

Iva Tošić*
Olivera Novaković**

ZAŠTITA POTROŠAČA USLUGA OSIGURANJA- ANALIZA ZAKONODAVNOG OKVIRA REPUBLIKE SRBIJE

Apstrakt

Zaštita potrošača finansijskih usluga postala je posebno aktuelna nakon finansijske krize koja nije samo podstakla dodatne napore zakonodavaca na području zaštite potrošača nego je dovela do suštinske i trajne promene u regulatornoj filozofiji na području finansijskih usluga. Ugovarač usluga osiguranja se najčešće smatra slabijom ugovornom stranom, te je u cilju njegove zaštite na nivou EU donet veliki broj Direktiva.

U prvom delu rada autori nastoje da objasne razloge za neophodnu zaštitu potrošača usluga osiguranja, koji se uglavnom svode na četiri osnovna razloga: ugovorna neravnoteža, netransparentnost opštih i posebnih uslova poslovanja, specifičnost i složenost ugovora o osiguranju, potrošača usluga osiguranja je najčešće ekonomski slabija strana. U drugom delu rada autori analiziraju zakone i podzakonske akte Republike Srbije koji direktno ili indirektno regulišu pitanja koja mogu biti od značaja za ostvarenje neophodne zaštite.

***Ključne reči:** potrošačko pravo, pravo osiguranja, potrošač usluga osiguranja, Republika Srbija, ekonomski slabija strana, ugovorna neravnoteža.*

1. Uvod

I pre nego što se pravno uobličila ideja o zaštiti osiguranika kao potrošača usluga osiguranja, ugovor o osiguranju je bio poznat kao potrošački ugovor. Ne postoji jedinstvena definicija ugovora o osiguranju kao potrošačkog ugovora, te se on definiše kao ugovor o osiguranju koji osiguravač zaključuje sa licem koje se u smislu potrošačkih propisa smatra potrošačem.¹

* Istraživač saradnik, Institut za uporedno pravo, Beograd, e-mail: i.tosic@iup.rs

** Advokat iz Beograda, e-mail: adv.oliveranovakovic@gmail.com

¹ N. Petrović Tomić, *Zaštita potrošača usluga osiguranja analiza i predlog unapređenja regulatornog okvira*, Pravni fakultet Univerziteta u Beogradu, Beograd 2015, 81.

Oduvek je postojala neravnoteža između ugovornih strana u ugovorima o osiguranju, te su traženi načini da se ova neravnoteža ukloni ili barem ublaži, kroz zakonsku regulaciju. Jedan od načina za ostvarenje tog cilja predstavljaju opšta načela ugovornog prava kao što su načelo autonomije volje i načelo savesnosti i poštenja.² Upravo neravnoteža između pregovaračke moći potrošača usluga osiguranja i društava za osiguranje predstavlja razlog zaštite potrošača.³

Razvojem privrede i globalizacijom tržišta u drugoj polovini XX veka postalo je jasno da tradicionalni instituti obligacionog prava nisu dovoljni da pruže adekvatnu zaštitu potrošačima.⁴ U Republici Srbiji, još Zakon o osiguranju iz 2004. godine prepoznaje kao glavni cilj nadzora zaštitu osiguranika i drugih korisnika usluga osiguranja.

2. Razlozi za neophodnu zaštitu korisnika usluga osiguranja

Razlog za povećanom zaštitom korisnika usluga osiguranja proizilazi iz složenosti finansijskih proizvoda tako da prosečan potrošač, ukoliko ne poseduje određena znanja, tačne i potpune informacije o proizvodu, ima poteškoće da ga razume. Sa druge strane, ne može se poći od pretpostavke da uvek postoji „dobra volja” osiguravača u pogledu zaštite interesa lica koje zaključuje ugovor o osiguranju i da bi osiguravač bio spreman da u uslove osiguranja ugradi klauzule kojima bi osiguranik bio adekvatno zaštićen.⁵

Razlozi za zaštitu potrošača obuhvataju:

1. Ugovornu neravnotežu - Ugovorna neravnoteža između prodavca i korisnika njegovih usluga je postala takva da je zahtevala posebnu intervenciju zakonodavca, koja je bila tako sveobuhvatna da je iz nje proistekla nova grana prava: potrošačko pravo. Visok stepen zaštite potrošača u EU postavljen je kao cilj politike unije, bez kojeg nije moguće postići stvaranje unutrašnjeg tržišta, sa slobodnim kretanjem robe, ljudi, usluga i kapitala.⁶ Dodatni razlog za zaštitu korisnika usluga osiguranja je stav da svi osiguranici, bili oni potrošači ili profesionalci, imaju potrebu za zaštitom od nepravilnih ugovornih odredbi, jer ugovor o osiguranju

² O. Antić, *Obligaciono pravo, priručnik za polaganje pravosudnog ispita*, Službeni glasnik, Beograd 2012, 15.

³ O. Uzelac, *Regulatorno-pravni okvir zaštite potrošača iz odnosa osiguranja*, doktorska disertacija, 2016, Novi Sad, 53.

⁴ N. Petrović Tomić, 47.

⁵ J. Labudović, „Klauzule u ugovorima o osiguranju života koje štite osiguranike”, *„Evropski put” prava osiguranja Srbije posebno ugovora o osiguranju*, Beograd 2008, 353–368.

⁶ Ugovor o funkcionisanju Evropske unije, čl. 114 i 169; Povelja o osnovnim pravima Evropske unije (2010/C 83/02), *Official Journal of the EU* C 83/389 od 30. 3. 2010, čl. 38.

- obeležava neravnoteža inherentna njegovoj prirodi.⁷
2. Potrošač usluga osiguranja je uglavnom ekonomski slabija strana - Imajući u vidu da korisnik usluga osiguranja ugovor zaključuje sa subjektom koji mora imati zavidnu ekonomsku snagu⁸, u najvećem broju slučajeva on se nalazi u podređenom ekonomskom položaju. Međutim, čak i u situaciji kada to nije slučaj, ukoliko se i sam ne bavi poslovima osiguranja, ne poseduje specijalizovana znanja iz ove oblasti, zbog čega je potrebno obezbediti njegovu zaštitu.
 3. Netransparentnost opštih i posebnih uslova - Potrošač usluga osiguranja najčešće uopšte ne poznaje opšte i posebne uslove osiguranja ili ih samo površno prelista prilikom zaključenja polise osiguranja, a da se suštinski nije ni upoznao sa njima ili ih nije razumeo. Iako uslovi osiguranja danas imaju dosta sličnosti, ipak postoji opasnost da se u ugovor o osiguranju unesu odredbe kojima je cilj da se osiguravač zaštititi od većih obaveza na štetu legitimnih interesa osiguranika.⁹
 4. Specifičnost i složenost ugovora o osiguranju - Ovo je poseban problem u situacijama kada je ugovarač osiguranja fizičko lice, uzimajući u obzir da on najčešće neće biti u mogućnosti da sagleda celokupan obim i kvalitet osiguravajuće zaštite za koju se opredelio. Iz tih razloga uvodi se obaveza informisanja ugovarača osiguranja. On zbog svoje neukosti i nedovoljne informisanosti često ne može doneti „informisanu” odluku – koja mu ne ide na štetu te pravni poredak obavezuje osiguravača da mu dostavi sve potrebne informacije.¹⁰

⁷ N. Petrović Tomić, „Nepravične klauzule i Principi evropskog ugovornog prava osiguranja”, *Evropska revija za pravo osiguranja* 2/2014, 46.

⁸ Zakon o osiguranju (*Sl. glasnik RS*, br. 139/2014 i 44/2021, u daljem tekstu ZO) propisuje da društvo za osiguranje mora biti osnovano u formi akcionarskog društva (čl. 23), kao i da osnovni kapital ne može iznositi manje od 3.200.000 evra za životna osiguranja, reosiguranje, sve vrste neživotnih osiguranja, i pojedine vrste neživotnih osiguranja u koja spadaju: osiguranje od odgovornosti zbog upotrebe motornih vozila, osiguranje od odgovornosti zbog upotrebe vazduhoplova, osiguranje od odgovornosti zbog upotrebe plovniha objekata, osiguranje od opšte odgovornosti za štetu, osiguranje kredita i osiguranje jemstva, odnosno 2.200.000 evra za pojedine vrste neživotnih osiguranja, osim pojedinih vrsta neživotnih osiguranja navedenih gore za koje se traži veći osnovni kapital, kao i da pri osnivanju novčani deo osnovnog kapitala mora iznositi 100% navedenih iznosa (čl. 27)

⁹ Za više vid. O. Uzelac, 55.

¹⁰ N. Petrović Tomić, „Zaštita potrošača usluga osiguranja i informaciona paradigma – odluka narodne banke Srbije o zaštiti prava i interesa korisnika usluga osiguranja”, *Pravo i privreda* 7-9/2016, 558.

Da bi se jednom licu uskratila primena normi zaštitnog karaktera neophodno je da se radi o licu koje je iste ili veće ekonomske snage od osiguravača, kao i da poseduje pravna i stručna znanja neophodna za potpuno i pravilno razumevanje osiguranja koje pribavlja.¹¹

Međutim, pojavljuju se i stavovi koji se protive prekomernom regulisanju ove oblasti i mišljenje da „preterana regulacija oblasti zaštite potrošača može na kraju da ide čak i na štetu potrošača, pošto se na taj način koči pozitivna konkurencija u oblasti cena i ponude, kao i što preplavljenost i prezasićenost informacijama može u jednakoj meri da parališe potrošače, distributere i društva za osiguranje, što samo poskupljuje proizvode”¹²

3. Zaštita potrošača usluga osiguranja u zakonodavstvu Republike Srbije

Važeći Zakon o zaštiti potrošača u Republici Srbiji donet je 2014. godine. Ovim zakonom su uređena prava i obaveze potrošača, instrumenti i načini njihove zaštite, informisanje i unapređenje znanja o njihovim pravima i načinima zaštite prava, prava i obaveze udruženja i saveza čija je oblast delovanja ostvarivanje ciljeva zaštite potrošača, vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, prava i obaveze državnih organa u oblasti zaštite potrošača i druga pitanja od značaja za položaj i zaštitu potrošača.

Najveći broj propisa koji reguliše oblast osiguranja u Republici Srbiji je imperativnog karaktera, što otkriva nekoliko obeležja ove delatnosti. Najpre cilj je očuvanja ravnopravnosti ugovornih strana¹³ jer kao što smo prethodno pomenuli jedna strana poseduje specifična znanja i iskustva, te zakonodavac donoseći imperativne zakonske norme štiti slabiju ugovornu stranu.¹⁴ Zatim drugo obeležje je da se opšti uslovi poslovanja donose najčešće bez ikakve prethodne kontrole¹⁵, te se često dešava da se opšti uslovi dva ili više osiguravača znatno razlikuju. U cilju rešavanja ovog problema najbolje bi bilo odrediti sadržinu opštih uslova poslovanja koja bi bila obavezujuća za sve osiguravače.¹⁶

¹¹ N. Petrović Tomić (2015), 82.

¹² N. Saserat-Alberti, „Nove tendencije u zaštiti potrošača u Evropi i Nemačkoj”, *Pravo osiguranja Srbije u tranziciji ka evropskom (EU) pravu osiguranja*, Beograd: Udruženje za pravo osiguranja Srbije, 2013,128.

¹³ J. Basedow “Insurance contract law as a part of optional European contract act”, *ERA Forum*, 2003, 1-2.

¹⁴ N. Petrović Tomić (2015), 233.

¹⁵ Neku vrstu kontrole sprovodi NBS imajući u vidu da predlog opštih uslova poslovanja usvaja upravni odbor i dostavlja NBS na saglasnost.P. Šulejić, *Pravo osiguranja*, Beograd, 2005, 50.

¹⁶ Za više vid. P. Šulejić, „Ugovor o osiguranju u Prednacrtu Građanskog zakonika Srbije od 2010. godine“, *Evropske (EU) reforme u pravu osiguranja Srbije*, zbornik radova, Udruženje za pravo osiguranja Srbije, 2010, 170-171.

Na kraju, imperativnim propisima štiti se i osiguravač od špekulativnih postupaka osiguranika, kao i fundamentum ustanove osiguranja.¹⁷ Iako je većina normi imperativnog karaktera, u oblasti osiguranja pojavljuju se i polu-imperativne norme od kojih je odstupanje moguće ali ako je to u nesumnjivom interesu osiguranika.¹⁸

3.1. Zakon o obligacionim odnosima

Zakon o obligacionim odnosima pored ostalog reguliše i ugovor o osiguranju i brojne njegove odredbe usmerene su upravo na zaštitu potrošača (korisnika) usluga osiguranja. Zakon u Opštem delu sadrži nekoliko osnovnih načela obligacionih odnosa koji se ne mogu menjati voljom ugovornih strana i ona su ustanovljena radi zaštite interesa ugovornih strana. Ta načela se primenjuju i na odnos osiguranja, a dva najznačajnija su svakako načelo savесnosti i poštenja¹⁹ i ponašanje u izvršavanju obaveza i ostvarivanju prava.²⁰

Prema načelu savесnosti i poštenja pretpostavlja se da se ugovorne strane nalaze u određenom pravnom odnosu zasnovanom na međusobnom poverenju, što svakako ima poseban značaj u osiguranju. U odnosu osiguranja ovo načelo se odnosi pre svega na informisanost ugovornih strana. Na strani ugovarača osiguranja radi se o nedovoljnoj informisanosti usled koje on donosi pogrešnu odluku u pogledu zaključenja ugovora o osiguranju, a na strani osiguravača o odluci da zaključi ugovor o osiguranju na bazi netačnih informacija ili sakrivenih okolnosti, zbog čega mu je rizik koji se osigurava prikazan u boljem svetlu od njegovog stvarnog stanja.

Ponašanje u izvršavanju obaveza i ostvarivanju prava ustanovljava pažnju dobrog stručnjaka kojom je propisana obaveza strana koja stupaju u obligacioni odnos „...da u izvršavanju obaveze iz svoje profesionalne delatnosti postupa s povećanom pažnjom, prema pravilima struke i običajima.” Definisane standarda profesionalne pažnje je takođe predmet preciziranja novih propisa koji se donose u oblasti zaštite potrošača, koje uglavnom potvrđuju načela sadržana u ZOO. Zakon o zaštiti potrošača pod profesionalnom pažnjom podrazumeva povećanu pažnju i veštine koje se u pravnom prometu osnovano očekuju od trgovca u poslovanju sa potrošačima, u skladu s dobrim običajima i načelom savесnosti i poštenja.²¹

¹⁷ N. Petrović Tomić (2015), 234.

¹⁸ Zakon o obligacionim odnosima - ZOO, *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. 1/2003 - *Ustavna povelja i Sl. glasnik RS*, br. 18/2020) čl. 900, st. 2.

¹⁹ ZOO, čl. 12.

²⁰ ZOO, čl. 18.

²¹ Zakon o zaštiti potrošača, *Sl. glasnik RS*, br. 88/2021, čl. 5, st. 1, tač. 15.

ZOO predviđa primenu imperativnih, ali i određenog broja poluprinudnih pravila, te se ugovorom može odstupiti samo od onih odredbi u kojima je to odstupanje izričito dopušteno, kao i od onih koje pružaju ugovaračima mogućnost da postupe kako žele. Takođe, odstupanje od ostalih odredbi, ukoliko nije zabranjeno ZOO ili kojim drugim zakonom, dopušteno je samo ako je u nesumnjivom interesu osiguranika.²² Na ovaj način dodatno unapređuje zaštitu korisnika usluga osiguranja.

Kada se radi o određenim rizicima gde je obaveza osiguravača isključena, na osnovu ZOO ostavlja se mogućnost da se osiguravač ugovorom obaveže na pokriće konkretnog rizika,²³ što je nesumnjivo u interesu osiguranika. Tako se npr. može ugovoriti osiguravajuće pokriće za štete koja potiče od nedostataka same stvari,²⁴ za štete usled ratnih operacija ili pobuna²⁵ za nesrećni slučaj ili smrt osiguranika usled ratnih operacija²⁶ ili drugačije ugovoriti kod prenosa ugovora o osiguranju na pribavioca osigurane stvari.²⁷ Takođe, interes ugovarača svake vrste osiguranja se štiti i propisivanjem obaveznih elemenata ugovora o osiguranju²⁸ kao forme *ad solemnitatem*, dok su kod osiguranja života ti elementi šire postavljeni.²⁹

Treba imati u vidu da osiguravači sami donose uslove osiguranja te bi se, bez ikakve spoljne kontrole, osiguranicima nametali uslovi koji im ne odgovaraju. ZOO prepoznaje navedeni problem, pa obavezuje osiguravača da upozori ugovarača osiguranja da su opšti i posebni uslovi osiguranja sastavni deo ugovora i preda mu njihov tekst, ako ti uslovi nisu štampani na samoj polisi. Na ovaj način se takođe vrši zaštita potrošača usluga osiguranja.³⁰

ZOO produbljuje zaštitu osiguranika na taj način što predviđa da su ništave odredbe ugovora koje predviđaju gubitak prava na naknadu ili svotu osiguranja, ako osiguranik posle nastupanja osiguranog slučaja ne izvrši neku od propisanih ili ugovorenih obaveza.³¹ Navedena odredba sprečava mogućnost

²² ZOO, čl.900.

²³ *Ibid.*

²⁴ ZOO, čl. 930

²⁵ ZOO, čl. 931.

²⁶ ZOO, čl. 937.

²⁷ ZOO, čl. 936.

²⁸ U polisi moraju biti navedeni: ugovorne strane, osigurana stvar, odnosno osigurano lice, rizik obuhvaćen osiguranjem, trajanje osiguranja i period pokrića, svota osiguranja ili da je osiguranje neograničeno; premija ili doprinos, datum izdanja polise i potpisi ugovorenih strana., ZOO, čl 902, st. 1

²⁹ ZOO, čl 943, st. 1.

³⁰ ZOO, čl 902, st. 3.

³¹ ZOO, čl 918.

zloupotrebe od strane osiguravača jer ukoliko bi mogao da u ugovoru predvidi takvu vrstu sankcije, osiguranik bi bio lišen osnovnog prava iz ugovora o osiguranju, a da pri tome u celini ostaju njegove obaveze prema osiguravaču.³²

Posebnu zaštitu zakon pruža ugovaračima osiguranja u osiguranju života. U osiguranju života ukoliko ugovarač osiguranja ne plati neku premiju o dospelosti, osiguravač nema pravo da njenu isplatu traži sudskim putem.³³ Fakultativnošću plaćanja premije izlazi se u susret ugovaračima slabijih materijalnih mogućnosti i uvažava cilj koji ta vrsta osiguranja ima³⁴ Takođe, propuštanje da se uplati premija u osiguranju života nije razlog za raskid ugovora, pod uslovom da su uplaćene najmanje tri godišnje premije osiguranja.

Sa druge strane ZOO predviđa i određenu zaštitu osiguravača, predviđajući da je osiguranik dužan da prijavi sve okolnosti koje su mu poznate ili mu nisu mogle ostati nepoznate.³⁵ Pravne posledice neispunjenja ove obaveze razlikuju se prema principu savesnosti s obzirom da ne mogu iste posledice pogađati osiguranika koji je želeo da prevari osiguravača radi postizanja koristi (na primer, radi plaćanja niže premije ili neosnovane naplate štete itd.) i onoga koji je postupao bez takve namere.³⁶

Iako ZOO sadrži veliki broj normi koje su usklađene sa standardima zaštite potrošača usluga osiguranja, ipak sadrži i neke koje su preterano opterećujuće za osiguranika - potrošača usluga osiguranja. Iz navedenih razloga, unete su određene izmene u Prednacr građanskog zakonika Srbije. Međutim, brojna pitanja su ostala nerešena ili su zadržana rešenja iz ZOO, što predstavlja barijeru efikasnoj zaštiti potrošača usluga osiguranja u budućnosti.³⁷

3.2. Zakon o osiguranju

Ovaj zakon u osnovnim odredbama sadrži jednu uopštenu normu, koja se tiče zaštite prava i interesa potrošača usluga osiguranja, po kojoj su društva za osiguranje, društva za posredovanje u osiguranju, društva za zastupanje u osiguranju, zastupnici u osiguranju i pravna lica koja obavljaju poslove zastupanja u osiguranju na osnovu prethodne saglasnosti Narodne banke Srbije dužna da obezbede zaštitu prava i interesa osiguranika, ugovarača osiguranja, korisnika

³² O. Uzelac (2016), 69.

³³ ZOO, čl. 945, st. 1.

³⁴ P. Šulejić, „Komentar uz član 945”, u: *Komentar Zakona o obligacionim odnosima*, Beograd: Savremena administracija, 1995, 1546.

³⁵ ZOO, čl. 907.

³⁶ S. Jovanović, „Građanskopravni aspekti prevara u pravu osiguranja Republike Srbije i evropskom pravu”, *Evropsko zakonodavstvo*, 2013, 71.

³⁷ N. Petrović Tomić (2015), 236.

osiguranja i trećih oštećenih lica, u skladu s propisima, pravilima struke i dobrim poslovnim običajima.³⁸

Nadalje zakon propisuje usmeravajući princip, kao osnovna i opšta pravila kojih se osiguravači moraju pridržavati u svom poslovanju, a to su: načelo zakonitosti, načelo poslovanja u skladu sa dobrim poslovnim običajima i poslovnom etikom i načelo opreznog i savesnog postupanja.³⁹ Ona se primenjuju radi ograničenja ugovorne autonomije opšte prihvaćenim pravnim standardima, ali isto tako i u cilju zaštite potrošača usluga osiguranja. To znači da je lice koje je predmet nadzora po Zakonu o osiguranju dužno postupati na pravičan i fer način prema osiguranicima. Odstupanje od navedenih načela ili njihovo kršenje od strane subjekata prilikom obavljanja delatnosti osiguranja, ima odgovarajuće pravne posledice prilikom ocene njihovog ponašanja u postupku zaključenja i izvršenja ugovora.⁴⁰ Korisnik usluge osiguranja se u sudskom ili drugom odgovarajućem postupku može pozivati na povredu ovih principa poslovanja od strane subjekata koji su vršili usluge osiguranja u konkretnom ugovornom odnosu, pri čemu je obaveza dokazivanja izvršene povrede na korisniku usluge osiguranja.

Zakonom o osiguranju iz 2014. godine predviđa se i obaveza informisanja ugovarača osiguranja. Važan segment informisanja predstavljaju predugovorne informacije, koje su definisane članom 82 Zakona o osiguranju.⁴¹ Ukoliko ugovarač osiguranja i osiguranik nisu isto lice, a reč je o kolektivnom osiguranju ili osiguranju koje predstavlja povezani ugovor, osiguravač je dužan da osiguraniku pruži određeni set predugovornih informacija, kao i da obezbedi osiguraniku uslove osiguranja koji se primenjuju na ugovor o osiguranju.⁴²

3.3. Zakon o zaštiti podataka o ličnosti

U 2019. godini počeo je sa primenom Zakon o zaštiti podataka o ličnosti. Svi učesnici na tržištu moraju biti usklađeni sa ovim propisom te se u te svrhe koriste različiti softveri, pružaju se obavezna obaveštenja o obradi podataka o ličnosti, omogućava se podnošenje prigovora, prikupljaju se saglasnosti za kontaktiranje u marketinške svrhe. Lični podaci koji se obrađuju od strane

³⁸ ZO, čl. 15.

³⁹ ZO, čl. 19.

⁴⁰ O. Uzelac (2016), 84-85.

⁴¹ U predugovornoj informaciji osiguravač/osiguravajuća kompanija navodi transparentno sve relevantne informacije pre zaključivanja ugovora o osiguranju, a između ostalog o načinu zaštite prava ugovarača osiguranja i zaštitu interesa kod osiguravača, načinu i roku podnošenja odštetnog zahteva, informacije o nadzornom organu za društva za osiguranje, kao i način i zaštita prava ugovarača osiguranja kod tog organa. Predugovorne informacije moraju biti potpisane od strane ugovarača osiguranja, i moraju biti deo svakog predmeta.

⁴² Bela knjiga, „Zaštita potrošača i zaštita korisnika finansijskih usluga“, *Foreign investors council*, 95.

učesnika na finansijskom tržištu su brojni: ime, prezime, broj identifikacionog dokumenta, adresa, telefon, e-mail, ali i podaci poput zdravstvenog stanja. Ovaj zakon ima veliki značaj i za osiguravajuća društva, tj. značajno utiče na njihov rad⁴³ ali i poboljšava zaštitu korisnika usluga osiguranja.

Ovim zakonom se uređuje pravo na zaštitu fizičkih lica u vezi sa obradom podataka o ličnosti i slobodnim protokom takvih podataka, načela obrade, prava lica na koje se podaci odnose, obaveze rukovalaca i obrađivača podataka o ličnosti, kodeks postupanja, prenos podataka o ličnosti u druge države i međunarodne organizacije, nadzor nad sprovođenjem ovog zakona, pravna sredstva, odgovornost i kazne u slučaju povrede prava fizičkih lica u vezi sa obradom podataka o ličnosti, kao i posebni slučajevi obrade.⁴⁴ Postoje i određene obaveze rukovoca podataka u vezi sa pravima lica regulisanim ovim zakonom, čiji se podaci obrađuju. To su pravo na transparentnost informacija, pravo na pristup podacima, pravo na ispravku, dopunu i brisanje podataka, pravo na ograničenje obrade.⁴⁵ Sva ova prava odnose se i na korisnika usluge osiguranja i usmereni su ka njihovoj zaštiti, a pre svega imajući u vidu da osiguravajuća društva u okviru redovne delatnosti stalno obrađuju podatke korisnika svojih usluga.

2.4. Odluka o postupku po prigovoru korisnika usluge osiguranja

Način zaštite prava i interesa osiguranika, ugovarača osiguranja, korisnika osiguranja i trećih oštećenih lica, kao i način posredovanja u rešavanju odštetnih zahteva, podnošenja prigovora korisnika usluge osiguranja i postupanja po tom prigovoru bilo je regulisano Odlukom o načinu zaštite prava i interesa korisnika usluga osiguranja koja je bila u primeni od novembra 2015. godine, a zamenjena je Odlukom o postupku po prigovoru korisnika usluge osiguranja.

Ovom odlukom bliže se propisuju način podnošenja prigovora korisnika usluge osiguranja davaocu usluga osiguranja i Narodnoj banci Srbije, način postupanja davaoca usluga osiguranja i Narodne banke Srbije po tom prigovoru, posredovanje Narodne banke Srbije, kao i druga pitanja koja se odnose na postupak zaštite prava i interesa korisnika. Bliže se uređuju način zaštite prava i interesa osiguranika, ugovarača osiguranja, korisnika osiguranja i trećih oštećenih lica, kao i način posredovanja u rešavanju odštetnih zahteva, podnošenja prigovora korisnika usluge osiguranja i postupanja po tom prigovoru.

⁴³ Za više vid. I. Tošić, O. Novaković, „Uticaj nove regulacije u oblasti zaštite podataka o ličnosti na rad osiguravajućih društava“, *Zaštita podataka o ličnosti u Srbiji*, Institut za uporedno pravo, Beograd 2020, 93-104.

⁴⁴ Zakon o zaštiti podataka o ličnosti, *Službeni glasnik RS*, br. 87/2018, (u daljem tekstu: ZZPL) čl. 1.

⁴⁵ Za više o uticaju ovog zakona na rad osiguravajućih društava vid. I. Tošić, O. Novaković, 2020, 93-105.

Prigovor društvu za osiguranje korisnik usluge osiguranja može podneti ako je nezadovoljan pružanjem usluga tog društva, a naročito u vezi sa ugovorom o osiguranju. Korisnik usluge osiguranja može na rad društva za osiguranje podneti i prigovor NBS.⁴⁶

Narodna banka Srbije, kontrolom tržišnog ponašanja davaoca usluge osiguranja u skladu sa Zakonom o osiguranju, vrši nadzor i nad postupanjem tih lica u vezi sa zaštitom prava i interesa korisnika usluge osiguranja u skladu sa ovom odlukom.⁴⁷ Ona posreduje u rešavanju odštetnog zahteva radi sprečavanja nastanka spora iz osnova osiguranja i postupa po prigovoru korisnika u vezi s postupanjem društva za osiguranje, društva za posredovanje u osiguranju, društva za zastupanje u osiguranju, fizičkog lica – preduzetnika koji je zastupnik u osiguranju, kao i banke, davaoca finansijskog lizinga ili javnog poštanskog operatora koji obavljaju poslove zastupanja u osiguranju na osnovu prethodne saglasnosti Narodne banke Srbije u skladu sa zakonom.⁴⁸

Ako u postupku zaštite prava i interesa korisnika prilikom postupanja po prigovoru korisnika utvrdi da je davalac usluga učinio propisane povrede zakona Narodna banka Srbije nalaz po prigovoru dostavlja ovom davaocu usluga radi izjašnjenja. Ako proverom navoda iznetih u izjašnjenju utvrdi da oni bitno ne menjaju činjenično stanje utvrđeno u nalazu, Narodna banka Srbije donosi rešenje kojim davaocu usluga, odnosno odgovornom licu u ovom davaocu, izriče novčanu kaznu u skladu sa zakonom.⁴⁹

2.5. Prednactr Građanskog zakonika Republike Srbije

Kao što smo već prethodno pomenuli Prednactr Građanskog zakonika, iako ne rešava određena pitanja vezno za zaštitu potrošača usluga osiguranja, ipak u velikoj meri unapređuje njihovu zaštitu a pre svega unapređujući odredbe ZOO. Samim tim, pored toga što je potrebno i dalje raditi na unapređenju ovog pitanja i zaštitu osiguranika kao slabije ugovorne strane pomenutog ugovora, može se reći da se već nalazimo na dobrom putu. Nesporno je da se u ovom Prednactru još uvek nalazi veliki broj rešenja kojima se može uputiti jaka kritika, kao što je npr. odstupanje od pismene forme ugovora, ali još uvek postoji prostor da se ova rešenja unaprede. Već smo utvrdili da se ugovarač osiguranja najčešće smatra slabijom ugovornom stranom, kao, što je prepoznato na nivou EU, te je donet toliki broj Direktiva sa ciljem zaštite ugovarača osiguranja. Prednactr

⁴⁶ Odluka o postupku po prigovoru korisnika usluge osiguranja, *Službeni glasnik RS*, br. 87/2021, tač. 29.

⁴⁷ *Ibid.*, tač. 36.

⁴⁸ *Ibid.*, tač. 20.

⁴⁹ *Ibid.*, tač. 37.

Građanskog zakonika ne predstavlja suštinski napredak u regulisanju ugovora u osiguranju, s obzirom na to da je Zakon o obligacionim odnosima – po broju članova posvećenih ugovoru o osiguranju i po kvalitetu rešenja – primer prilično dobrog propisa socijalističke države.

ZOO kao što smo prethodno videli polazi od principa zaštite slabije strane tj. osiguranika, ugovarača osiguranja i korisnika prava putem imperativnih normi, a osiguravaču omogućava odstupanje samo kada je to u interesu osiguranika.

Generalna primedba odeljku koji reguliše ugovor o osiguranju u okviru Prednacrtu građanskog zakonika je nedovoljno implementiranje standarda zaštite potrošača, duboko utemeljenih u prava država članica i praksu Evropskog suda pravde.⁵⁰ Danas je manje više nesporno da sva lica koja zaključuju ugovor o osiguranju, osim onih koja pribavljaju pokriće za tzv. velike rizike, uživaju veći stepen zaštite.⁵¹ Oni se, naime, tretiraju kao potrošači usluga osiguranja i na njih se pored zakona o osiguranju, primenjuju i potrošački propisi. Ovakva praksa je izraz nastojanja da se lica koja pribavljaju usluge osiguranja zaštite od nesrazmerno jačih i stručnijih osiguravača.

Zakonodavac je učinio ozbiljan propust time što nije utvrdio liniju razgraničenja tzv. potrošačkih od ostalih (uglavnom komercijalnih) osiguranja, iz kog razloga može dolaziti do sporova oko toga ko se smatra potrošačem usluga osiguranja (što već samo po sebi devalvira zaštitu slabije strane), te će potencijalno neka lica koja se nalaze u tipičnoj potrošačkoj poziciji vrlo verovatno ostajati bez zaštite. Stvar ne može biti popravljena time što važeći Zakon o osiguranju usvaja uporednopravno vrlo značajan pojam velikih rizika. Međutim, ovaj pojam je pomenut u kontekstu saosiguranja, predviđajući da je saosiguranje moguće za velike rizike; ugovorna pitanja su po prirodi stvari ostala izvan zakonske optike statusnog propisa. Samim tim, sva odstupanja od imperativnog pravnog režima potrošačkih osiguranja u slučaju zaključenja ugovora kojim se pokriva veliki rizik u srpskom pravu nisu poznata.

3. Zaključak

Zaštita potrošača usluga osiguranja predstavlja temu koja je godinama unazad izuzetno aktuelna i donosi se veliki broj propisa sa ciljem ostvarivanja te zaštite. Smatramo da se na tom polju dosta radi i u Srbiji, iako trenutna regulativa ima niz slabosti. Iz tih razloga, zakonodavac u Republici Srbiji bi trebalo da se

⁵⁰ N. Petrović Tomić, „Zaštita osiguranika pojedinca i prednacrt građanskog zakonika Srbije – Koliko smo daleko od evropskog nivoa zaštite potrošača usluga osiguranja?“, *Pravo i privreda* 4-6/2015, 610.

⁵¹ Detaljnije o pojmu potrošača usluga osiguranja: A. Keglević, „Zaštita osiguranika pojedinca kod ugovora o osiguranju“, *Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci* 1/2013, 212.

ugleda na evropska rešenja kao i rešenja nekih razvijenih zemalja kako bi ta zaštita bila na zadovoljavajućem nivou. U radu utvrdili smo da postoji veliki broj zakona i podzakonskih akta koji unapređuju zaštitu potrošača usluga osiguranja. Pored „osnovnih zakona i podzakonskih akata“ u ovoj oblasti, razvoj tehnologija i sve veća primena interneta stvaraju nove rizike za potrošače te je u tom segmentu značajno i donošenje Zakona o zaštiti podataka o ličnosti koji takođe sadrži odredbe koje unapređuju zaštitu potrošača usluga osiguranja.

Analizom zakonske regulative u ovoj oblasti, možemo zaključiti da su napravljeni koraci ka unapređenju zaštite potrošača usluga osiguranja, ali nas na putu usklađivanja sa odredbama EU očekuje još napora i prilagođavanja zakonskih normi ostvarenju potrebne zaštite.

* * *

***INURANCE CONSUMER PROTECTION - ANALYSIS OF THE
LEGISLATIVE FRAMEWORK OF THE REPUBLIC OF SERBIA***

Summary

The protection of financial services consumers became especially important after the financial crisis, which not only encouraged additional efforts by legislators in the area of consumer protection, but also led to a fundamental and permanent change in the regulatory philosophy in the area of financial services. In order to protect the insured, as weaker contracting party, a large number of Directives have been adopted at the EU level.

In the first part of the paper, the authors try to explain the reasons for the necessary protection of insurance consumers, which mainly boil down to four basic reasons: contractual imbalance, non-transparency of general and special business conditions, specificity and complexity of insurance contracts, consumers of insurance services are usually the economically weaker party. In the second part of the paper, the authors analyze the laws and by-laws of the Republic of Serbia that directly or indirectly regulate issues that may be important for achieving the necessary protection.

Keywords: consumer law, insurance law, insurance consumer, Republic of Serbia, economically weaker party, contractual imbalance.