

**ОЗРЕН Н. УЗЕЛАЦ\***  
Економски факултет  
Суботица

УДК 369:366  
Монографска студија  
Примљен: 21.01.2016  
Одобрен: 18.02.2016  
Страна: 621-633

## **ОДРЕЂИВАЊЕ ПОЈМОВА „ПОТРОШАЧ” И „КОРИСНИК УСЛУГЕ ОСИГУРАЊА” И РАЗЛОЗИ ЗА ЗАКОНСКУ ЗАШТИТУ ИНТЕРЕСА КОРИСНИКА УСЛУГА ОСИГУРАЊА**

**Сажетак:** У раду се анализирају дефиниције појмова „потрошач” и „корисник услуге осигурања” јер садржина тих појмова опредељује круг лица са статусом потрошача и која, због тог својства, уживају заштиту у правном односу са јачом уговорном страном. Аутор анализира дефиниције тих појмова у науци и пракси осигурања, а посебно у прописима Европске уније и одређеном броју права држава чланица ЕУ. Аутор посебно анализира како је заштита уговарача осигурања на основу разликовања великих и масовних ризика спроведена у националним законима држава чланица ЕУ.

Циљеви рада су двоструко постављени: први, да се анализирају својства и околности у којима се неко лице сматра потрошачем на кога се примењују правила о заштити његових интереса, а други да се истраже разлози за законску заштиту корисника услуга осигурања према праву Европске уније и ставовима правне теорије.

**Кључне речи:** потрошач, заштита, уговарач осигурања, ризици, информације, слабија уговорна страна

### **Увод**

Одредити појам потрошач без објашњења са њим повезаним појмовима као што су потрошња, потрошачко друштво и конзумеризам било би неприкладно за разумевање ширег контекста у којем се тај појам користи. Са друге стране, утврдити дефиницију није нимало наиван задатак за свакога ко жели да она буде садржајно адекватна и да обухвата све замисливе специфичности онога шта се дефинише. Зато дефинисати нешто значи дати објашњење, одредити значење давањем тумачења које ће одредити садржину границе дејства датог објашњења на одређене ситуације. Одредити шта се подразумева под одређеним појмом, која су својства предмета дефиниције или статус, као и које

---

\* o3reh\_y@yahoo.com

последнице произлазе из тако дефинисаног појма и у којим околностима, највише зависи од постављених циљева и потреба онога ко обавља одређену делатност (привредну, културну, друштвену итд.) или спроводи политику (законодавну и надзорну у одређеним областима друштва и привреде) ради институционализовања одређеног стања или статуса.

Пре одређивања садржине појма „потрошач”, неопходно је утврдити шта се подразумева под појмовима „потрошачко друштво” и „конзумеризам.” „Потрошачко друштво” је појам који се, са друштвеним опоравком и привредним замахом после Другог светског рата, усталио за означавање таквог степена развијености производних снага и односа у друштву када су потребе за улагањима у развој производње почеле да расту релативно спорије од националног дохотка, што је омогућило сразмерно већу непосредну потрошњу. У складу са тим, потрошачко друштво се дефинише као друштво у којем становништво често купује ствари, посебно оне које им не требају и за које је највећа вредност управо у поседовању тих ствари.<sup>1</sup> У Оксфордском речнику енглеског језика потрошачко друштво се у пежоративном смислу описује као „друштво у којем је куповина и продаја ствари и услуга најважнија друштвена и економска активност: потрошачко друштво са својим универзалним материјализмом.”<sup>2</sup> Следствено наведеном, „конзумеризам” је идеологија која уоквирује поглед на свет, вредности, односе, идентитет и понашање оних који живе у друштву потрошача (Цоле, 2015).

Тако се и појам „потрошач” у науци и у пракси користи у различитим значењима. У зависности од околности случаја, појам „потрошач” се користи као синоном да би се означио статус који неко лице он има у конкретном правном односу, ван правног односа или у датој пословној трансакцији, као на пример: купац, закупац, путник, клијент, корисник (услуга осигурања), уговарач, асигнатар, прималац лизинга итд. Ради илустрације специфичности дефинисања појма „потрошач” наводимо да се у смислу Директиве Европских заједница о пакет туристичким путовањима и одморима (чл. 2, ст. 1, тач. 4), потрошачем сматра лице „које прихвати или купи пакет („главни уговарач”) или лице у чије име главни уговарач уговара куповину пакета („други корисници”) или лице на које главни уговарач или други корисници пренесу пакет („асигнатар”).”

У наредним излагањима нећемо наводити све постојеће дефиниције појма „потрошач”, већ ћемо се ограничити само на оне дефиниције за које сматрамо да су релевантне за потребе овог рада.

Појам „потрошач” типичан је за економске науке где се њиме означава лице или организација која прибавља ствари и услуге за своје потребе.<sup>3</sup> Дру-

<sup>1</sup> Consumer society. *Cambridge Advanced Learners Dictionary & Thesaurus*. Cambridge: Cambridge University Press. Dostupno na: <http://dictionary.cambridge.org/dictionary/british/consumer-society>, 12. 12. 2015.

<sup>2</sup> Consumer society. *Oxford English Dictionary*. Oxford: Oxford University Press. Dostupno na: <http://www.oxforddictionaries.com/definition/english/consumer-society>, 12. 12. 2015.

<sup>3</sup> Consumer. *Collins English Dictionary – Complete & Unabridged 10th Edition*. Glasgow: William Collins Sons & Co. Ltd. Dostupno na: <http://dictionary.reference.com/browse/consumer>, 12. 12. 2015.

гим речима, ради се о лицима која набављају ствари и услуге за коначну потрошњу а не ради даље препродаје или о привредним организацијама које набављају робу или услуге ради обављања своје делатности трговине или производње. Из дефиниције „потрошње” из Просветине „Мале енциклопедије” произлази да је потрошач лице које користи материјална добра и услуге за непосредно задовољење текућих потреба, кроз коначну тренутну или постепену потрошњу употребних вредности (Потрошња, 1986: 62). У новије време, Мајкл Волф, амерички економиста увео је и појам „алфа потрошача” (Wolf, 1999: 110) којим се означава лице које прво отвори или врло рано започне тренд одређеног понашања на тржишту (прихвати или набави нови производ) много пре осталог становништва и које се због тога сматра „прогностером” економских кретања.<sup>4</sup> Према овом економисти, ако је реакција алфа потрошача на неки производ негативна, онда ни обимно рекламирање ни интензиван публицитет не могу умањити почетну негативну реакцију. Како се дефинише потрошач у односу осигурања у Комунитарном праву и националним прописима држава чланица ЕУ, видећемо у наредном поглављу.

### **Право ЕУ и национални прописи држава чланица ЕУ о кориснику услуге осигурања**

Масовна продаја стандардизованих производа и комбинованих финансијских услуга (банкаосигурање, осигурање и инвестирање) доводи до успостављања снажнијег уговорачког положаја пружаоца услуга у односу на клијента. То је законодавца навело да клијенту призна додатна права ради заштите равнотеже између уговорних страна. Тако се показало веома важним одредити који клијент и под којим околностима се налази у слабијем преговарачком положају у поређењу са другом страном, у обиму због којег му је потребно признати додатна права ради избегавања ситуација у којима опште, традиционално право предвиђа слабију заштиту.

Са друге стране, један од циљева Комунитарног права које се често прокламује у преамбулама директива јесте и постизање највећег степена уједначавања права држава чланица а да се истовремено државе чланице овлашћују на проширење правила садржаних директива и то на поједине специфичне случајеве. Због тога се и истиче да је неопходно да законодавац ЕУ посебну пажњу посвети дефиницији потрошача ако жели да у целини или делимично регулише заштиту потрошача у складу са принципом највећег уједначавања националних прописа (Ebers, 2008: 731).

Имајући у виду горе наведено, дефинисати појам „потрошач” неопходно је из најмање два разлога. Прво, појам „потрошач” је институт којим се у Комунитарном праву врши разграничење примене појединих правила о заштити потрошача. Други разлог за његово дефинисање лежи у чињеници да се тиме

<sup>4</sup> Alpha consumer. *The Rice University Neologisms Database*. Hourston: Rice University. Dostupno na: <http://neologisms.rice.edu/index.php?a=term&d=1&t=3590>, 12. 12. 2015.

одређује круг лица која имају право на појачану заштиту у субјективном и објективном смислу. У субјективном смислу, заштита потрошача се спроводи у односу на привредне субјекте веће економске снаге и јаче преговарачке вештине и моћи, док се из објективног угла заштита спроводи у односу на остваривање основних права потрошача. Међутим, судећи по одредбама директива, не само да нема јединствене дефиниције у праву ЕУ, већ разлике постоје и између националних прописа држава чланица.

Принцип избегавања права јаче стране у уговору спроводи се применом правила о заштити потрошача која су, поред осталих, прописана правом ЕУ ради решавања типичних уговорних ситуација у којима је клијентов преговарачки положај слаб, као што су правила о неправичним условима у потрошачким уговорима које уговорне стране нису самостално уговориле. И већина посебних правила ЕУ која предвиђају додатну заштиту слабије стране у масовној продаји производа и стандардизованих услуга означавају ову страну појмом „потрошач” и њега дефинишу као „физичко лице које иступа у сврхе које су ван његове трговачке, пословне, занатске или професионалне делатности” (Директива о правима потрошача, 2011, чл. 2, ст. 1, тач. 1). Доследно наведеној дефиницији, немачки Грађански законик у чл. 13 садржи следећу дефиницију: „Потрошач је свако физичко лице које закључује правне послове у сврхе које су у највећој мери ван његове трговачке, пословне или професионалне делатности.” Међутим, дефиниција појма „потрошач” у немачком праву је шира од дефиниција из директива ЕУ, јер обухвата и запосленог по уговору о раду, при чему се правила о неправичним уговорним одредбама и правила о гаранцији из уговора о продаји примењују на све врсте уговора, без обзира на то да ли се ради о потрошачком уговору (Schulte-Nölke, et al. 2008: 85). Ипак, када се ради о уговору о раду и заштити права запосленог, такође се примењују и специјална правила радног законодавства, а за друге врсте уговора и сви други специјални прописи који га регулишу.

Без обзира на језичке финесе и стилске разлике у формулисању појма „потрошач” у разним директивама ЕУ и националним прописима, из претходно наведене дефиниције произлазе његове две основне карактеристике: (1) потрошач је физичко лице и (2) има статус потрошача увек када не иступа у склопу обављања своје делатности. Другим речима да би се неки правни однос сматрао потрошачком трансакцијом, неопходно је да је непосредна сврха због које једна страна закључује посао задовољење личних или породичних потреба, односно потреба домаћинства, а не обављање професионалне делатности (Иванчевић, 2008: 369).

Према праву ЕУ, дефиницијом „потрошача” нису обухваћена правна лица чак и онда када се ради о непрофитним институцијама. Европски суд правде је по овом питању био доследан у најмање два спора о којима је одлучивао, с тим да претходно наведено правило не искључује право држава чланица да усвоје шире дефиниције у областима регулисаним минималним уједначавањем права (Јудгмент Ц-361/89, 1991, ст. 19 у вези са применом Директиве из 1985. године о заштити потрошача код уговора који се закључују ван пословних просторија; Јудгмент Ц-541/99 and Ц-542/99, 2001, ст. 14 у вези са применом

Директиве из 1993. године о неправичним уговорним одредбама потрошачких уговора).

Широко распрострањено становиште концепта потрошача као стране у уговорима коју треба заштитити, доводи до општег разумевања да је клијент синоним за слабију страну те да се такав концепт заснива на „принципу заштите слабије стране.” Међутим, ова дефиниција не обухвата правила која предвиђају додатну заштиту уговарача осигурања која су шира и не зависе од горепоменути опште дефиниције потрошача.

Одређени број националних закона о уговорима о осигурању, посебно они који су новијег датума, предвиђају принудна правила која служе заштити уговарача осигурања на пример, правила која прописују ништавост неразумно тешких санкција у случају кршења услова осигурања као што је губитак осигуравајућег покрића, без обзира што уговарачи осигурања и одређена друга лица потпадају под дефиницију потрошача из прописа о потрошачима (француски Законик о осигурању, чл. 113-11) или навођењем одредби закона о уговору о осигурању од којих се споразумом не може одступити на штету осигураника (тзв. полупринудне норме) (немачки Закон о уговору о осигурању, 2008, чл. 18, 32, 67, 87, 112, 129 итд). Тако је основни концепт слабије стране по посебним правилима закона о уговорима о осигурању делимично шири од дефиниције потрошача по општим правилима прописа о потрошачима. Поред наведеног, неки типични принципи заштите потрошача, који су обухваћени у бројним прописима о потрошачима, као што је рок у којем је могуће одустати од уговора и неке обавезе информисања о производима и услугама њихових пружалаца, налазе се у неким законима о уговору о осигурању.

Када се ради о заштити уговарача осигурања на основу разликовања великих и масовних ризика, онда можемо да констатујемо да национални закони држава чланица ЕУ нису уједначени. Тако, наведено разликовање постоји у одређеном, мањем броју, правних система.<sup>5</sup> Остали већи број других држава чланица ЕУ нису ускладили своје националне правне системе са решењима из релевантних директива на начин на који је то урађено у наведеним правним системима.

Зато се приступ примењен у националним законима о уговору о осигурању држава чланица ЕУ у вези са применом принципа заштите слабије стране у уговорним односима, разликује од приступа из прописа о потрошачима. Правило је да сви уговарачи и остала лица када се ради о масовној продаји, морају да уживају додатну заштиту кроз принудна правила уведена законима о уговору о осигурању, под условом да не спадају у изузетке по основу дефиниције великих ризика.

Циљ надзора осигурања у ЕУ јесте заштита уговарача осигурања и осигураника. Међутим, критеријуми у вези са тим ко је јача страна у уговору када се ради о примени правила о великим ризицима, важе само за уговарача осигу-

<sup>5</sup> Чл. 10 литванског Закона о осигурању; Анекс Д мађарског Закона о друштвима за осигурање и делатности осигурања; чл. 210 немачког Закона о уговору о осигурању; чл. 1:1 холандског Закона о финансијском надзору.

Озрен Н. Узелац, Одређивање појмова „потрошач” и „корисник услуге осигурања” и ...  
рањаб То је зато што је дефиниција великих ризика ЕУ уведена да би се уговарачи осигурања изузели од ограничења у погледу меродавног права уговора о осигурању и зато се то правило не примењује на осигураника и / или корисника надокнаде из осигурања, ако се та лица разликују од личности уговарача осигурања (Рокас, 2013: 35). Поред тога, ради преноса портфеља осигурања, заштићено лице према праву ЕУ је уговарач осигурања, осигураник и корисник надокнаде из осигурања.<sup>7</sup>

## Принципи Европског уговорног права осигурања

Принципи Европског уговорног права осигурања (*Principles of European Insurance Contract Law*, даље у тексту: ПЕУПО) су резултат досадашњег рада и рада који је у току у оквиру Пројектне групе „Реформа Европског уговорног права осигурања”, који представља пројекат покренут на иницијативу групе европских професора са циљем да се сачини нацрт „Принципи Европског уговорног права осигурања” који је започео 1999, а Европској мрежи савршенства Европског уговорног права осигурања придружио се 2005. године када је она и формирана. Принципи ПЕУПО-а представља допринос Општем референтном оквиру (даље у тексту: ОРО) Европског уговорног права. ОРО уговорног права у ЕУ има за циљ стварање уједначенијег Европског уговорног права (општи принципи, терминологија и систематика). Њима је обухваћен и уговор о осигурању.

Оригиналност ПЕУПО у уређивању информација које је осигуравач дужан да достави понудиоцу није само у томе што је у њему одређено да оне истовремено чине садржину полисе осигурања, већ у решењу Нацрта да их осигуравач мора саопштити понудиоцу пре закључења уговора и обухватити у полиси само када су оне битне (Славнић, Јовановић, 2008: 23).

У сваком случају, ПЕУПО садрже два нивоа заштите потрошача као корисника услуге осигурања (Rokas, 2013: 35). То су:

- (а) Сви уговарачи осигурања, осигураници, корисници надокнаде из осигурања, који би се могли сматрати „потрошачима у смислу уговорног права осигурања.”
- (б) Сви уговарачи осигурања и остала лица, која имају додатне карактеристике „потрошача у смислу општих прописа о потрошачима.”

## Право САД

Према Грам-Лич-Блајлијевом закону од 12. новембра 1999. године (*The Gramm-Leach-Bliley Act of 1999* – Public Law 106–102, 106th Congress) „потрошач” је „појединац који, од финансијске институције, прибавља финансијске производе или услуге које су намењене за његову личност, породицу или домаћинство, а који је истовремено и законски заступник тог појединца” (аме-

<sup>6</sup> Чл. 13, ст. 1, тач. 27 Директиве о солвентности II.

<sup>7</sup> Чл. 39, ст. 6 Директиве о солвентности II.

ричког Законика, чл. 6809, ст. 9). Наведени Закон познаје још једну врсту потрошача кроз појам „клијентског односа.” Тако је клијент потрошач који је са пружаоцем финансијских услуга развио однос са правима на приватност у складу са тим Законом.

## Разлози за заштиту корисника услуга осигурања

На нивоу Европске уније, приликом доношења Директиве о солвентности ИИ, такође се сматрало да је код услуга осигурања неопходно унапредити ниво заштите потрошача.<sup>8</sup> Посебно је потреба за заштитом уговарача осигурања изражена код производа осигурања комбинованих са инвестиционом компонентом – инвестиционим ризиком. Зато се у финансијском сектору, у који спада и осигурање, „заштита првенствено односи на откривање прецизног карактера сваке инвестиције, као и на пружање довољно информација тако да и непрофесионалци могу да разумеју производ и да буду у позицији да начине најбољи избор, сходно њиховим потребама” (Тодоровић Симеонидис, 2011: 48).

Разлог за повећаном заштитом корисника финансијских услуга лежи у чињеници да су финансијски производи сложени тако да просечан потрошач, уколико не поседује одређена знања, тачне и потпуне информације о производу, тешко може да га разуме. Зато ни не чуди што је у Студији о аспектима заштите потрошача финансијских услуга Скупштине Европе констатовано да су финансијски производи који имају потенцијал да погоде велики број потрошача на различитим националним тржиштима: продаја осигурања од немогућности враћања дуга, недовољна информисаност о производима осигурања живота и недовољно информисање и непостојање адекватних инвестиционих производа (Consumer Protection Aspects of Financial Services, 2014: 69). Потрошач најчешће није свестан могуће ризичности финансијских производа, посебно када се њихов учинак не показује одмах, него тек у будућности. За потрошача је тешко да изврши поређење добијених података за финансијске производе који су одлучујући за правилну одлуку при одабиру понуђених производа. Типичан пример за то су облици животног и пензионог осигурања који претпостављају закључење уговора на дужи временски период (Иванчевић, 2008: 371). Са друге стране, не може се поћи од претпоставке да увек постоји „добра воља” осигуравача у погледу заштите интереса лица које закључује уговор о осигурању живота, због чега би осигуравач био спреман да у услове осигурања угради клаузуле којима би осигураник био адекватно заштићен (Лабудовић, 2008: 353–368). Моралност осигуравача у претходно наведеном смислу посебно може да буде проблем када он намерава да уведе нове производе осигурања на тржиште (Мркшић, 2004: 205–210). Како се истиче у области приватног здравственог осигурања, у случају непостојања прописа који би регулисали његово спровођење, осигуравачи би могли да то искористе како би

<sup>8</sup> Преамбуле 14, 16 и 17 Директиве о солвентности II.

према потрошачима наступали са условљеном продајом осигурања као што је раскид добровољног здравственог осигурања код тренутног осигуравача и закључење уговора о обавезном здравственом осигурању код конкуренције (Thomson, Mossialos, 2006: 14). Зато је и Европска комисија поводом измена и допуна Директиве о посредовању у осигурању из 2002. године сматрала да ће кроз унапређење и уједначавање правила, потрошачи имати користи путем побољшане упоредивости производа осигурања без обзира на врсту продајног канала и што ће смањити однос трошак / цена коју плаћа потрошач (Executive summary, 2012: тач. 7.1, ст. 1). Још један од разлога за заштитом потрошача који је Европска комисија истакла у вези са оценом утицаја Директиве о посредовању у осигурању на продају производа осигурања и заштиту потрошача био је тај да постоји висок ризик брзог отказивања неадекватних полиса осигурања и незадовољства потрошача ако потрошач купује полису осигурања која не задовољава његове потребе и која се не уклапа у његове финансијске могућности (Executive summary, 2012: тач. 7.1, ст. 2). Осим тога, у случају отказивања полисе осигурања живота уговарач може да буде оптерећен неповољним пореским третманом на пример, ако се порез наплаћује на откупну вредност без изузетка (Executive summary, *Исто*).

У зависности од сопственог образовања, старосне доби и информисаности, уговарачи осигурања не морају да буду посебно мотивисани да се упуштају и оцену адекватности производа осигурања према сопственим потребама и очекивањима, ризичности закључења конкретног уговора о осигурању са одређеним осигуравачем у погледу одрживости његове финансијске снаге и солидности и неретко се одлучују на закључење уговора о осигурању искључиво руковођени примамљивим (јефтиним – прим. аут.) премијама или високим каматним стопама (код осигурања живота са штедном компонентом). Ипак, нереално је очекивати од уговарача осигурања, који по правилу немају осећај, знање и искуство у вези са ризицима осигурања и који се суочавају са огромном асиметријом у информацијама о производима осигурања, услугама осигуравача и његовом финансијском стању, да буду адекватно пажљиви и дисциплиновани да би могли да заштите своје интересе. Са друге стране, и осигуравач мора да има право на информације о осигуранику и ризику за који се тражи осигуравајуће покриће, а посебно када је неопходно истражити узрок штете и извршити њену процену и ликвидацију. Проблеме у остваривању права осигуравача на информацију, посебно имајући у виду Закон о заштити података о личности, у нашој правној теорији разматрали су поједини аутори (Јовановић, М. 2009; Јовановић, С. 2010).

Уврежено је мишљење да је највећи ризик сваког уговарача осигурања, а посебно, физичког лица, да поседује полису осигурања и да редовно плаћа премије а да при томе нема никакво или скоро никакво покриће осигурања (Тодоровић Симеонидис, 2014: 256).

Посебан проблем код уговора о осигурању представља нетранспарентност општих и посебних услова осигурања које осигураник уопште не познаје или их само површно прелиста приликом закључења полисе осигурања, а да се суштински није ни упознао са њима или их није разумео. Иако услови осигу-



рања данас имају доста сличности, ипак како се тврди у нашој правној теорији, постоји опасност да се у уговор о осигурању унесу одредбе којима је циљ да се осигуравач заштити од већих обавеза на штету легитимних интереса осигураника (Пак, 2004: 192). Из угла већина уговарача осигурања која су физичка лица, прибављање осигуравајућег покрића се своди на његову намеру да се осигура од неког ризика и да редовно плаћа премију за, из његовог угла гледано, „савршену полису осигурања.” Све тече уобичајено и „без проблема” док не наступи штета када уговарач осигурања сазнаје да полиса искључује из покрића ту врсту штета, иако је он „био сигуран” да има осигурање и од таквог штетног догађаја. Сличан проблем се јавља и код „осигурања од свих ризика.” Ради се о појму којим се означава посебна врста производа осигуравача у којем осигуравајуће покриће није ограничено на штете настале дејством било којег одређеног ризика и код којег обавеза осигуравача постоји у свим случајевима у којима узрок штете није изричито искључен из покрића. Управо у таквој неодређености ризика, лежи огроман проблем за неискусног и необавештеног уговарача осигурања. Због тога се, како се истиче у нашој теорији, врло рано у класичном имовинском осигурању јавио отпор оваквом збуњујућем означавању полиса „сви ризици” (Самарџић, 2009: 98). У области здравственог осигурања, садржај појма „болест” и „незгода” се много разликује у праву осигурања од оног што се под тим подразумева у свакодневном животу. Ово уговарач осигурања схвата углавном тек када се деси штетан догађај и када му се одбије исплата накнаде из осигурања. Недостатак детаљнијег знања о овим аспектима има више разлога, од којих проф. Рорбах истиче следеће: (1) за велики део уговарача осигурања представља оптерећење читање формулација из области права осигурања у условима и у опису тарифа осигурања, (2) у информативним разговорима са уговарачима осигурања премало се говори о томе „када нема осигуравајуће заштите” и (3) током рекламирања и презентовања многих производа осигурања користи се свакодневни језик, због чега се и схватања уговарача осигурања често не поклапају са стварним правним значењем (Rorbah, 2012: 127). Наведени сценарији врло су чести у пракси и представљају само неке од примера у којима су изневерена очекивања уговарача осигурања од закључене полисе осигурања.

Специфичност и сложеност производа осигурања представља нарочит проблем за уговарача осигурања који је физичко лице, да сагледа целокупан обим и квалитет осигуравајуће заштите за коју се определио. Потреба осмишљавања институционалне заштите уговарача осигурања посебно је значајна из бројних разлога, од којих овде наводимо само неке: (1) ако се физичка лица појављују као уговарачи осигурања ван своје комерцијалне, занатске или трговачке делатности, (2) због тога што се уговори о осигурању, по правилу све више, закључују као уговори по приступу када уговарач осигурања нема могућност преговарања о његовим условима, (3) стварање стимулативног амбијента у смислу поједностављења, убрзања и појефтињења поступка остваривања накнаде, увођења ефикаснијих средстава и обезбеђења транспарентности – јавности и лаке доступности релевантних података о правима уговарача осигурања (Галић Димитријевић, 2006: 47), (4) слабог или никаквог познавања усло-

ва и начина функционисања осигурања и осигуравајуће заштите од стране физичких лица као уговарача осигурања, (5) заштита личних података уговарача осигурања, (6) динамизма којим друштва за осигурање уводе нове врсте и комбинације уговора о осигурању у правном промету као што су на пример, осигурање од еколошке катастрофе, осигурање доброг извршења уговорне обавезе, осигурања живота везана за вредност инвестиционе јединице, као и комбинована осигурања лица (живот / незгода, живот / тешке болести, здравствено / пружање неге) итд.

Имајући у виду горе наведене проблеме, у правној теорији је заступљено мишљење по којем би, уколико би законом били регулисани основни ризици и минимални обим покрића за неке основне именоване уговоре осигурања који већ постоје или се тек развијају на тржишту осигурања у Србији, потрошач требало да буде заштићен превентивним дејством таквих одредби али и због постојања правне сигурности и извесности евентуалног спора са осигуравачем (Тодоровић Симеонидис, 2014: 257).

Као још један од разлога за заштитом корисника услуга осигурања наводимо и став по којем сви осигураници, били они потрошачи или професионалци, имају потребу за заштитом од неправичних уговорних одредби, јер уговор о осигурању обележава неравнотежа инхерентна његовој природи (Петровић, 2014: 46).

## Закључак

Дефинисање појма „потрошач” могуће је вршити полазећи од различитих критеријума, али је преовлађујуће мишљење да се ради о статусу који неко лице он има у конкретном правном односу, ван правног односа или у датој пословној трансакцији. У економским наукама, појмом „потрошач” означава се лице или организација која прибавља ствари и услуге за своје потребе, док се у праву ЕУ „потрошачем” сматра свако физичко лице које иступа у сврхе које су ван његове трговачке, пословне, занатске или професионалне делатности.

Сложеност производа осигурања, мало или никакво познавање финансијске математике, принципа по којима функционише осигурање, врсте осигуравајућих покрића, као и економски снажнији положај осигуравача у својству пружалаца услуге осигурања који самостално одређује услове уговора о осигурању, представљали су главне разлоге за доношење прописа о заштити корисника услуге осигурања. С обзиром да исти ниво заштите није неопходан за све купце производа осигурања, на нивоу Европске уније дефинисани су велики и масовни ризици за које државе чланице нису били дужне да гарантују институционалну заштиту.

И поред очигледне потребе за заштитом слабије уговорне стране, у правној теорији је заступљено мишљење да претерана регулација може да иде и на штету потрошача, пошто се на тај начин кочи позитивна конкуренција у области цена и понуде.

## Литература:

1. Wet van 28 september 2006, houdende regels met betrekking tot de financiële markten en het toezicht daarop (Wet op het financieel toezicht), *Staatsblad van het Koninkrijk der Nederlanden*, 2006, 475 (holandski Zakon o finansijskom nadzoru).
2. Galić Dimitrijević, R. (2006): *Uloga NBS u zaštiti potrošača*, Revija za pravo osiguranja, 5(1–2), 47–49.
3. Gesetz über den Versicherungsvertrag (Versicherungsvertragsgesetz – VVG) vom 23. November 2007 (BGBl. I S. 2631), (nemački Zakon o ugovoru o osiguranju).
4. 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) („Direktiva o solventnosti II”), *Official Journal of the European Union*, L 335, 17. 12. 2009, 1–155.
5. Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council („Direktiva o pravima potrošača”), *Official Journal of the European Union*, L 304, 22. 11. 2011, 64–88.
6. Draudimo ĮSTATYMAS, Valstybės žinios: 2003-10-08, Nr. 94-4246, Valstybės žinios: 2004-08-03 Nr.120-4434, Valstybės žinios: 2004-10-26 Nr.156-5688, Valstybės žinios: 2005-02-08 Nr.18-571, Valstybės žinios: 2005-11-03 Nr.130-4664, Valstybės žinios: 2006-07-18 Nr.78-3059, Valstybės žinios: 2006-08-08 Nr.87-3409, Valstybės žinios: 2007-06-02 Nr.61-2342, Valstybės žinios: 2007-12-01 Nr.125-5092, Valstybės žinios: 2008-11-15 Nr.131-5039, Valstybės žinios: 2009-04-04 Nr.38-1439, Valstybės žinios: 2009-12-28 Nr.154-6956, Valstybės žinios: 2010-11-23 Nr.137-6993, Valstybės žinios: 2011-12-01 Nr.145-6816, Valstybės žinios: 2012-11-03 Nr.127-6385, Valstybės žinios: 2013-05-07 Nr.46-2247 (litvanski Zakon o osiguranju).
7. Ebers, Martin (2008a): *The notion of “consumer”* in: Schulte-Nölke, H., Twigg-Flesner, C. and Ebers, M. (Eds.) *Consumer Law Compendium – Comparative Analysis* (713–731), Universität Bielefeld, Bielefeld.
8. *Executive summary of the impact assessment accompanying the document Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on Insurance Mediation*, Commission staff working document, European Commission, Strasbourg, 3.7.2012, SWD(2012) 192 final.
9. Zakon o osiguranju, „Narodne novine RH”, br. 151/05, 87/08, 82/09 i 54/13 (hrvatski zakon o osiguranju).
10. Ivančević, Katarina (2008): *Zaštita potrošača kroz zakonske odredbe koje se odnose na ugovor o osiguranju*, u: Slavnić, J. Šulejić, P. i Pak, J. (urednici). „Evropski put” prava osiguranja Srbije posebno ugovora o osiguranju” (369–391), Udruženje za pravo osiguranja Srbije, Beograd.
11. Jovanović, Milovan. (2010): *Zaštita ličnih podataka i osiguranje*, Revija za pravo osiguranja, 9(4), 59–63.
12. Jovanović, Slobodan. (2009): *Pravo osiguravača na informaciju i pravila o zaštiti podataka o ličnosti*, u: Slavnić, J. i Jovanović, S. (urednici). „Integracija (prava) osiguranja Srbije u evropski (EU) sistem osiguranja” (380–397), Udruženje za pravo osiguranja Srbije, Beograd.

13. Labudović, Jasmina (2008): *Klauzule u ugovorima o osiguranju života koje štite osiguravanike*, u: Slavnić, J. Šulejić, P. i Pak, J. (urednici). „Evropski put prava osiguranja Srbije posebno ugovora o osiguranju” (353–368), Udruženje za pravo osiguranja Srbije, Beograd.
14. Mrkšić, Dragan (2004): *Novi vidovi osiguranja – Dobrovoljno penzijsko osiguranje i dopunsko zdravstveno osiguranje*, u: Slavnić, J. i Šulejić, P. (urednici). „Privreda i pravo osiguranja u tranziciji” (205–210), Udruženje za pravo osiguranja Srbije i Crne Gore, Beograd.
15. Pak, Jasna (2004): *Pravna zaštita korisnika usluga osiguranja*, u: Slavnić, J. i Šulejić, P. (urednici). „Privreda i pravo osiguranja u tranziciji” (187–204), Udruženje za pravo osiguranja Srbije i Crne Gore, Beograd.
16. Petrović Tomić, Nataša (2014): *Nepravilne klauzule i Principi evropskog ugovornog prava osiguranja*, *Evropska revija za pravo osiguranja*, (HeinOnline), 13(2), 44–51.
17. Potrošnja (1986): *Mala Enciklopedija Prosveta*, četvrto izdanje, tom 3 (62). Beograd: Prosveta.
18. Rokas, Joanis (2013): *Principi Evropskog ugovornog prava osiguranja kao napredan i uravnotežen sistem zaštite ugovarača osiguranja*, *Revija za pravo osiguranja*, 12(1), 32–36.
19. Rorbah, Wolfgang (2012): *Sigurnost i prava pacijenata u ogledalu osiguranja lica*, u: Slavnić, J. i Jovanović, S. (urednici). „Izazovi usklađivanja prava osiguranja Srbije sa evropskim (EU) pravom osiguranja” (119–132), Udruženje za pravo osiguranja Srbije, Beograd.
20. Samardžić, S. (2009). *Požarno osiguranje u sistemu neživotnog osiguranja*. Beograd: Želnid.
21. Saserat-Alberti, Nataša (2013): *Nove tendencije u zaštiti potrošača u Evropi i Nemačkoj*, u: Marano, P. Jovanović, S. i Labudović Stanković, J. (urednici). „Pravo osiguranja Srbije u tranziciji ka evropskom (EU) pravu osiguranja” (127–140), Udruženje za pravo osiguranja Srbije, Beograd.
22. Slavnić, Jovan i Jovanović, Slobodan (2008): *Sadržina ugovora o osiguranju u Nacrtu opšteg referentnog okvira za evropsko ugovorno pravo osiguranja i zakonima država članica Evropske unije*, *Revija za pravo osiguranja*, 7(1–2), 19–36.
23. Schulte-Nölke, Hans; Twigg-Flesner Christian; Ebers, Martin (2008): *EC Consumer Law Compendium – Comparative Analysis*, Universität Bielefeld, Bielefeld.
24. Todorović Simeonidis, Mira (2014): *Imenovani ugovori u neživotnom osiguranju – poseban osvrt na rešenja u grčkom ugovornom pravu osiguranja*, u: Jovanović, S., Marano, P. i Žarković, N. (urednici). „Moderno pravo osiguranja: tekuća pitanja i trendovi” (256–271), Udruženje za pravo osiguranja Srbije, Beograd.
25. Todorović Simeonidis, Mira (2011): *Neophodnost regulisanja investicionih polisa i paketa maloprodajnih investicionih proizvoda – sa akcentom na trenutna rešenja i diskusije u Evropskoj uniji*, u: Slavnić, J. i Pak, J. (urednici). „Promene u pravu osiguranja Srbije u okviru evropskog (EU razvoja prava osiguranja” (47–58), Udruženje za pravo osiguranja Srbije, Beograd.
26. Thomson, Sarah, Mossialos, Elias (2006): *Regulating private health insurance in the European Union: the implications of single market legislation and competition policy*, LSE Health Working Papers, 4. London: London School of Economics and Political Science.
27. Code des assurances 1930, version consolidée au 17 mai 2015 (francuski Zakonik o osiguranju).

28. *Consumer Protection Aspects of Financial Services*, European Parliament, IP/A/IMCO/ST/2013-07, 2014.
29. 2003. évi LX. törvény a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről (2003. VII. 15.) (мађарски Закон о друштвима за осигурање и делатности осигурања).

### ***Извори са интернета:***

1. Wolf, J. Michael (1999): *The Entertainment Economy – How Mega-Media Forces are Transforming Our Lives*. New York: Random House. Dostupno na: <http://neologisms.rice.edu/index.php?a=term&d=1&t=3590>, 12. 12. 2015.
  2. *White Paper: Financial Services Policy 2005-2010*, The European Commission, COM (2005) 629, 1. 12. 2005. Dostupno na: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52005DC0629&rid=1>, 12. 12. 2015.
  3. Cole, Nicki Lisa. “A Sociological Definition of Consumerism.” Dostupno na: [http://sociology.about.com/od/C\\_Index/fl/Consumerism.htm](http://sociology.about.com/od/C_Index/fl/Consumerism.htm), 14. 12. 2015.
  4. Consumer society. *Cambridge Advanced Learners Dictionary & Thesaurus*. Cambridge: Cambridge University Press. Dostupno na: <http://dictionary.cambridge.org/dictionary/british/consumer-society>, 12. 12. 2015.
  5. Consumer. *Collins English Dictionary – Complete & Unabridged 10th Edition*. Glasgow: William Collins Sons & Co. Ltd. Dostupno na: <http://dictionary.reference.com/browse/consumer>, 14. 12. 2015.
- Consumer society. *Oxford English Dictionary*. Oxford: Oxford University Press. Dostupno na: <http://www.oxforddictionaries.com/definition/english/consumer-society>, 15. 12. 2105.

## **DEFINING THE TERMS “CONSUMER” AND “INSURANCE BUYER” AND REASONS FOR LEGAL PROTECTION OF THE INSURANCE BUYER INTEREST**

**Summary:** The paper deals with the definition of the terms “consumer” and “insurance buyer” because they outline group of the persons as consumers and, who due to such feature, enjoy protection in the legal relation with the stronger contract party. Author analyzes their notions in science and insurance business, particularly in the EU law and a few laws of the EU member states. Author looks at how insurance buyer protection based on large and massive risks differentiation was transposed into the laws of the EU member states.

The aims of this paper are double-fold: first, to analyze features and circumstances when a person is to be treated as the consumer, whose interests are protected by the rules and second, to explore reasons for legal protection of the insurance buyer having regard to the EU law and views of the legal theory.

**Key words:** consumer, protection, policyholder, risks, information, weaker contract party