka jer iznosi godinu dana od dana kada je prekršaj učinjen, što ima za posledicu nedostatak vremena za sprovođenje prekršajnog postupka, nakon što je Ministarstvo utvrdilo da je nastupila povreda kolektivnog interesa potrošača.

51 *Ibid.*, str. 37.

52 Podaci dostupni na veb-prezentaciji Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija, (<https://mtt.gov.rs/informacije/zastita-potrosaca/resenje-o-povredi-kolektivnog-interesa-potrosaca/>, 19. 4. 2021).

53 Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on representative actions for the protection of the collective interests of consumers, and repealing Directive 2009/22/EC, COM/2018/0184 final-2018/089 (COD), (u daljem tekstu: Predlog Direktive o reprezentativnim tužbama).

kao pravno sredstvo za zaštitu kolektivnih interesa potrošača.⁵⁴ Za podnošenje ove tužbe ovlašćena su samo registrovana udruženja potrošača, pod uslovom da deluju kao neprofitna organizacija i da su njihove aktivnosti usmerene na zaštitu potrošača.⁵⁵ Postupak kolektivne zaštite potrošača stavljen je u nadležnost suda ili organa uprave, prepuštajući državama članicama da to pitanje uredi nacionalnim propisom.⁵⁶ Posebno je značajno ovlašćenje nadležnog organa da donosi privremene mere u postupku kolektivne zaštite potrošača,⁵⁷ kao i mogućnost potrošača da u tom postupku ostvaruje pravo na naknadu štete i druga pravna sredstva u funkciji odštete potrošača, kao što su popravka stvari, zamena stvari, smanjenje cene, raskid ugovora.⁵⁸ Novine koje će proizvesti ova direktiva predstavljaju osnov za produktivniju zaštitu kolektivnih interesa potrošača. Čini se da bi se domaćem zakonodavcu moglo sugerisati paralelno uvođenje postupka kolektivne zaštite potrošača, u kom će oni moći da potražuju pravo na naknadu štete.

U skandinavskim zemljama, a to se posebno odnosi na Švedsku, institucija specijalizovanih ombudsmana je veoma razvijena,⁵⁹ pa tako sedamdesetih godina XX veka u tim zemljama dolazi do stvaranja specijalizovanog ombudsmana za zaštitu potrošača.⁶⁰ U tom smislu u domaćoj teoriji je ukazano na pozitivne efekte formiranja specijalizovanih ombudsmana za zaštitu potrošača (potrošačkih ombudsmana) u srpskom pravu po ugledu na skandinavske zemlje.⁶¹

Ombudsmani za zaštitu potrošača su obrazovani ne samo u zemljama Evropske unije već danas postoje i u drugim delovima sveta, gde pokazuju veoma pozitivne rezultate, te nam mogu poslužiti kao uzor prilikom uspostavljanja takvih institucija.⁶² Značaj i potencijal formiranja

54 Čl. 3. Predloga Direktive o reprezentativnim tužbama.

55 Čl. 4. Predloga Direktive o reprezentativnim tužbama. Vid.: Jovičić, K., 2021, Afera Dieselgate i njen uticaj na kolektivnu zaštitu potrošača u Nemačkoj i Evropskoj uniji, u: Ivančević, K. (ur.), 2021, str. 220.

56 Čl. 5.1. Predloga Direktive o reprezentativnim tužbama.

57 Čl. 5.2. (a) Predloga Direktive o reprezentativnim tužbama.

58 Čl. 5.2. (b) Predloga Direktive o reprezentativnim tužbama.

59 Milkov, D., 2007, Specijalizovani ombudsmani, *Zbornik radova Pravnog fakulteta u Novom Sadu*, 3, str. 116.

60 Potrošački ombudsman prvi put je stvoren u Norveškoj Zakonom o kontroli marketinga iz 1972. godine, potom i u Danskoj, Finskoj i Švedskoj. *Ibid.*, str. 117.

61 Vid.: Ivančević, K., 2013, Specijalizovani ombudsman za zaštitu potrošača, *Pravo i privreda*, 4–6.

62 O sistemu sektorskih industrijskih ombudsmana i poverenika u Australiji, rezultatima njihovog rada, o osnivanju specijalizovanih ombudsmana za određene sektore privrede u evropskim zemljama i o mogućnostima uvođenja u Srbiju, vid.: Vukadinović, S., 2021, str. 231, 235–244 i 253–254.

specijalizovanog potrošačkog ombudsmana pri rešavanju kolektivnih sporova potrošača prepoznaje i Predlog Direktive o reprezentativnim tužbama i to kroz uspostavljanja institucije Evropskog ombudsmana za kolektivno obeštećenje u slučajevima tzv. prekogranične povrede kolektivnog interesa potrošača.⁶³

Mihajlović ukazuje na trojaku ulogu ombudsmana u rešavanju sporova koji se tiču povrede kolektivnih interesa potrošača. U tom smislu: 1) ombudsman može biti posebno specijalizovano telo za meritorno rešavanje kolektivnih sporova; 2) ombudsman može biti ovlašćen samo za rešavanje individualnih sporova, s tim da bi na osnovu svog položaja bio u mogućnosti da prepoznaje situacije u kojima je povređen kolektivni interes potrošača i eliminiše negativne posledice te povrede jednoobraznim postupanjem i odlučivanjem u svim individualnim sporovima koji proizlaze iz kolektivne povrede; 3) ombudsman koji nije ovlašćen da rešava kolektivne sporove, ali onda kada uoči postojanje kolektivne povrede, može da obavesti organ nadležan za postupanje po povredi kolektivnog interesa o uočenoj povredi i ostalim informacijama od značaja za sprovođenje postupka protiv trgovca.⁶⁴ Pored ombudsmana, Mihajlović u svom radu analizira i druge moguće oblike alternativnog rešavanja sporova potrošača, i to su: 1) konsultacije između strana u sporu povodom povrede kolektivnog interesa potrošača; 2) postizanje mirnog rešenja spora kroz zaključenje sporazuma o poravnanju i obeštećenju potrošača i 3) uloga regulatornih tela u zaštiti kolektivnih interesa potrošača. Čini se svrhsihodnim razmišljanje o uvođenju ombudsmana u pravni okvir srpskog potrošačkog prava, ali dok se ne steknu uslovi za definisanje pravnog okvira i procedure za njegov rad, bilo bi dobro koristiti prednosti drugih oblika alternativnog rešavanja kolektivnih sporova, u vidu konsultacija i postizanja sporazuma o poravnanju i obeštećenju potrošača, jer su u pitanju instituti koji su već dobro poznati i lako prilagodljivi postojećem sistemu.

Dosadašnja istraživanja ukazuju da bi se sadašnje stanje pravnog uređenja u oblasti potrošačkog prava moglo poboljšati jačanjem vansudskog rešavanja sporova⁶⁵ kroz formiranje specijalizovane potrošačke arbitraže, a u cilju eliminisanja ugovaranja nepravičnih ugovornih odredaba.⁶⁶

63 Čl. 18 (a) Predloga Direktive o reprezentativnim tužbama. Vid.: Mihajlović, B., u: Ivančević, K. (ur.), 2021, str. 303.

64 Uporedi: Mihajlović, B., 2021, str. 303–304.

65 Iz Nacrta ZZP-a uočava se da je fokus stavljen na jačanje vansudske zaštite potrošača budući da je trgovac obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova putem tela za vansudsko rešavanje potrošačkog spora. Vid.: čl. 149–169. Nacrta ZZP-a.

66 Specijalizovane potrošačke arbitraže su formirane u pojedinim zemljama poput Portugalije, Španije, Mađarske, o čemu detaljnije vid.: Ivančević, K., Rešavanje potrošač-

Imajući u vidu karakteristike potrošačkih sporova, čini se da bi formiranje institucionalne arbitraže moglo doprineti kvalitetnijoj zaštiti potrošača jer bi se u arbitražnom postupku potrošački sporovi rešavali na brz, delotvoran i ekonomičan način sa profesionalcima.⁶⁷ Vukadinović ukazuje na jednu od potencijalnih opasnosti za potrošače, a to je arbitražna klauzula sadržana u opštim uslovima poslovanja,⁶⁸ jer može predstavljati nepoštenu ugovornu odredbu, čime njihova punovažnost može biti dovedena u pitanje.⁶⁹

Stanivuković, takođe, ukazuje na benefite arbitražnog rešavanja potrošačkih sporova i, s tim u vezi, navodi primer kolektivne arbitraže koja je karakteristična za međunarodnu arbitražu. Reč je o situacijama kada je u arbitražnom postupku podnet „veliki broj tužbenih zahteva koji su svi isti ili funkcionalno isti po činjeničnom ili pravnom osnovu, koji se vode u isto vreme i pred istim arbitražnim sudom“.⁷⁰ U takvim slučajevima postupajuća arbitraža u okviru jednog postupka rešava veliki broj tužbenih zahteva, što je značajno i za potrošačke sporove. Premda postoji izvesna nedoumica u pogledu mogućnosti da se u skorije vreme pitanje kolektivne zaštite potrošača institucionalno rešava kroz arbitražni postupak, o tome bi ipak trebalo razmišljati. Takav pristup bi omogućio kontinuiranu podršku potrošačima u ostvarivanju njihovih kolektivnih prava, a dodatna prednost ovog pristupa je smanjenje troškova arbitražnog postupka, imajući u vidu pluralitet subjekata na strani potrošača.

kog spora pred arbitražom, in: Bourgoignie, T., Jovanić, T. (eds.), 2013, *Strengthening Consumer Protection in Serbia – Liber Amicorum Svetislav Taboroši*, Pravni fakultet Univerziteta u Beogradu, str. 257–264. Autorka stoji na stanovištu profesorke Ivančević u vezi sa donošenjem zakona kojim bi se na koherentan, sistematičan i analitičan način uredila oblast rešavanja potrošačkog spora pred arbitražom.

67 Petrović Tomić, N., 2014, Rešavanje potrošačkih sporova, *Anali Pravnog fakulteta u Beogradu*, godina LXII, 2, str. 87. Vid. i: Vukadinović, S., 2020, Arbitražna klauzula u opštim uslovima poslovanja: aktuelne tendencije u međunarodnoj trgovinskoj versus potrošačkoj arbitraži, *Glasnik Advokatske komore Vojvodine*, 3, str. 383, koji na tom mestu ističe mogućnost formiranja potrošačke arbitraže kao *sui generis* arbitraže prilagođene rešavanju sporova proizašlih iz potrošačkih transakcija.

68 Kada je u pitanju zaštita potrošača od nepravinih ugovornih odredaba, Vukadinović ukazuje i na uporednopravnu tendenciju da arbitražni sporazum, u potrošačkim sporovima, bude sastavljen kao poseban dokument svojeručno potpisan. Vid.: Vukadinović, 2020, str. 399.

69 *Ibid.*, str. 391.

70 Stanivuković, M., 2021, str. 262. Recimo, u pravnom sistemu Španije je predviđen poseban postupak za kolektivnu potrošačku arbitražu. Kao prednosti kolektivne arbitraže u potrošačkim sporovima Stanivuković navodi „brzinu, efikasnost, ekonomičnost, konzistentnost ishoda“, dok od nedostataka izdvaja „nedostatak zakonskog i institucionalnog okvira, nekompatibilnost sa osnovnim načelima arbitraže, ograničavanje procesnih prava stranaka kao i mogućnost zloupotreba“.

5. ZAKLJUČAK

Uspostavljanje upravnopravnog sistema zaštite kolektivnih interesa potrošača predstavlja iskorak u zakonodavnoj regulativi srpskog prava, s tim da nije dostiglo željene efekte u načinu ponašanja trgovaca. Budući da se upravnopravnom zaštitom nije postigao efekat odvratanja pojedinih trgovaca od postupanja kojima krše potrošačka prava, čini se adekvatnim predlog da se izvrše izmene upravne mere zaštite kolektivnog interesa potrošača tako da ona sadrži obavezu plaćanja novčanog iznosa do određene visine ukupnog godišnjeg prihoda trgovca. Taj iznos je neophodno adekvatno odrediti kako bi trgovci prestali da se ponašaju protivzakonito. S druge strane, kako je tok postupka zaštite kolektivnog interesa potrošača po svojoj suštini sličan postupku inspekcijskog nadzora, smatramo da je pogodno i izloženo rešenje koje se odnosi na stavljanje ovog postupka u nadležnost inspekcijskih organa.

U pravnoj teoriji se kao perspektivan način za jačanje potrošačkih prava izdvajaju različiti oblici alternativnog rešavanja sporova poput formiranja potrošačkog ombudsmana, specijalizovanih arbitraža u potrošačkim sporovima i vođenja konsultacija i zaključenja sporazuma o poravnanju i obeštećenju. Reč je o dobro poznatim institutima iz uporednog prava koji su se u praksi pokazali kao efikasni i delotvorni instrumenti u oblasti potrošačkog prava. Stiče se utisak da naučni trendovi u svetu idu u pravcu osnivanja specijalizovanih ombudsmana za zaštitu potrošača, tako da za srpskog zakonodavca ostaje otvoreno pitanje mogućnosti realizovanja tog pravnog instituta i sa kakvim ovlašćenjima. Pojedini autori smatraju da bi se ova oblast mogla unaprediti kroz jačanje institucionalnog okvira za sprovođenje arbitraže u potrošačkim sporovima, pa i u sporovima zbog povrede kolektivnog interesa potrošača. Na taj način bi se potrošačima obezbedila brza, efikasna, delotvorna i pristupačnija zaštita. S druge strane, vođenje konsultacija i zaključenje sporazuma o poravnanju i obeštećenju, kao oblici alternativnog rešavanja sporova, predstavljaju jednostavne, fleksibilne i funkcionalne mehanizme zaštite potrošača, pa se čini svrsishodnim uvođenje tih mehanizama u potrošačko zakonodavstvo Srbije za zaštitu kolektivnih interesa potrošača. Takođe, kao mera zaštite interesa korisnika usluge osiguranja predlaže se usvajanje dobre prakse iz uporednog prava koja podrazumeva formiranje nacionalnih registara ugovornih odredaba koje su ocenjene kao nepravične, čime bi se pozitivno uticalo na trgovce da promene uslove osiguranja.⁷¹

71 Ivančević, K., Zaštita potrošača korisnika usluge osiguranja od nepravičnih ugovornih odredaba, u: Ivančević, K. (ur.), 2021, str. 487–488.

Nacrt Zakona o zaštiti potrošača nagoveštava unapređenje mehanizma vansudskog rešavanja potrošačkih sporova, s tim da je, pored materijalnih odredaba, potrebno obezbediti njihovo sprovođenje u praksi.

Rezultati istraživanja naučnog projekta Pravnog fakulteta Univerziteta Union u Beogradu pokazuju da se u narednom periodu treba fokusirati i na sledeće: usaglašavanje nacionalnih propisa sa aktuelnim propisima Evropske unije u oblasti zaštite potrošača, intenziviranje saradnje između ministarstava i udruženja 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. Radovi objavljeni u Zborniku sa navedene međunarodne naučne konferencije su obradili širok dijapazon tema u okviru kojih su otvorena brojna pitanja za srpskog zakonodavca, od kojih su samo neka: arbitražno rešavanje kolektivnih sporova, osnivanje specijalizovanih potrošačkih ombudsmana i drugih oblika alternativnog rešavanja sporova, mehanizmi kolektivne zaštite potrošača od nepravinih ugovornih odredaba, postupak izvršenja, rešenja predviđena Predlogom Direktive o reprezentativnim tužbama i načini njene implementacije, postupci kolektivne zaštite potrošača iz ugla pacijenta kao potrošača, rizici upotrebe virtuelnih valuta,⁷² finansijska inkluzija i sl. U ovom radu su predstavljena samo određena pitanja koja su razmatrana na Konferenciji.

Budućim formalnim usvajanjem Direktive o reprezentativnim tužbama i njenim implementiranjem u pravni sistem Republike Srbije očekuje se značajno poboljšanje kolektivne pravne zaštite potrošača, budući da će omogućiti potrošačima da kroz kolektivnu tužbu zahtevaju svoja prava, odnosno obeštećenje i/ili druga prava garantovana u slučaju povrede ugovora.

LITERATURA

1. Babović, B., 2014, *Zaštita kolektivnih interesa potrošača, Anali Pravnog fakulteta u Beogradu*, godina LXII, 2.
2. Bajraktarević, D., 2011, *Zaštita potrošača na tržištu finansijskih usluga u Bosni i Hercegovini, Pravna misao*, 1–2.

72 Aktuelna tema u oblasti zaštite potrošača jeste rizik upotrebe kriptovaluta kao posebnog oblika virtuelne imovine, kojoj temi je posvećen prilog T. Jovanić, a u međuvremenu Narodna skupština Republike Srbije usvojila je Zakon o digitalnoj imovini kojim se prvi put reguliše pitanje digitalne imovine i virtuelne valute u našem pravnom sistemu. Vid.: Jovanić, T., *Kriptovalute kao novi izazov zaštite potrošača*, u: Ivančević, K. (ur.), 2021, str. 396–427. Vid.: Zakon o digitalnoj imovini, *Sl. glasnik RS*, br. 153/20.

3. Božović, B., Zaštita potrošača u ugovorima zaključenim van poslovnih prostorija i ugovorima zaključenim na daljinu u savremenom međunarodnom privatnom pravu Crne Gore, u: Ivančević, K. (ur.), 2021, *Zbornik radova Zaštita kolektivnih interesa potrošača, Međunarodna naučna konferencija održana 24. oktobra 2020. godine u Beogradu*, Pravni fakultet Univerziteta Union u Beogradu.
4. Ivančević, K., Rešavanje potrošačkog spora pred arbitražom, in: Bourgoignie, T., Jovanić, T. (eds.), 2013, *Strengthening Consumer Protection in Serbia – Liber Amicorum Svetislav Taboroši*, Pravni fakultet Univerziteta u Beogradu.
5. Ivančević, K., 2013, Specijalizovani ombudsman za zaštitu potrošača, *Pravo i privreda*, 4–6.
6. Ivančević, K., 2021, Zaštita potrošača korisnika usluge osiguranja od nepravilnih ugovornih odredaba, u: Ivančević, K. (ur.), *Zbornik radova Zaštita kolektivnih interesa potrošača, Međunarodna naučna konferencija održana 24. oktobra 2020. godine u Beogradu*, Pravni fakultet Univerziteta Union u Beogradu.
7. Jerinić, J., Posebnosti upravnog postupka za zaštitu kolektivnog interesa potrošača, u: Ivančević, K. (ur.), 2021, *Zbornik radova Zaštita kolektivnih interesa potrošača, Međunarodna naučna konferencija održana 24. oktobra 2020. godine u Beogradu*, Pravni fakultet Univerziteta Union u Beogradu.
8. Jovanić, T., Kriptovalute kao novi izazov zaštite potrošača, u: Ivančević, K. (ur.), 2021, *Zbornik radova Zaštita kolektivnih interesa potrošača, Međunarodna naučna konferencija održana 24. oktobra 2020. godine u Beogradu*, Pravni fakultet Univerziteta Union u Beogradu.
9. Jovanić, T., Uloga uprave u zaštiti kolektivnih interesa potrošača, u: Bourgoignie, T., Jovanić, T. (ur.), 2013, *Jačanje zaštite potrošača u Srbiji Liber amicorum Svetislav Taboroši*, Beograd, Pravni fakultet Univerziteta u Beogradu.
10. Jovičić, K., 2016, Specifičnost zaštite potrošača kod ugovora zaključenih na daljinu i van poslovnih prostorija trgovca, *Strani pravni život*, 1.
11. Jovičić, K., Afera Dieselgate i njen uticaj na kolektivnu zaštitu potrošača u Nemačkoj i Evropskoj uniji, u: Ivančević, K. (ur.), 2021, *Zbornik radova Zaštita kolektivnih interesa potrošača, Međunarodna naučna konferencija održana 24. oktobra 2020. godine u Beogradu*, Pravni fakultet Univerziteta Union u Beogradu.
12. Karanikić Mirić, M., 2014, Kolektivna zaštita potrošača u srpskom pravu, *Analiza Pravnog fakulteta Univerziteta u Zenici*.
13. Lazarević, N., Đurović, M., Lazarević, M., Đindić, M., 2013, *Studija potrošačke politike u Srbiji ka evropskom nivou zaštite potrošača u Srbiji*, Centar za evropske politike, Beograd.
14. Lilić, S., Toskić, K., Inspekcijski nadzor i kolektivna zaštita potrošača u upravnom postupku: studija primera na slučaju „Supernova“, u: Ivančević, K. (ur.), 2021, *Zbornik radova Zaštita kolektivnih interesa potrošača, Međunarodna naučna konferencija održana 24. oktobra 2020. godine u Beogradu*, Pravni fakultet Univerziteta Union u Beogradu.
15. Mezetović Medić, S., 2021, Aktivna legitimacija u postupcima kolektivne zaštite – ima li mesta za advokate?, u: Ivančević, K. (ur.), 2021, *Zbornik radova Zaštita kolektivnih interesa potrošača, Međunarodna naučna konferencija održana 24. oktobra 2020. godine u Beogradu*, Pravni fakultet Univerziteta Union u Beogradu.

16. Micklitz, H.-W., 2007, Collective Private Enforcement of Consumer Law: The Key Questions, in: *Collective Enforcement of Consumer Law, Securing Compliance in Europe through Private Group Action and Public Authority Intervention*.
17. Miller, G. P., 2009, Compensation and Deterrence in Consumer Class Actions in the United States and Europe, in: Cafaggi, F., Micklitz, H.-W., (eds.), *New Frontiers of Consumer Protection – The Interplay between Private and Public Enforcement*, Intersentia.
18. Mihajlović, B., Zaštita kolektivnih interesa potrošača kroz oblike alternativnog rešavanja sporova, u: Ivančević, K. (ur.), 2021, *Zbornik radova Zaštita kolektivnih interesa potrošača, Međunarodna naučna konferencija održana 24. oktobra 2020. godine u Beogradu*, Pravni fakultet Univerziteta Union u Beogradu.
19. Milkov, D., 2007, Specijalizovani ombudsmani, *Zbornik radova Pravnog fakulteta u Novom Sadu*, 3.
20. Mrvić Petrović, N., Jovanović, S., Prekršajnoppravna zaštita potrošača, u: Ivančević, K. (ur.), 2021, *Zbornik radova Zaštita kolektivnih interesa potrošača, Međunarodna naučna konferencija održana 24. oktobra 2020. godine u Beogradu*, Pravni fakultet Univerziteta Union u Beogradu.
21. Perinčić, D., 2016, *Kršenje prava intelektualne svojine i drugi oblici antikonkurencijskih ponašanja i njihov uticaj na pravo potrošača*, doktorska disertacija, Pravni fakultet Univerziteta Union u Beogradu.
22. Petrović Tomić, N., 2014, Rešavanje potrošačkih sporova, *Anali Pravnog fakulteta u Beogradu*, godina LXII, 2.
23. Protić, D., 2020, *Zaštita potrošača u Srbiji: koji su mogući pravci napretka?*, Centar za evropske politike, Beograd.
24. Radonjić, A., Sudska zaštita kolektivnih interesa potrošača u Evropi, pouke za pravo Srbije, u: Ivančević, K. (ur.), 2021, *Zbornik radova Zaštita kolektivnih interesa potrošača, Međunarodna naučna konferencija održana 24. oktobra 2020. godine u Beogradu*, Pravni fakultet Univerziteta Union u Beogradu.
25. Stanivuković, M., Više istovrsnih tužbenih zahteva u međunarodnoj arbitraži i značaj ove pojave za potrošačke sporove, u: Ivančević, K. (ur.), 2021, *Zbornik radova Zaštita kolektivnih interesa potrošača, Međunarodna naučna konferencija održana 24. oktobra 2020. godine u Beogradu*, Pravni fakultet Univerziteta Union u Beogradu.
26. Vukadinović, S., 2020, Arbitražna klauzula u opštim uslovima poslovanja: aktuelne tendencije u međunarodnoj trgovinskoj versus potrošačkoj arbitraži, *Glasnik Advokatske komore Vojvodine*, 3.
27. Vukadinović, S., Mehanizmi kolektivne zaštite potrošača od nepravičnih ugovornih odredaba, u: Ivančević, K. (ur.), 2021, *Zbornik radova Zaštita kolektivnih interesa potrošača, Međunarodna naučna konferencija održana 24. oktobra 2020. godine u Beogradu*, Pravni fakultet Univerziteta Union u Beogradu.

PROPISI

1. Nacrt Zakona o zaštiti potrošača iz 2019. godine.
2. Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on representative actions for the protection of the collective interests of consumers, and repealing Directive 2009/22/EC, COM/2018/0184 final-2018/089 (COD).
3. Strategija zaštite potrošača za period 2019–2024. godine, *Sl. glasnik RS*, br. 93/19.
4. Zakon o digitalnoj imovini, *Sl. glasnik RS*, br. 153/20.
5. Zakon o obligacionim odnosima, *Sl. list SFRJ*, br. 29/78, 39/85, 45/89 – odluka USJ i 57/89, *Sl. list SRJ*, br. 31/93, *Sl. list SCG*, br. 1/03 – Ustavna povelja i *Sl. glasnik RS*, br. 18/20.
6. Zakon o opštem upravnom postupku, *Sl. glasnik RS*, br. 18/16 i 95/18 – autentično tumačenje.
7. Zakon o parničnom postupku *Sl. glasnik RS*, br. 72/11.
8. Zakon o prekršajima, *Sl. glasnik RS*, br. 65/13, 13/16, 98/16 – odluka US, 91/19 i 91/19 – dr. zakon.
9. Zakon o zaštiti potrošača, *Sl. glasnik RS*, br. 62/14, 6/16, 44/18 – dr. zakon.
10. Zakon o zaštiti potrošača, *Sl. glasnik RS*, br. 73/10.
11. Zakon o zaštiti potrošača, *Sl. glasnik RS*, br. 79/05.
12. Zakon o zaštiti potrošača, *Sl. list SRJ*, br. 37/02.

SUDSKA PRAKSA

1. Odluka Ustavnog suda Republike Srbije od 23. 5. 2013. godine, broj: IUz-51/2012, (<http://www.ustavni.sud.rs/page/jurisprudence/35/>).

IZVORI SA INTERNETA

1. <http://efektiva.rs/aktuelnosti-efektiva/potrosaci-aktuelnosti/supernova/>
2. <https://mtt.gov.rs/informacije/zastita-potrosaca/resenje-o-povredi-kolektivnog-interesa-potrosaca/>
3. <https://mtt.gov.rs/slider/javne-rasprava-o-nacrtu-ozp/>
4. <http://pravnofakultet.rs/medjunarodna-naucna-konferencija-zas/>

INSTITUTIONAL FRAMEWORK OF COLLECTIVE CONSUMER PROTECTION IN THE REPUBLIC OF SERBIA: CONDITION AND PERSPECTIVES

Jovana Popović

ABSTRACT

The paper presents the system for protection of consumers' collective interests in the Republic of Serbia and its development perspectives. The paper relies on certain results of the research conducted at the Union University School of Law, as well as on specific comparative legal approaches. The Law on Consumer Protection introduced an administrative procedure for collective consumer protection. Contended arguments in favour of that change were efficiency and low costs of administrative procedure. In practice, administrative protection has proven to be more effective than judicial protection, but the effect of deterring traders from actions that violate consumer rights has not been fully achieved. In that sense, the existing system of protection of consumers' collective interests in Serbia can be improved by modifying certain administrative measures and by introducing specific forms of alternative dispute resolution in Serbian consumer legislation. The novelties brought by the Directive on Representative actions, whose adoption can be expected very soon, have also been presented in the paper.

Key words: consumer, protection of collective interests of consumers, administrative procedure, forms of alternative dispute resolution.

Dostavljeno Uredništvu: 1. maja 2021. godine

Prihvaćeno za objavljivanje: 11. juna 2021. godine