

NEPOŠTENE (NEKOREKTNE) ODREDBE U TIPSKIM UGOVORIMA SA POTROŠAČIMA

Upotreba tipskih (formularnih) ugovora u privredi svake zemlje danas je u tolikoj meri porasla da predstavljaju 95% svih zaključenih ugovora. Od parkiranja automobila, pa do ugovora o kupovini automobila (za gotovo ili na kredit), zakupa nepokretnosti, potrošačkih kredita, lizinga, osiguranja, prevoza, paket turističkih aranžmana, bankarskih usluga različitih vrsta – sve su tipski ugovori. **Mnogi ljudi, naročito u industrijski razvijenim zemljama, i ne znaju da su ikad zaključili drugačiju vrstu ugovora.**

Ove tipske ugovore, po pravilu, priprema jedna ugovorna strana (prodavac ili davalac usluga) i prilikom zaključenja ugovora prezentira ih drugoj strani (potrosacu) koji njačešće nije u stanju da bilo šta u tako predloženom formularu menja već ga *en bloc* prihvata. Najveći broj ovih ugovora zaključuje se na brzinu, tako da potrosac nema ni vremena, a često ni potrebnog znanja, da se upozna sa sadržinom predloženog teksta ugovora. **I sve dok se ne pojavi spor potrosac nije ni svesna šta je potpisao.**

Nepoštene odredbe u ugovorima sa potrošačima – Direktiva Evropske unije od 1993 –

Savet Evropskih zajednica je 1993. godine usvojio Direktivu 93/13/EEC o nepoštenim (nekorektnim) klauzulama u ugovorima sa potrošačima.

U Direktivi se navodi da se pod nepoštenom (*unfair*) odredbom smatra ona koja nije pojedinačno ugovarana i koja „suprotno načelu savesnosti i poštenja narušava ravnotežu prava i obaveza koja nastaju na osnovu ugovora, na štetu potrošača“. Uz Direktivu daje se spisak ugovornih odredbi koje se mogu smatrati nepoštenim, navescemo neke od njeih koje imaju za cilj:

1. isključenje ili ograničenje odgovornosti trgovca u slučaju smrti potrošača ili njegove telesne povrede do kojih je došlo usled radnje ili propuštanja takvog prodavca ili davaoca;
2. dozvoljavanje prodavcu da zadrži iznose koje je uplatio potrošač koji može da odluči da li će da zaključi ili izvrši ugovor, a da pritom ne predvidi pravo potrošaču da dobije naknadu odgovarajućeg iznosa prodavca za slučaj da je on stranka koja raskida ugovor;
3. zahtevanje bilo kog potrošača koji propusti da izvrši svoju obavezu da plati neopravdani visok iznos naknade;

4. davanje ovlašćenja prodavcu da raskinu ugovor na diskrecionoj osnovi kada ista prava nisu data potrošaču
5. omogućavanje prodavcu da raskinu ugovor neograničenog trajanja bez dostavljanja razumnog obaveštenja,
6. neopozivo obavezivanje potrošača klauzulama sa kojima on nije imao mogućnost da se upozna pre zaključenja ugovora;
7. omogućavanje prodavcu da izmene klauzule ugovora jednostrano i bez valjanog razloga koji je naveden u ugovoru;
8. obavezivanje potrošača da ispuni obaveze u slučajevima kada prodavac ili davalac nisu ispunili svoje;

2. Odrebe o nepoštenim odredbama u potrošačkim ugovorima u nacrtu Zakona o zaštiti potrošača Crne Gore

Značajno je istaći da je nacrt Zakona o zaštiti potrošača Crne Gore suštinski pružio sve ono što sadrži napred pomenuta Direktiva EEZ. Tako se (na sličan način kao i u aneksu uz Direktivu EEZ) taksativno navode 20 vrsta odredbi koje se smatraju „naročito nepoštenim“. Pažljivim upoređivanjem „nepoštenih“ odredbi u Direktivi EEZ i nacrtu Zakona o zaštiti potrošača Crne Gore lako se može utvrditi koje su odredbe u celini preuzete, a kod kojih su izvršene neke i kakve izmene.

U nacrtu Zakona (čl. 65) izričito se navodi da „formularni (tipski) ugovori“ odnosno određene ugovorne odredbe koje nijesu pojedinačno pregovarane, a koje se nude potrošaču u pisanoj formi, moraju biti konkretne i jasne, odnosno razumljive za potrošača i na jeziku koji je u službenoj upotrebi u Republici. Pored ovoga, nacrt Zakona ističe još jedno opšte prihvaćeno pravilo u korist potrošača prema kome će se ugovor, odnosno ugovorne odredbe koje nijesu u skladu sa stavom 1. ovog člana „tumačiti u smislu koje je najpovoljnije za potrošača“. Iz ove odredbe može se zaključiti da će se jasne odredbe tumačiti uvek onako kako glase. Kod tipskih ugovora koje je sastavila samo jedna strana i predložila ih kao dopunska pravila za regulisanje međusobnih odnosa, nije ni logično niti pravično da obe ugovorne strane snose odgovornost za jasnoću ugovornih klauzula. Otuda je stvoreno pravilo namenjeno zaštiti potrošača, tj. slabije ugovorne strane, prema kome u slučaju nejasnoća ili dvosmislenosti takve klauzule se tumače na štetu one strane koja je takve tipske ugovore ili opšte uslove sastavila.

3. Zašto Evropska unija insistira da se Zakoni o zaštiti potrošača maksimalno usaglase sa Direktivom EEZ o

nepoštenim odredbama u tipskim ugovorima?

Na pitanje zašto Evropska unija insistira da se potrošači mogu neposredno pozivati na Direktivu EEZ iz 1993 (bez obzira kako je ista inkorporisana u njihovo nacionalno zakonodavstvo) mogu se dati mnogi odgovori. Jedan od njih je svakako sve veća svest o doprinosu potrošača nacionalnom dohotku svake države, pa je država zainteresovana da im obezbedi maksimalnu zaštitu. Drugi, možda još značajniji razlog, je činjenica da multinacionalne kompanije, kao prodavci robe i finansijske institucije kao davaoci raznih usluga, međusobne odnose sa svojim klijentima najčešće detaljno „regulišu“ tipskim ugovorima koji sadrže brojne odredbe koje su štetne za potrošače. U ovom pogledu treba praviti razliku između poslovnih ljudi i potrošača. Ovi poslednji nisu profesionalci, pa im nepoštene odredbe u tipskim ugovorima ne moraju biti poznate, često i kad su se sa njima unapred upoznali.

4. Zloupotreba tipskih ugovora

Tipski ugovori se najčešće zloupotrebljavaju ukoliko proizvođač ili prodavac uživaju monopol u vezi sa proizvodnjom ili prodajom određene stvari ili usluga. Na sličan način može doći do zloupotreba i u slučaju ako većina prodavac prodaje robu ili usluge koristeći se istim tipskim ugovorima koji sadrže nepoštene odredbe. Sve ovo je suprotno osnovnom principu slobode ugovaranja po kojoj potrošač ima pravo da bira ne samo kvalitet robe ili usluga već i uslove koji mu više odgovaraju odnosno koji ga bolje štite u slučaju da mu kupljena roba ili usluga ne odgovaraju. **Međutim, potrošač često i ne zna da pored „osnovnog“ ugovora postoje i tipski ugovori koji često sadrže kluzule koje su za njega nepovoljne.**

Sa ovim u vezi zanimljiv je jedan slučaj u kome se navodi da „čovjek u nuždi i nije istini za volju slobodan čovek, već će, da bi zadovoljio potrebu koja ga muči, pristati na sve uslove koje mu druga strana bude nametnula“. Ovo se, ipak, smatra izuzetkom a pravilo je da bi potrošač mogao da bira koju će stvar da kupi, po kojoj ceni i pod kojim uslovima. Ako se u vezi sa kupovinom koriste tipski ugovori, onda je obaveza prodavca da potrošaču skrene pažnju na klauzule tipskog ugovora koje bi ovaj morao da pročita odn. da se sa njima upozna pre nego što zaključi ugovor.

Dovoljno je s ovim u vezi ukazati na kredite koje banke daju potrošačima i na tipske ugovore koje potrošači s tim u vezi potpisuju često nesvesni posledica koje mogu da nastupe ukoliko propuste da isplate rate

kredita na način kako je predviđeno ugovorom. Slična situacija je i sa osiguranjem. Pravila osiguranja predstavljaju tipske ugovore koje osiguranik prihvata samim zaključenjem ugovora. Ukoliko posle zaključenja ugovora dođe do izmena nekih odredbi tipskih ugovora o osiguranju, pravilo je da se osiguranik o njima obavesti, mada se od ovog pravila u određenim slučajevima može odustati.

Kako su turistički paket aranžmani postali ne samo jako popularni, već i izuzetno koristan posao za turističke agencije, sve veći broj tih agencija se u uslovima oštre konkurencije bore za klijente nudeći im povoljne uslove. **Putnik najčešće ne čita opšte uslove turističkih agencija i tek kad dođe na odredište shvati da se ono što je dobio ne slaže sa onim što mu je obećano.** Tada je kasno da se žali jer su turističke agencije sve takve okolnosti predvidele u svojim opštim uslovima i tipskim ugovorima, koje putnik nije ni pročitao. Dešava se, na primer, da određena tura traje 13 dana a avio-prevoznik promeni red letenja i putovanje se skрати na 11 dana. **Često se nude jeftini turistički aranžmani koje potrošači unapred uplaćuju za određenu destinaciju. Naknadno se može desiti da putnik otkrije da u cenu nisu uračunate aerodromske takse ili osiguranje putnika, pa se potrošač neprijatno iznenadi kada shvati da je cena koju teba da plati dvostruko veća od one koju mu je ponudila turistička agencija.** Poznato je, takođe, da avioni, vozovi, brodovi i autobusi često kasne kako u polasku tako i povratku i kad se putnik zbog toga nervira vlasnik prevoznog sredstva mu ukaže na odredbu koja se nalazi na poleđini karte prema kojoj prevoznik „ne garantuje za tačnost u pogledu polaska i povratka vozila“.

Primeri ovakvih zloupotreba ima mnogo i gotovo ne postoji oblast u kojima se tipski ugovori ne koriste (jer su oni, pored negativnih, pokazali i značajne pozitivne osobine). Činjenica je, međutim, da strateška pozicija strane, koja sastavlja tipske ugovore, omogućava toj strani da unese jednostrane odredbe kojima štiti svoje interese.

Zbog svega napred iznetog, od izuzetnog je značaja da se potrošačima skrene pažnja na potrebu da se sa tipskim ugovorima generalno, a naročito sa sitno štampanim nekorektnim odredbama u njima, dobro upoznaju pre zaključenja ugovora, kako bi se izbegli kasniji nespornazumi. Propisi, kao što je navedeno, obezbeđuju određenu zaštitu potrošaču, ali je mnogo bolje da svaka strana od samog početka ima jasnu predstavu o svojim pravima i obavezama.