

ОМБУДСМАН У ФУНКЦИЈИ ЗАШТИТЕ ПОТРОШАЧА

СЛОБОДАН ВУКАДИНОВИЋ

Правни факултет, Универзитет УНИОН

Институт за упоредно право, Београд

Као што је омбудсман (заштитник грађана) уставна категорија, тако данас већина модерних устава, као што то чини и наш устав, зајемчује заштиту потрошача. Полазећи од актуелних процеса конституционализације и интернационализације заштите потрошача, као и интензивне законодавне регулативе, те одређеног утицаја потрошачког уговорног права на (опште) уговорно право, у раду се испитује однос савременог друштва и тржишта кроз нове врсте (или типове) институција које имају за циљ заштиту потрошача као и могућност примене и поступања постојећих институција у овој области. У фокусу је улога омбудсмана и испитивање његовог деловања с циљем да се заштите потрошачи, што последично доприноси унапређењу и заштити конкуренције на којој почива концепција савременог тржишта, при чему свест потрошача о ефикасној заштити њихових права не само да ствара поверење у правни поредак, већ повећава и поверење потрошача у тржиште, чиме последично повећава и њихову активност на тржишту као мотору развоја економског аспекта друштва.

Истраживање је довело до резултата да се омбудсман у функцији заштите потрошача појављује (или може појављивати) на три начина или нивоа: (1) најпре као специјализовани – потрошачки омбудсман (на примеру Шведске) који је циљано задужен за заштиту права потрошача; (2) као секторски омбудсман (на примеру Аустралије) који врши надзор над одређеним сектором тржишта (нпр. телекомуникационе услуге, авиоиндустрија) и у том сектору, између осталог, даје и системске препоруке за унапређење остваривања права и заштите потрошача; (3) тако што се општи омбудсмани (без обзира да ли постоје на националном и/или локалном нивоу) могу бавити и одређеним питањима заштите потрошача.

Разлози за одабир теме овог рада су тројаки: (1) најпре посвећеност академика Миодрага Јовичића питањима омбудсмана и жеља да се истраже савремена примена и актуелност ове институције у данашњем времену; (2) опредељење да се у истраживању примени упоредноправни метод коме је академик Јовичић био склон; (3) настојање да се постигне научни допринос српској науци разматрањем новине, а на линији и при чињеници да је академик Јовичић о омбудсману писао у време када таква институција није постојала у Србији, исто као што се у овом раду разматра потрошачки омбудсман, који као институција у овом тренутку не постоји у Србији.

Резултати упоредноправног истраживања показују да је институција омбудсмана којом се академик Јовичић нарочито бавио у свом академском раду и данас актуелна и значајна, те да има своју примену и у проширеном делокругу и на специфичан начин – кроз специјализовани облик омбудсмана. Тиме се уочава актуелност институције омбудсмана у савременом друштву и делотворност његове функције. У раду се указује и на актуелне тенденције када је у питању колективна заштита потрошача

и колективне (представничке) тужбе, те потреба да се при доношењу правно-политичких одлука о евентуалним изменама и допунама позитивног права у Србији о заштити потрошача узму у обзир примери добре праксе какве нам доносе актуелна упоредноправна решења.

Кључне речи: потрошач, трговац, заштита потрошача, омбудсман, потрошачки омбудсман, тржиште, друштво, колективни интерес, колективна заштита