

УДК: 366.4 ; 004.738.5:339

CERIF: S 130, S 137, S 144

ТИП РАДА: ПРЕГЛЕДНИ НАУЧНИ РАД

DOI: 10.55836/PiP_25204A

др **Ива ТОШИЋ***

доцент Правног факултета Универзитета Унион у Београду, Србија

Јована ПОПОВИЋ**

асистент Правног факултета Универзитета Унион у Београду, Србија

„ОД КЛИКА ДО ПОЛИСЕ“: ПРАВНИ АСПЕКТИ ЗАШТИТЕ ПОТРОШАЧА УСЛУГА ОСИГУРАЊА КОД УГОВАРАЊА НА ДАЉИНУ

Сажетак

*Услуге осигурања све чешће се нуде и кућују њушем савремених сред-
ства комуникације, што представља нова правна и практична питања
у вези са заштитом потрошача. Иако овај вид закључења уговора дру-
жа огромне предности и за осигуравача и за корисника услуга осигурања,
специфичности услуга осигурања код овог вида кувовине полисе захтева
посебно реулисање.*

*Ауторке у раду настоје да анализирају правне аспекте заштите
корисника услуга осигурања код кувовине полиса осигурања на даљину,
сагледавајући реулаиорни оквир Републике Србије. Посебна пажња
посвећена је правима потрошача, обавезама осигуравајућих друштва и*

* Електронска адреса аутора: iva.tosic@pravnofakultet.edu.rs.
ORCID 0000-0002-9786-0757

** Електронска адреса аутора: jovana.popovic@pravnofakultet.edu.rs.
ORCID 0000-0003-1555-0112

пошеницијалним ризицима куповине услуга осигурања на даљину. Ауторке преизнају да је, осим посебних права попут права на информисање, одустанак и једнострани раскид уговора, корисник услуге осигурања изложен додатним ризицима код овог вида куповине пописе. Ови ризици односе се на ризик од повреде личних података, ризике код дигиталних трансакција, који се неће детаљно анализирати.

Кључне речи: *Заштитна потрошача. – Уговарање на даљину. – Финансијске услуге. – Осигурање. – Предуговорно информисање. – Одустанак. – Једнострани раскид.*

I Увод

Развој дигиталних технологија донео је огромне предности у пословању осигуравајућих друштава, те омогућио брзу и једноставну куповину полиса осигурања на даљину. Иако је и раније постојала могућност закључења уговора о осигурању без физичког присуства уговорних страна, коришћењем традиционалних средстава комуникације на даљину, савремени развој комуникационих технологија створио је услове за масовну примену тзв. уговора на даљину, који су данас доступни широком кругу правних субјеката.¹ Овај вид куповине доноси бројне предности, као што су већа доступност, нижи трошкови, уштеда времена и превазилажење географских, временских и других препрека. Међутим, упркос бројним предностима, не може се занемарити потреба за обезбеђивањем адекватне заштите потрошача у погледу транспарентности и услова који се односе на закључење и одустанак од уговора. Додатни проблем, посебно када је у питању куповина путем интернета, представља ризик од повреде података о личности. Узимајући у обзир важну улогу коју потрошачи имају, као и чињеницу да су они као физичка лица у слабијем положају, неопходно је обезбедити им адекватну заштиту. Адекватне политике заштите потрошача подстичу поверење потрошача, јача се репутација друштва, чиме се повећава учешће корисника у трансакцијама и унапређује пословање.² Потреба за детаљним регулисањем заштите корисника финансијских услуга закључених на даљину препозната је како на нивоу ЕУ,³ тако и

1 Ненад Грујић, „Право корисника услуге осигурања на једнострани раскид уговора о осигурању закљученог на даљину“, *Право и привреда*, бр. 7–9/2019, 526.

2 Hossein Kaviar, „Consumer Protection in Electronic Contracts“, *International Arab Journal of e-Technology*, Vol. 2, Nr. 2/2011, 96.

3 Директива о трговању на даљину финансијским услугама које су намењене потрошачима (*Directive 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council of 23 September 2002 concerning the distance marketing of consumer financial services and amend-*

у српском праву.⁴ Заједничко им је што препознају исти начин и систем заштите потрошача.⁵ Као и код других начина информисања имају право на јасне, прецизне и лако разумљиве информације о условима осигурања пре закључења уговора. Уговарач осигурања је просечан потрошач који често нема никакво знање о финансијским производима, те информације морају бити такве да разуме шта купује и на који начин може заштити своја права. Осим наведеног, посебно важно је право на одустанак које потрошачу припада у складу с тренутним законодавним оквиром. Корисник мора од стране осигуравајућег друштва бити јасно упознат са овим правом, где се опет враћамо на терен предуговорног информисања, због чега се оно и сматра најважнијом обавезом осигураваача, а правом уговарача осигурања. У складу са правом на одустанак као видом заштите, једнако важни за заштиту права корисника су и транспарентни канали за приговоре и рекламације и јасно упозорење на ово право. Такође, имајући у виду огромне ризике које данас носи коришћење интернета, важно је да кориснику буде обезбеђена безбедна обрада његових личних података.

Потреба за појачаном заштитом када је у питању закључење било ког уговора на даљину, произлази пре свега из чињенице да потрошач нема могућност да се уживо упозна са производом или услугом коју купује и да директно од продавца или пружаоца услуге добије информације потребне за доношење информисане одлуке. Додатни разлог за повећану заштиту корисника услуга осигурања произлази из сложености финансијских производа тако да просечан потрошач, уколико не поседује одређена знања, тачне и потпуне информације о производу, има потешкоће да га разуме.⁶ Са друге стране, не можемо поћи од претпоставке да увек постоји „добра воља“ осигураваача у погледу заштите

ing Council Directive 90/619/EEC and Directives 97/7/EC and 98/27/EC, OJ L 271/16, 9. 10. 2002).

4 Закон о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину – ЗЗКФУ, *Службени гласник РС*, бр. 44/2018.

5 Између појма потрошача и корисника финансијске услуге не би требало да постоји разлика. Ипак, имајући у виду тренутни регулаторни оквир морамо напоменути да се у српском законодавству термин потрошач односи на „физичко лице које на тржишту прибавља робу или услуге у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности“. Са друге стране, корисник финансијске услуге је такође физичко лице, међутим за разлику од Закона о заштити потрошача, тај термин се односи и на физичко лице које је предузетник или пољопривредник као носилац или члан породичног пољопривредног газдинства. У раду фокус ауторки ће бити на кориснику финансијске услуге као физичком лицу „које ове услуге користи, користило их је или намерава да их користи у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности“, те ћемо термин „корисник услуге осигурања“ и „потрошач услуге осигурања“ користити као синониме.

6 Ива Тошић, Оливера Новаковић, „Заштита потрошача услуга осигурања – анализа законодавног оквира Републике Србије“, *Проузроковање штете, накнада штете и*

интереса лица које закључује уговор о осигурању и да би осигуравач био спреман да у услове осигурања угради клаузуле којима би осигураник био адекватно заштићен.⁷ Стога се пред осигураваче постављају додатни захтеви, а посебно када су у питању уговори закључени на даљину. Да бисмо могли да разумемо права која кориснику припадају при закључењу уговора на овај начин, важно је да прво разумемо који то услови морају бити испуњени да би се један уговор сматрао уговором закљученим на даљину, као и одакле произлази потреба за посебном заштитом корисника услуга осигурања.

II Појам уговора на даљину и разлози за посебну заштиту потрошача

„Уговор на даљину је уговор закључен између трговца и потрошача у оквиру организоване продаје или пружања услуга на даљину без истовременог физичког присуства трговца и потрошача, искључивом употребом једног или више средстава комуникације на даљину до тренутка закључења уговора, укључујући и сам тренутак закључења.“⁸ Из наведене дефиниције можемо извући неколико карактеристика које је потребно да испуњава уговор да би се могао сматрати уговором на даљину. Пре свега, није довољно само да је уговор закључен неким од средстава комуникације на даљину, већ и да се предговорна фаза одвија путем средстава комуникације на даљину. Стога, потребно је да се радње оглашавања, давања и прихватања понуде, процене ризика од стране осигуравача, достављања информација релевантних за процену ризика од стране уговорача осигурања, као и испуњења обавезе предговорног информисања од стране осигуравача, спроведу без истовременог физичког присуства уговорних страна.⁹ Осим тога није неопходно да је током ових фаза коришћено исто средство комуникације, већ је могуће да су комбинована различита средства комуникације на даљину.

Већ смо напоменули да потреба за посебном заштитом потрошача услуга осигурања проистиче из неколико разлога, којима треба додати и оне који постоје код закључења уговора на даљину. Потрошачи

осиурање (ур. Здравко Петровић, Владимир Чоловић, Драган Обрадовић, Милош Балтић), Београд – Ваљево, 2022, 510.

7 Вид. Јасмина Лабудовић, „Клаузуле у уговорима о осигурању живота које штите осигуранике“, *Европски њуј права осигурања Србије, посебно уговора о осигурању* (ур. Јован Славнић, Предраг Шулејић, Јасна Пак), Београд, 2008, 353–368.

8 Закон о заштити потрошача – ЗЗП, *Службени гласник РС*, бр. 88/2021, чл. 1 ст. 1 тач. 8.

9 Н. Грујић (2019), 527.

се налазе у подређеном положају јер се трговци професионално баве пружањем услуга и продајом добара, па су и по стручном знању и финансијски надмоћни у односу на потрошаче.¹⁰ Неретко се у пракси дешава да страна која је у надмоћнијем положају (трговац) формулише уговорна права и обавезе тако да успостави правну неравнотежу у своју корист, а на штету друге стране.¹¹ Стога, један од најважнијих разлога је уговорна неравнотежа која постоји између осигураваача и уговараача услуге осигурања. Уговорна неравнотежа између продавца и корисника његових услуга је постала таква да је захтевала посебну интервенцију законодавца, која је била тако свеобухватна да је из ње проистекла нова грана права: потрошачко право. Висок степен заштите потрошача у ЕУ постављен је као циљ политике уније, без којег није могуће постићи стварање унутрашњег тржишта, са слободним кретањем робе, људи, услуга и капитала.¹² Додатни разлог за заштиту корисника услуга осигурања је став да сви осигураници, били они потрошачи или професионалци, имају потребу за заштитом од неправичних уговорних одредби, јер уговор о осигурању обележава неравнотежа инхерентна његовој природи.¹³ Такође, морамо имати у виду да је потрошач услуга осигурања углавном економски слабија страна. Он уговор закључује са субјектом који мора имати завидну економску снагу,¹⁴ па се у највећем броју случајева налази у подређеном економском положају. Међутим, чак и ако није у подређеном економском положају, уколико се и сам не бави пословима осигурања, не може се очекивати да поседује

10 Јована Поповић, „Институционални оквир колективне заштите потрошача у Републици Србији: стање и перспективе“, *Правни записи*, бр. 1/2021, 214.

11 Катарина Јовичић, Слободан Вукадиновић, *Неизвршење уговора, одговорности и накнада штете*, Београд, 2023, 26.

12 Уговор о функционисању Европске уније (*Consolidated Version of The Treaty on The Functioning of The European Union* (2010/c 83/01)), чл. 12, 169; Повеља основних права Европске уније (*Charter of Fundamental Rights of The European Union* (2010/c 83/02), *ОЈ ЕУ* C 83/1, 30. 3. 2010), чл. 38.

13 Наташа Петровић Томић, „Неправичне клаузуле и Принципи европског уговорног права осигурања“, *Евројска ревија за право осигурања*, бр. 2/2014, 46.

14 Закон о осигурању – ЗО (*Службени гласник РС*, бр. 139/2014 и 44/2021), прописује да друштво за осигурање мора бити основано у форми акционарског друштва (чл. 23), као и да основни капитал не може износити мање од 3.200.000 евра за животна осигурања, реосигурање, све врсте неживотних осигурања, и поједине врсте неживотних осигурања, у која спадају: осигурање од одговорности због употребе моторних возила, осигурање од одговорности због употребе ваздухоплова, осигурање од одговорности због употребе пловних објеката, осигурање од опште одговорности за штету, осигурање кредита и осигурање јемства, односно 2.200.000 евра за поједине врсте неживотних осигурања, осим појединих врста неживотних осигурања наведених горе за које се тражи већи основни капитал, као и да при оснивању новчани део основног капитала мора износити 100% наведених износа (чл. 27).

специјализована знања из те области.¹⁵ Као још један разлог на страни уговарача осигурања наводи се нетранспарентност општих и посебних услова. Потрошачи осигурања често нису упознати са општим и посебним условима осигурања или их само површно прегледају приликом закључења уговора, без стварног разумевања њиховог садржаја. Иако су услови осигурања данас у великој мери уједначени, и даље постоји ризик да уговор садржи одредбе којима осигуравач настоји да ограничи своје обавезе на штету легитимних интереса осигураника.¹⁶ Сложеност и специфичност уговора о осигурању додатно отежавају положај корисника услуге, нарочито када је уговарач осигурања физичко лице. У таквим случајевима, он често није у могућности да у потпуности сагледа обим и квалитет осигуравајуће заштите коју је одабрао. С обзиром на његову могућу неукост и недовољну информисаност, уговарач осигурања често није у позицији да донесе „информисану“ одлуку која би била у његовом најбољем интересу, па правни поредак налаже осигуравачу да му пружи све неопходне информације.¹⁷ Када су у питању уговори на даљину овај проблем додатно усложњава чињеница да уговарач услуге осигурања није у могућности да недоумице разјасни у разговору са агентом, већ се простим читањем одредаба уговора и општих и посебних услова пословања упознаје са својим правима и обавезама који из уговора проистичу. Овде, пре свега, мислимо на ситуацију када уговор закључује путем средстава на даљину где нема комуникације са агентом, попут веб сајта или апликације осигуравача.

III Постављање проблема

Финансијска заштита потрошача представља кључни аспект функционисања финансијских тржишта, а њен основни циљ је осигурање два фундаментална принципа. Први принцип односи се на информисаност и способност потрошача да доносе разумне и промишљене одлуке приликом избора финансијских производа и услуга. Други принцип подразумева поштен и етички третман потрошача од стране финансијских институција и њихових запослених, упркос чињеници да су ове институције првенствено мотивисане максимизацијом профита. Ефикасна заштита потрошача на финансијском тржишту може допринети

15 И. Тошић, О. Новаковић, 511.

16 Озрен Узелац, *Регулаторно-правни оквир заштите потрошача из односа осигурања*, докторска дисертација, Нови Сад, 2016, 55.

17 Наташа Петровић Томић, „Заштита потрошача услуга осигурања и информациона парадигма – одлука Народне банке Србије о заштити права и интереса корисника услуга осигурања“, *Право и привреда*, бр. 7–9/2016, 558.

већој транспарентности, јачању поверења у финансијски сектор и смањењу ризика од злоупотреба и несавесног пословања.¹⁸ Важно је да напоменемо да у данашње време друштва доста улажу у етичко пословање и поверење корисника. Иако је профит неспорно главни покретач свих привредних друштава, развијена је свест о томе да се пословање не може руководити само бескрупулозним стицањем профита, већ да су профитабилност и етичност конзистентни појмови.¹⁹

Куповина финансијских производа на даљину доноси бројне предности, али истовремено уводи и нове врсте ризика за потрошаче. Међу њима су крађа идентитета, гласовни фишинг и друге врсте преварних трансакција.²⁰ Међутим, имајући у виду сложеност заштите потрошача, а посебно сложеност ризика којима су изложени приликом куповине производа и услуга путем интернета, ауторке желе да нагласе да с обзиром на ограниченост дужине једног научног рада неће бити у могућности да анализирају све аспекте заштите, већ ће фокус бити на правима признатим потрошачу у погледу предуговорног информисања, одустајка од уговора и права на једнострани раскид, не умањујући тиме значај осталих ризика којима су на овај начин изложени. Стога, само ћемо поменути да осим што је потрошачима код ових специфичних услуга потребно обезбедити заштиту у погледу права која му се додељују и предвидети поједина одступања од општих одредби облигационог, па и потрошачког права, они су изложени и додатним ризицима. Кључни изазови у куповини осигурања на овај начин односе се пре свега на недостатак физичког контакта и савета агената, комплексност уговорних одредби и општих услова пословања, али и безбедност личних података и дигиталних трансакција. Управо због недостатка физичког контакта и савета са агентом, закон предвиђа изузетно сложено предуговорно информисање које треба потрошачу да омогући да се адекватно упозна са услугом коју набавља, о чему ће у раду бити речи. Међутим, посебан проблем представља ризик повреде и цурења личних података, као и ризици који се тичу дигиталних трансакција. Раст доступних онлајн опција за маркетинг, осигурање и способност индустрије да прикупља и користи све веће количине података о потрошачима одражава се и

18 Man Cho, Soojin Park, „Financial Consumer Protection in the Era of Digital Transformation: A critical Survey of Literature and Policy Practices“, *KDI School of Pub Policy & Management Paper* No. DP21-04, 2021, доступно на адреси: <https://ssrn.com/abstract=3914573>, 10. 3. 2025, 3.

19 Вид.: Aaron Doyle, „Introduction: Insurance and Business Ethics“, *Journal of Business Ethics*, Vol. 103, 2011, 1–5; Mikael Dubois, „Insurance and prevention: ethical aspects“, *The Journal of Primary Prevention*, Vol. 32, Nr. 1/2011, 3–15; Драго Цвијановић, Бранко Михаиловић, Радован Пејановић, *Пословна етика и комуницирање*, Београд, 2012.

20 M. Cho, S. Park, 4.

у значајним ризицима неовлашћеног приступа тим информацијама. Сајбер безбедност се брзо појавила као примарна брига великих предузећа, посебно субјеката у сектору финансијских услуга. Међутим, уз ове ризике долазе и прилике, с обзиром на то да се предвиђа значајан раст тржишта сајбер осигурања.²¹ Ипак, то ставља и посебан терет на осигуравајућа друштва имајући у виду да се ради о друштвима која прикупљају огроман број података о личности,²² а све чешће се полисе поготово када су у питању краткорочна осигурања набављају онлајн, те морају обезбедити адекватне сигурносне системе. Такође, за ова друштва изузетно је значајно и право потрошача да се на њега не односи одлука која је искључиво донета на аутоматизован начин, а ово право им припада на основу одредби Закона о заштити података о личности.²³ Као што је већ претходно речено, имајући у виду да ово може бити тема посебног рада, а ради се о изузетно значајној теми којој би требало посветити посебну пажњу у овом раду неће бити детаљније анализе поменутих ризика.

Осим наведеног, поједини аутори указују на додатан проблем код закључивања уговора путем мобилне апликације или интернет презентације, те утицају на заштиту потрошача у том смислу. Опште је познато да Закон о облигационим односима прописује писану форму уговора о осигурању,²⁴ док Закон о заштити корисника финансијских услуга закључених на даљину прописује да се писана форма, приликом закључења уговора на даљину у форми електронског документа, постиже употребом квалификованих електронских потписа обе уговорне стране. Као изузетак предвиђа да се двострука аутентификација може користити као начин закључења уговора о осигурању закључених на даљину у електронској форми, само од стране уговарача осигурања.²⁵ Оваква одредба није „компатибилна“ са сврхом коју закључење уговора

21 Aviva Abramovsky, Peter Kochenburger, „Insurance Online: Regulation and Consumer Protection in a Cyber World“, *The „Dematerialized“ Insurance, Distance Selling and Cyber Risks from an International Perspective* (eds. Pierpaolo Marano, Ioannis Rokas, Peter Kochenburger), Springer, 2016, 133.

22 За више вид. Ива Тошић, Јована Мисаиловић, „Регулатива о заштити података о личности као механизам заштите потрошача услуга осигурања“, *Зборник радова Копаоничке школе природној праву*, 2022, 431–444.

23 За више вид. Јована Рајић Ђалић, Ива Тошић, „Профилисање и аутоматизовано доношење одлука од осигуравајућег друштва у светлу заштите података о личности“, *Ујореднојравни изазови у савременом праву – In memoriam др Стефан Андоновић* (ур. Јована Рајић Ђалић), Београд, 2023, 571–583.

24 Закон о облигационим односима – ЗОО, *Службени лист СФРЈ*, бр. 29/78, 39/85, 45/89 – одлука УСЈ и 57/89, *Службени лист СРЈ*, бр. 31/93, *Службени лист СЦГ*, бр. 1/2003 – Уставна повеља и *Службени лист РС*, бр. 18/2020, чл. 901 ст. 1.

25 ЗЗКФУ, чл. 3.

путем ових средстава комуникације треба да оствари. Ово стога што та средства комуникације на даљину подразумевају доступност услуге осигурања 24 часа дневно седам дана у недељи, и то у реалном времену. Просечан корисник услуге осигурања који намерава да прибави услугу употребом мобилне апликације или интернет презентације, очекује да то може урадити у било које доба дана. Да би могао да испоштује наведену одредбу, али и очекивања корисника, осигуравач мора да обезбеди довољан број стручних лица са овлашћењима за закључење уговора о осигурању, са квалификованим електронским потписима и дежурствима 24 часа дневно седам дана у недељи, укључујући празнике и нерадне дане. Иако је то теоријски могуће, подразумевало би несразмерно високе трошкове, а посредно би имали и одвраћајући утицај на кориснике услуге осигурања и довела би до значајног поскупљења услуге осигурања, а вероватно и до незадовољства брзином, ефикасношћу и поузданошћу самог процеса.²⁶

Из наведеног можемо приметити да заштита потрошача услуга осигурања када је у питању уговарање на даљину отвара низ правних питања, што је и очекивано имајући у виду да технологија напредује свакодневно, те није једноставно испратити учестале промене адекватном регулативом.

IV Права корисника услуга осигурања код закључења уговора на даљину

Регулатива у области финансијских услуга препознаје потребу за заштитом корисника услуга код закључења уговора на даљину, те је у ту сврху донет и посебан закон – Закон о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину (ЗЗКФУ). Овај закон корисницима финансијских услуга, па самим тим и кориснику услуга осигурања признаје посебна права попут права на информисање, права на одустанак од уговора, права на раскид уговора и права која се односе на финансијске услуге које корисник није тражио. Док су прва два права детаљно регулисана, остала права се налазе у одељку под називом „Друга права корисника код уговарања на даљину“.

26 За више вид. Ненад Грујић, „Правне дилеме у вези с начинима закључења уговора о осигурању на даљину – путем мобилне апликације и интернет презентације“, *Топкови осигурања*, бр. 1/2024, 105–117.

1. Предуговорно информисање

Иако је обавеза предуговорног информисања споредна у односу на основну обавезу осигураваача – пружање осигуравајућег покрића – она има значајну улогу у формирању правне воље лица које жели да постане осигураник.²⁷ Стога је с правом сматрана посебним теретом осигураваача у осигурању. Ова обавеза произлази из једног од темељних начела облигационог права – начела савесности и поштења. Њено непоштовање или недовољно испуњење може довести до озбиљних последица, укључујући право осигураника да уложи приговор и раскине уговор, изрицање административних санкција од стране надзорног органа, па чак и подношење тужбе за накнаду штете против осигураваача.²⁸

„Пружалац услуге дужан је да кориснику, у примереном року, пре закључења уговора на даљину достави информације о пружаоцу услуге, финансијској услузи, уговору на даљину и начину решавања спорова.“²⁹ Када су у питању информације о пружаоцу услуге, ове обавезе произлазе и из Закона о електронској трговини³⁰ и обавезују сваког пружаоца услуге електронске трговине, како би омогућиле потрошачу да се упозна са компанијом од које набавља услугу. Код уговарања финансијских услуга на даљину закон предвиђа још низ информација који треба да заштити корисника и омогући му да се упозна са самом услугом и својим правима (попут права на одустанак, једнострани раскид уговора, права на приговор), као и другим подацима који су за корисника посебно значајни. Ове одредбе подударају се у великом делу и са одредбама Закона о облигационим односима (ЗОО) и Закона о заштити потрошача (ЗЗП). Осим тога и сам закон предвиђа да се, поред информација које су њиме предвиђене, кориснику морају доставити и информације које

27 За више о предуговорном информисању вид.: Данијела Глушац, „Обавезе осигураваача осигурања на предуговорно обавештење уговараача осигурања“, *XVIII Међународна конференција Трендови развоја земаља Зајадној Балкана засновани на знању са посебним освртом на БиХ у процесу приступања ЕУ* (ур. Јасмин Јусуфранић, Мирсад Имамовић), Травник, 2018, 374–380; Marijan Ćurković, „Obaveza osiguratelja na predugovorno informiranje eventualnog ugovaratelja osiguranja“, *Sedmo međunarodno savjetovanje: Aktualnosti građanskog i trgovačkog zakonodavstva i pravne prakse*, Mostar, 2009, 224–233, Jasmina Đokić, „Transparentnost kod ugovora o osiguranju: obaveza informiranja i savjetovanja osiguranika“, *Analiza Pravnog fakulteta Univerziteta u Zenici*, br. 17/2016, 170–195.

28 Efi Tziva, „Insurance Contracts Online and Consumer Protection Under the European and Greek Laws“, *The „Dematerialized“ Insurance, Distance Selling and Cyber Risks from an International Perspective* (eds. Pierpaolo Marano, Ioannis Rokas, Peter Kochenburger), Springer, 2016, 175.

29 ЗЗКФУ, чл. 5.

30 Закон о електронској трговини, *Службени гласник РС*, бр. 41/2009, 95/2013 и 52/2019, чл. 6.

друштво за осигурање има обавезу да достави у предуговорној фази у складу са одредбама других посебних прописа, значи ЗО, ЗОО и ЗЗП. Морамо приметити да на овај начин долази до дуплирања информација и да се од осигуравача очекује да консултује низ прописа, како би испунио ову обавезу. На нивоу ЕУ проблем дуплирања информација за уговараче осигурања у различитим прописима довео је до иницијатива за поједностављење и усклађивање правила о информисању, као и њихово обједињавање у један текст који би се примењивао за послове у осигурању.³¹ У том контексту, Директива Солвентност II³² објединила је обавезе осигуравача у погледу пружања информација уговарачима осигурања, преузимајући их из ранијих директива које су овом Директивом стављање ван снаге.³³ Треба имати у виду да се садржај информација које су потрошачу потребне да би донео информисану одлуку не разликује у зависности од начина на који услугу набавља. Једина значајна разлика је у томе што је потреба да му те информације буду саопштене на јасан и разумљив начин израженија код куповине на даљину (када се користе средства где нема директне комуникације са агентом), јер у овом случају нема могућност да у разговору разреши евентуалне недоумице. Стога, ово поједностављење је од значаја за кориснике услуга, али и за осигураваче, за које је испуњавање обавезе информисања из различитих прописа врло захтевно. Са друге стране, превелика количина информација, које су углавном стручно формулисане,³⁴ може збунити уговарача осигурања. Услед тога, њему може бити отежано разумевање понуде и проблема да донесе одлуку која је најбоља за њега. Тренутни законодавни оквир Републике Србије у погледу предуговорног информисања, поготово када је у питању куповина на даљину, обухвата низ аката, што ставља огроман притисак на осигураваче, а са друге стране доводи до превеликог оптерећења за осигураника који може превидети информације које су му значајне. Не умањујући значај предуговорног информисања, а имајући у виду природу размишљања просечног потрошача, којима је најчешће важно да разумеју у ком случају могу очекивати исплату осигуране суме, које су њихове могућности да заштите своја права или одустану од уговора, става смо да тренутна регулатива

31 Angelo Borselli, „Cognosceat emptor: o obavezi osiguravača na davanje informacija potencijalnom osiguraniku u Evropi“, *Revija za pravo osiguranja*, br. 2/2012, 50.

32 Директива Солвентност II (*Directive 2009/138/EC of the European Parliament and of the Council of 25 November 2009 on the taking-up and pursuit of the business of Insurance and Reinsurance (Solvency II)*), OJ L 335/1, 17. 12. 2009).

33 Директива Солвентност II, чл. 183–186.

34 Martin Ebers, „Information and advising requirements in the financial services sector: Principles and Peculiarities in EC Law“, *Electronic Journal of Comparative Law*, Vol. 8, Nr. 2/2004, 3.

није корисна ни за корисника услуге, ни за осигураваче. Јединствено уређење треба да има предност над одвојеним уређивањем које доводи до удвостручавања норми, неусклађености, некада и противречности и може проузроковати и проблем разграничавања и усклађивања.³⁵ Из тих разлога, често се указује на то да се код финансијских услуга циљ заштите корисника услуга може постићи побољшањем прописа, а не обимнијом регулативом. Пружање информација на начин и у обиму који је прописан свакако је тешко уклопити у контекст електронске трансакције осигурања, где због суштинских, техничких и временских ограничења није могуће темељно информисање корисника, не само у фази преговора, већ и касније током трајања уговорног односа, као и у критичној фази настанка осигураног ризика, уколико до тога дође.³⁶

2. Право на одустанак

Право на одустанак од уговора је једна од основних мера заштите потрошача и сматра се једном од најважнијих тековина европског потрошачког права. Оно безрезервно штити једну уговорну страну.³⁷ Стога можемо рећи да му је смисао заштита потрошача пружањем додатног времена за размишљање током којег он, ослобођен било каквог утицаја или психолошког притиска супротне стране, може повући своју изјаву која је довела до пуноважног закључења уговора, па чак и након што је уговор већ испуњен.³⁸ Управо у томе се огледа посебност права на одустанак.³⁹ Одустанком потрошач ускраћује или опозива свој слободан пристап, који је био ослобођен било каквих мана воље, чиме се уговору одузима споразум и обавезујуће дејство.⁴⁰ Потрошач има право да преиспита своју вољу, да се предомисли, није дужан да образлаже разлог одустанка, и ако оствари своје право сматра се да уговор није ни закључен.⁴¹ Потрошач може одустати од уговора, чак и ако је

35 Владимир Водинелић, *Грађанско право*, Београд, 2012, 92.

36 E. Tziva, 175.

37 Peter Rott, „Harmonising Different Rights of Withdrawal: Can German Law Serve as an Example for EC Consumer Law?“, *German Law Journal*, Vol. 7, Nr. 12/2006, 1114.

38 За више вид. Marco Loss, „Rights of Withdrawal“, *Centre for the Study of European Contract Law Working Paper Series No. 2009/04*, доступно на адреси: <https://ssrn.com/abstract=1350224>, 10. 3. 2025.

39 Вид. Радован Вукадиновић, „*Pacta non sunt servanda* и право на повлачење потрошачког уговора у праву ЕУ“, *Право и привреда*, бр. 1–4/2009, 257–270.

40 Драган Вујисић, „Право потрошача на једностранни раскид уговора“, *Правни живот*, бр. 10/2011, 816.

41 Катарина Иванчевић, „Заштита корисника финансијске услуге осигурања при закључењу уговора на даљину у Србији“, *Евројска ревија за право осигурања*,

закључење уговора резултат његове добре информисаности и савршеног разумевања.⁴² Једноставно, уколико промени своју одлуку, без икаквих негативних последица и одговорности потрошач завршава један уговорни однос.⁴³ Закон о заштити финансијских услуга закључених на даљину предвиђа право потрошача да одустане у року од 14 дана, уз два изузетка где је тај рок 30 дана (животно осигурање⁴⁴ и уговори у вези са добровољним пензијским фондом). Осим тога, закон предвиђа и изузетке у којима се потрошачу ово право не признаје, потпуно оправдано, јер би се у супротном изгубио смисао закључења конкретних уговора, а и дошло би до нарушавања основних начела облигационог права.⁴⁵ Међутим, треба имати у виду да се не ради о некаквом посебном праву предвиђеном искључиво за потрошаче који набављају финансијске услуге, већ ово право припада потрошачу увек када робу или услуге набавља ван пословних просторија послодавца. Стога, све и да закон не предвиђа ово право оно би кориснику услуге осигурања, који је истовремено и потрошач у складу са ЗЗП, припадало на основу одредби ЗЗП. То је у складу са циљем европског законодавца да успостави јединствен рок за одустанак који ће бити исти за све уговоре на даљину (укључујући оне о финансијским услугама) и уговоре закључене ван пословних просторија.⁴⁶ Оно што би се могло поставити као питање је да ли уколико законодавац сматра да је потрошачу уобичајено потребно обезбедити рок од 14 дана да се упозна са производом и услугом коју набавља и одлучи да евентуално одустане од уговора, тај рок одговара и природи финансијских услуга. Овде посебно желимо да нагласимо да управо специфичност и сложеност ових производа и условљава доношење посебне строже регулативе, која је у потпуности фокусирана на адекватну заштиту потрошача ових услуга. Стога, ако уобичајено овај рок износи 14 дана, да ли све остале уговоре о осигурању осим два поменута изузетка можемо поставити у исти ранг са нпр. обичном

бр. 1/2016, 14.

42 Драган Вујисић, „Право потрошача на одустанак од уговора у пракси Суда правде Европске Уније“, *Усклађивање правног система Србије са стандардима Европске уније* (2024) (ур. Снежана Соковић), Крагујевац, 2024, 537.

43 Anita Petrović, Tomislav Novačić, „Pravo na odustanak od ugovora o osiguranju života“, *Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci*, br. 1/2022, 2.

44 За више о специфичностима заштите потрошача код животног осигурања вид. Sara Zarubica, Svetlana Korica, „Protection of consumer rights in life insurance contract“, *Law – theory and practice*, Nr. 1/2023, 27–42.

45 ЗЗКФУ, чл. 13.

46 Reinhard Steennot, „The right of withdrawal under the Consumer Rights Directive as a tool to protect consumers concluding a distance contract“, *Computer Law & Security Review*, Vol. 29, Nr. 2/2013, 110.

куповином робе путем интернета. Наравно, са друге стране, треба имати у виду интерес друштва, који налаже да тај рок буде што краћи, како он не би због одустанка потрошача од уговора трпео већу штету него што је неопходно. Ово из разлога што за време трајања рока у коме потрошач има право да одустане од уговора осигуравач не може бити сигуран да ли ће уговор опстати или не, чак и када га је у свему испунио онако како је предвиђено.⁴⁷ Свакако да је тешко направити разграничење за сваку поједину услугу, али код куповине финансијских услуга се ради о знатно сложенијим производима, о којима потрошач нема никакво знање, те у том циљу закон предвиђа и сложеније пред-уговорно информисање.

Закон предвиђа да „корисник није одговоран за евентуалну штету коју је пружалац због одустанка од уговора претрпео, осим у случају ако је одустао од уговора с намером да ту штету проузрокује“.⁴⁸ Неки аутори заступају став да је поменута одредба супротна сврси увођења овог института.⁴⁹ Као разлог за такав став наводи се да она омогућава да се истражују разлози због којих је корисник одустао од уговора, док је управо суштина заштите потрошача која се постиже увођењем овог института да се ти разлози не истражују, као и да је Европски суд правде заузео став да предвиђање такве обавезе потрошача може да се схвати као казна за коришћење овог права што је противно циљу заштите потрошача.

Закон о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину, не предвиђа шта се дешава уколико корисник не буде адекватно обавештен о праву на одустанак, иако је то обавештење део пред-уговорног информисања. У државама чланицама ЕУ право потрошача на одустанак од уговора различито је регулисано у ситуацијама када пружалац услуге не достави прописане информације о овом праву на одговарајући начин. Као санкција за такав пропуст, рок за одустанак не почиње да тече све док потрошач не буде ваљано обавештен о свом праву.⁵⁰ Ова мера спречава трговце да свесно избегавају испуњење ове обавезе како би ограничили могућност потрошача да искористе своје право. У складу са ЗЗП, ако трговац не преда потрошачу обавештење о одустанку, на начин предвиђен законом, потрошач може одустати од уговора у року од 12 месеци од дана истека рока за одустанак од уговора. Ако трговац није предао потрошачу обавештење, па то учини у

47 Катарина Јовичић, „Специфичност заштите потрошача код уговора закључених на даљину и ван пословних просторија трговца“, *Сирани правни живои*, бр. 1/2016, 67.

48 ЗЗКФУ, чл. 15 ст. 2.

49 К. Иванчевић, 14.

50 R. Steennot, 108; M. Loose, 10.

року од 12 месеци од дана закључења уговора, рок од 14 дана за одустанак од уговора почиње да тече од дана када потрошач добије образац за одустанак.⁵¹ Међутим, имајући у виду претходно поменути терминолошку разлику између потрошача и корисника финансијске услуге у нашем праву (фуснота 5) ово право би имало само физичко лице „које ове услуге користи, користило их је или намерава да их користи у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности“, не и сваки корисник услуге осигурања у смислу ЗЗКФУ.

3. Право на раскид уговора на даљину

Закључење уговора путем средстава комуникације на даљину омогућава да се и сложене и значајне финансијске услуге, попут осигурања, уговоре без физичког присуства уговорних страна. Међутим, ова могућност неизбежно повећава ризике за кориснике осигурања. Управо због тога, законодавац интервенише прописујући још једно посебно право – право на једнострани раскид уговора закљученог на даљину.⁵² „Ако пружалац услуге није поступио у складу са одредбама закона, корисник у свако доба може једнострано раскинути уговор на даљину, без плаћања било каквих трошкова, накнада или казне.“ У том случају, пружалац услуге нема право на накнаду штете због раскида уговора на даљину.⁵³ Право из чл. 20 Закона о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину штити интересе уговарача осигурања као слабије уговорне стране и постоји у случају када осигуравач повреди своје законске обавезе. Међутим, поставља се питање да ли се то односи на повреду било које законске обавезе или је ограничено само на поједине обавезе, јер дефинисано на овај начин омогућава уговарачу осигурања да раскине уговор искористивши пропуст пружаоца услуге који није од суштинске важности за сам уговор а који се можда може отклонити.⁵⁴ Става смо да је интенција законодавца била да ово право омогући кориснику у оним случајевима када осигуравач није испунио неку законску обавезу која је за резултат имала нарушавање његових интереса.⁵⁵ Осим наведеног поставља се питање до ког момента уговарачу припада право на раскид уговора, имајући у виду да законодавац не дефинише рок већ користи израз „у свако доба“, одакле произлази да би он могао уговор раскинути све до момента

51 ЗЗП, чл. 28.

52 Н. Грујић (2019), 530.

53 ЗЗКФУ, чл. 20.

54 К. Иванчевић, 16.

55 За више вид. Н. Грујић (2019), 533–534.

престанка уговора. Овакво решење је подложно злоупотребама, те би било адекватно предвидети рок у ком од момента сазнања за непоступање осигуравача у складу са законом уговарач може раскинути уговор.

4. Финансијске услуге које корисник није тражио

У складу са законом забрањено је пружање финансијске услуге коју корисник није тражио, односно у вези с којом није закључио уговор на даљину и она не производи правно дејство према кориснику, нити корисник може имати било какву обавезу према пружаоцу услуге по том основу. Закон у овом случају искључује прихват понуде ћутањем. Изузетно, ако је пружалац услуге понудио, односно предложио измене и/или допуне уговора на даљину који је већ закључио с корисником, може се уговорити да ће се сматрати да је корисник сагласан са овом понудом, односно овим предлогом и када није одговорио у одређеном року, ако је могућност такве измене и/или допуне уговора утврђена законом. Пружалац услуге и корисник ипак имају право да уговоре прећутно продужење важења уговора на даљину, ако је могућност прећутног продужења важења уговора о одређеној финансијској услузи утврђена законом.⁵⁶

Ово право корисника произлази и из одредби Закона о заштити потрошача које се односе на слање ненаручених поштиљки.⁵⁷

V Предлози за унапређење регулаторног оквира

Из свега наведеног видимо да је законодавац предвидео детаљну заштиту корисника услуга осигурања када је у питању уговарање на даљину. Међутим, треба напоменути да нека од ових права произлазе већ из Закона о заштити потрошача, те је у том случају ова посебна регулатива значајна само за предузетника и пољопривредника у улози корисника услуге осигурања. За корисника услуге осигурања је најважније да му на јасан начин буде представљен производ који купује и његова права у вези са уговором који закључује, односно да постоји адекватно предуговорно информисање. Ипак, и овде треба водити рачуна јер пренормираност и велики број прописа није у интересу ни осигуравача, ни уговарача осигурања. Наиме, циљ информисања је да му олакша доношење најбоље одлуке за њега, а не да га још више збуну, поготово

⁵⁶ ЗЗКФУ, чл. 18.

⁵⁷ За више вид. ЗЗП, чл. 38.

имајући у виду да се код уговарања на даљину корисник често са условима уговора упознаје искључиво читањем истих. Када је у питању право на одустанак упитно је да ли је оправдано предвидети исти рок за коришћење тог права као за било који потрошачки уговор, а имајући у виду сложеност услуге која се набавља. Осим тога, законодавац пропушта да регулише шта се дешава у ситуацији када осигуравач корисника није обавестио о праву на одустанак, односно који рок у том случају припада кориснику. Уколико нема никакве санкције за осигуравача, могло би се очекивати да наменски не обавести корисника услуге о овом праву. Још једно значајно право које припада кориснику услуге је право на једнострани раскид. Код овог права требало би дефинисати у случају повреде којих законских обавеза кориснику припада ово право, као и у ком року он уговор може раскинути, јер у супротном ово право је подложно злоупотребима на штету осигуравача.

Осим тога када је у питању куповина путем интернета важно је да се предузму све превентивне мере за заштиту података корисника услуга, да им се омогуће једноставни механизми за заштиту својих права и подношење рекламација.

VI Закључак

Куповина полисе осигурања путем савремених средстава комуникације представља значајан искорак у дигитализацији финансијских услуга и знатно убрзава пословање. Ипак, као и у осталим случајевима дигиталног пословања, овај вид набављања полисе са собом носи правне и практичне изазове када је у питању заштита потрошача. Анализом регулаторног оквира утврдили смо која то права кориснику услуга припадају код куповине на даљину, као и који су недостаци тренутне регулативе. Уговарање на даљину подразумева посебан режим информисања, право на одустанак, једнострани раскид уговора и механизме заштите од превара. Неопходно је континуирано унапређивање регулаторног оквира како би се постигао баланс између флексибилности дигиталног тржишта осигурања и адекватне заштите корисника. Поред законских мера, кључну улогу имају и механизми саморегулације индустрије, као и едукација потрошача о правима и обавезама приликом склапања уговора о осигурању на даљину.

Побољшање регулативе, повећање транспарентности информација и механизма заштите може допринети већој сигурности и поверењу потрошача у овај вид куповине услуга осигурања. Повећање поверења и сигурности код потрошача доприноси бољој репутацији друштва, што на дуг рок позитивно утиче на пословање и профит. За уговараче

осигурања је важно да разумеју производ који купују, да познају своја права, као и да су њихови лични подаци заштићени. Компаније које успеју да остваре те циљеве и предузму све мере за заштиту права својих корисника, боље ће се котирати на тржишту. Даљи развој технологије и појава нових облика дигиталне дистрибуције осигурања захтеваће континуирано прилагођавање правних норми како би се осигурала правична и транспарентна заштита свих учесника у процесу.

Коришћена литература

- Abramovsky Aviva, Kochenburger Peter, „Insurance Online: Regulation and Consumer Protection in a Cyber World“, *The „Dematerialized“ Insurance, Distance Selling and Cyber Risks from an International Perspective* (eds. Pierpaolo Marano, Ioannis Rokas, Peter Kochenburger), Springer, 2016.
- Borselli Angelo, „Cognoscat emptor: o obavezi osiguravača na davanje informacija potencijalnom osiguraniku u Evropi“, *Revija za pravo osiguranja*, br. 2/2012.
- Водинелић Владимир, *Грађанско право*, Београд, 2012. (Vodinelić Vladimir, *Грађанско право*, Београд, 2012)
- Вујисић Драган, „Право потрошача на једнострани раскид уговора“, *Правни живот*, бр. 10/2011. (Vujisić Dragan, „Pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora“, *Pravni život*, br. 10/2011)
- Вујисић Драган, „Право потрошача на одустанак од уговора у пракси Суда правде Европске Уније“, *Усклађивање правног система Србије са стандардима Европске уније (2024)* (ур. Снежана Соковић), Крагујевац, 2024. (Vujisić Dragan, „Pravo potrošača na odustanak od ugovora u praksi Suda pravde Evropske Unije“, *Usklađivanje pravnog sistema Srbije sa standardima Evropske unije (2024)* (ur. Snežana Soković), Kragujevac, 2024)
- Вукадиновић Радован, „*Pacta non sunt servanda* и право на повлачење потрошачког уговора у праву ЕУ“, *Право и привреда*, бр. 1–4/2009. (Vukadinović Radovan, „*Pacta non sunt servanda* i pravo na povlačenje potrošačkog ugovora u pravu EU“, *Pravo i privreda*, br. 1–4/2009)
- Глушац Данијела, „Обавезе осигуравача осигурања на предуговорно обавештење уговарача осигурања“, *XVIII Међународна конференција Трендови развоја земаља Западне Балкана засновани на знању са посебним освртом на БиХ у процесу приступања ЕУ* (ур. Јасмин Јусуфранић, Мирсад Имамовић), Травник, 2018. (Glušac Danijela, „Obaveze osiguravača osiguranja na predugovorno

- obaveštenje ugovarača osiguranja“, *XVIII Međunarodna konferencija Trendovi razvoja zemalja Zapadnog Balkana zasnovani na znanju sa posebnim osvrtom na BiH u procesu pristupanja EU* (ur. Jasmin Jusufrić, Mirsad Imamović), Travnik, 2018)
- Грујић Ненад, „Правне дилеме у вези с начинима закључења уговора о осигурању на даљину – путем мобилне апликације и интернет презентације“, *Токови осигурања*, бр. 1/2024. (Grujić Nenad, „Pravne dileme u vezi s načinima zaključenja ugovora o osiguranju na daljinu – putem mobilne aplikacije i internet prezentacije“, *Tokovi osiguranja*, br. 1/2024)
- Грујић Ненад, „Право корисника услуге осигурања на једнострани раскид уговора о осигурању закљученог на даљину“, *Право и привреда*, бр. 7–9/2019. (Grujić Nenad, „Pravo korisnika usluge osiguranja na jednostrani raskid ugovora o osiguranju zaključenog na daljinu“, *Pravo i privreda*, br. 7–9/2019)
- Doyle Aaron, „Introduction: Insurance and Business Ethics“, *Journal of Business Ethics*, Vol. 103, 2011.
- Dubois Mikael, „Insurance and prevention: ethical aspects“, *The Journal of Primary Prevention*, Vol. 32, Nr. 1/2011.
- Ђокић Јасмина, „Transparentnost kod ugovora o osiguranju: obaveza informiranja i savjetovanja osiguranika“, *Analiza Pravnog fakulteta Univerziteta u Zenici*, br. 17/2016.
- Ebers Martin, „Information and advising requirements in the financial services sector: Principles and Peculiarities in EC Law“, *Electronic Journal of Comparative Law*, Vol. 8, Nr. 2/2004.
- Zarubica Sara, Korica Svetlana, „Protection of consumer rights in life insurance contract“, *Law – theory and practice*, Nr. 1/2023.
- Иванчевић Катарина, „Заштита корисника финансијске услуге осигурања при закључењу уговора на даљину у Србији“, *Европска ревија за право осигурања*, бр. 1/2016. (Ivančević Katarina, „Zaštita korisnika finansijske usluge osiguranja pri zaključenju ugovora na daljinu u Srbiji“, *Evropska revija za pravo osiguranja*, br. 1/2016)
- Јовичић Катарина, „Специфичност заштите потрошача код уговора закључених на даљину и ван пословних просторија трговца“, *Страни правни живот*, бр. 1/2016. (Jovićić Katarina, „Specifičnost zaštite potrošača kod ugovora zaključenih na daljinu i van poslovnih prostorija trgovca“, *Strani pravni život*, br. 1/2016)
- Јовичић Катарина, Вукадиновић Слободан, *Неизвршење уговора, одговорност и накнада штете*, Београд, 2023. (Jovićić Katarina, Vukadinović Slobodan, *Neizvršenje ugovora, odgovornost i naknada štete*, Beograd, 2023)

Kaviar Hossein, „Consumer Protection in Electronic Contracts“, *International Arab Journal of e-Technology*, Vol. 2, Nr. 2/2011.

Лабудовић Јасмина, „Клаузуле у уговорима о осигурању живота које штите осигуранике“, *Европски њуј права осигурања Србије, посебно уговора о осигурању* (ур. Јован Славнић, Предраг Шулерић, Јасна Пак), Београд, 2008. (Labudović Jasmina, „Klauzule u ugovorima o osiguranju života koje štite osiguranike“, *Evropski put prava osiguranja Srbije, posebno ugovora o osiguranju* (ur. Jovan Slavnić, Predrag Šulejić, Jasna Pak), Beograd, 2008)

Loss Marco, „Rights of Withdrawal“, *Centre for the Study of European Contract Law Working Paper Series No. 2009/04*, доступно на адреси: <https://ssrn.com/abstract=1350224>, 10. 3. 2025.

Петровић Томић Наташа, „Заштита потрошача услуга осигурања и информациона парадигма – одлука Народне банке Србије о заштити права и интереса корисника услуга осигурања“, *Право и привреда*, бр. 7–9/2016. (Petrović Tomić Nataša, „Zaštita potrošača usluga osiguranja i informaciona paradigma – odluka Narodne banke Srbije o zaštiti prava i interesa korisnika usluga osiguranja“, *Pravo i privreda*, br. 7–9/2016)

Петровић Томић Наташа, „Неправичне клаузуле и Принципи европског уговорног права осигурања“, *Европска ревија за право осигурања*, бр. 2/2014. (Petrović Tomić Nataša, „Nepravične klauzule i Principi evropskog ugovornog prava osiguranja“, *Evropska revija za pravo osiguranja*, br. 2/2014)

Petrović Anita, Novačić Tomislav, „Pravo na odustanak od ugovora o osiguranju života“, *Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci*, br. 1/2022.

Rott Peter, „Harmonising Different Rights of Withdrawal: Can German Law Serve as an Example for EC Consumer Law?“, *German Law Journal*, Vol. 7, Nr. 12/2006.

Поповић Јована, „Институционални оквир колективне заштите потрошача у Републици Србији: стање и перспективе“, *Правни записи*, бр. 1/2021. (Popović Jovana, „Institucionalni okvir kolektivne zaštite potrošača u Republici Srbiji: stanje i perspektive“, *Pravni zapisi*, br. 1/2021)

Рајић Ђалић Јована, Тошић Ива, „Профилисање и аутоматизовано доношење одлука од осигуравајућег друштва у светлу заштите података о личности“, *Упоредноправни изазови у савременом праву – In memoriam др Стефан Андоновић* (ур. Јована Рајић Ђалић), Београд, 2023. (Rajić Čalić Jovana, Tošić Iva, „Profilisanje i automatizovano donošenje odluka od osiguravajućeg društva u svetlu

- zaštite podataka o ličnosti“, *Uporednopravni izazovi u savremenom pravu – In memoriam dr Stefan Andonović* (ur. Jovana Rajić Ćalić), Beograd, 2023)
- Steennot Reinhard, „The right of withdrawal under the Consumer Rights Directive as a tool to protect consumers concluding a distance contract“, *Computer Law & Security Review*, Vol. 29, Nr. 2/2013.
- Tziva Efi, „Insurance Contracts Online and Consumer Protection Under the European and Greek Laws“, *The „Dematerialized“ Insurance, Distance Selling and Cyber Risks from an International Perspective* (eds. Pierpaolo Marano, Ioannis Rokas, Peter Kochenburger), Springer, 2016.
- Тошић Ива, Мисаиловић Јована, „Регулатива о заштити података о личности као механизам заштите потрошача услуга осигурања“, *Зборник радова Копаоницке школе природног права*, 2022. (Tošić Iva, Misailović Jovana, „Regulativa o zaštiti podataka o ličnosti kao mehanizam zaštite potrošača usluga osiguranja“, *Zbornik radova Kopaoničke škole prirodnog prava*, 2022)
- Тошић Ива, Новаковић Оливера, „Заштита потрошача услуга осигурања – анализа законодавног оквира Републике Србије“, *Проузроковање штете, накнада штете и осигурање* (ур. Здравко Петровић, Владимир Чоловић, Драган Обрадовић, Милош Балтић), Београд – Ваљево, 2022. (Tošić Iva, Novaković Olivera, „Zaštita potrošača usluga osiguranja – analiza zakonodavnog okvira Republike Srbije“, *Prouzrokovanje štete, naknada štete i osiguranje* (ur. Здравко Петровић, Владимир Чоловић, Драган Обрадовић, Милош Балтић), Београд – Ваљево, 2022.
- Ћурковић Маријан, „Обавеза осигуратеља на предуговорно информирање eventualnog ugovaratelja osiguranja“, *Sedmo međunarodno savjetovanje: Aktualnosti građanskog i trgovačkog zakonodavstva i pravne prakse*, Mostar, 2009.
- Узелац Озрен, *Регулативно-правни оквир заштите потрошача из односа осигурања*, докторска дисертација, Нови Сад, 2016. (Uzelac Ozren, *Regulatorno-pravni okvir zaštite potrošača iz odnosa osiguranja*, doktorska disertacija, Novi Sad, 2016)
- Џвијановић Драго, Михаиловић Бранко, Пејановић Радован, *Пословна етика и комуницирање*, Београд, 2012. (Cvijanović Drago, Mihailović Branko, Pejanović Radovan, *Poslovna etika i komuniciranje*, Beograd, 2012)
- Cho Man, Park Soojin, „Financial Consumer Protection in the Era of Digital Transformation: A critical Survey of Literature and Policy Practices“, *KDI School of Pub Policy & Management Paper No. DP21-04*, 2021, доступно на адреси: <https://ssrn.com/abstract=3914573>, 10. 3. 2025.

Iva TOŠIĆ, PhD

Assistant Professor at the Union University School of Law, Serbia

Jovana POPOVIĆ

Teaching Assistant at the Union University School of Law, Serbia

“FROM CLICK TO POLICY”: LEGAL ASPECTS OF CONSUMER PROTECTION IN REMOTE INSURANCE CONTRACTING

Summary

Insurance services are increasingly being offered and purchased through modern means of communication, raising new legal and practical questions regarding consumer protection. While this method of contract conclusion provides significant advantages for both insurers and policyholders, the specific nature of insurance services in this context necessitates special regulation.

The authors of this paper seek to analyse the legal aspects of consumer protection in remote insurance policy purchases, examining the regulatory framework of the Republic of Serbia. Special attention is given to consumer rights, the obligations of insurance companies, and the potential risks associated with purchasing insurance services remotely. The authors recognize that, in addition to specific rights such as the right to information, withdrawal, and unilateral contract termination, consumers face additional risks when purchasing insurance policies in this manner. These risks include the potential violation of personal data protection and challenges related to digital transactions, which will not be analysed in detail.

Key words: Consumer Protection. – Remote Contracting. – Financial Services. – Insurance. – Pre-contractual Information. – Withdrawal. – Unilateral Termination.

Датум пријема рада: 30. 3. 2025.

Датум прихватања рада: 23. 4. 2025.