



КОЛЕКТИВНА

ЗАШТИТА

на правата на потрошувачите

Кои се причините за колективна заштита?

Со цел подобро да се заштитат голем број потрошувачи кои имаат ист или сличен проблем, односно претрпеле материјална штета, на пример, поради: одложување на авионски лет, недостаток на одреден производ, злоупотреба на личните податоци, договори кои содржат нечесни одредби или нечесни деловни практики и сл., се јавува потребата од воведување на посебна судска постапка за колективна заштита на потрошувачите при настанување на масовни штети.

Зошто ваквата постапка им е потребна на потрошувачите?

Затоа што тие се обесхрабени да тужат поединечно (особено кога се работи за мал износ на отштетно побарување), а трошоците за судската постапка се прилично високи. Но, кога би постоела можност за колективно застапување на интересите на потрошувачите со примена на колективна тужба, во вистинска смисла на зборот, со ниски трошоци за водење на судската постапка, потрошувачите ќе бидат охрабрани да се приклучат кон оваа тужба и да добијат соодветен надомест за претрпената штета, со што ќе се оствари една од основните цели на правото, а тоа е правна сигурност.

Што се подразбира под колективна заштита?

Колективната заштита претставува механизам за истовремена заштита на правата на поголем број на потрошувачи од деловни практики кои ги повредуваат нивните права и интереси. Колективната заштита е идеална

во ситуации кога поголем број на потрошувачи претрпеле штета од една компанија и наместо секој, индивидуално, по судски пат да бара надомест на штета (која може за него да е минимална, но добивката на компанијата да е многу голема), со примена на колективната тужба треба да се добие надомест за сите потрошувачи кои претрпеле штета од таа компанија.

Во кои држави постои колективна заштита на правата?

Колективната тужба потекнува од САД каде што е позната како „class-action“ и се применува во следните области: заштита на животната средина, потрошувачки права, работнички права, дискриминација по која било основа и сл. Во однос на состојбата во Европската Унија, колективна заштита на правата на потрошувачите постои во 21 од 28-те земји-членки.

Каква е состојбата со колективната заштита на правата во РМ?

Во македонскиот правен систем многу е ограничена можноста за колективна заштита на правата на потрошувачите. Имено, за поведување на судска постапка за колективна заштита постои основа во Законот за заштита на потрошувачите со измените и дополнувањата од 2011 година, но со овој Закон не е целосно уреден начинот на примената на колективната заштита на потрошувачите. Постапката е неприменлива не само од причина што сè уште не се именувани овластените тела за покренување на постапка за колективна заштита, туку и поради тоа што не постојат процесни правила за нејзино спроведување.



Дополнителен проблем претставува тоа што Законот за парнична постапка не содржи одредби за колективна заштита на правата, туку единствено преку традиционалните процесни институти како што се сопарничарство, вмешување и спојување на парници заради заеднично расправање, можно е делумно да се заштитат колективните интереси на потрошувачите.

Но, сопарничарството не може и не смее да се поистовети со колективната заштита на правата. Како процесни институти, сопарничарството и вмешувањето би можеле да се искористат во случаите кога постојат масовни штети предизвикани на потрошувачите, иако разликата со колективната заштита е значителна.

Колективната заштита, доколку е добро уредена во правниот систем, овозможува овластените тела (вклучувајќи ги и организациите на потрошувачи) преку кампањи да ги организираат потрошувачите и да ги поттикнат да учествуваат во постапката за колективна заштита на нивните права. Секако дека претходно е потребно да бидат добро правно уредени сите аспекти во однос на постапката за колективна заштита на правата и тоа: организирањето кампањи за зголемување на свесноста за придобивките од колективната заштита, висината на трошоците, повикувањето на потрошувачите да се приклучат кон тужбата за колективна заштита, како и предвидувањето на ризикот од губење на спорот.

Кои се придобивките од колективната заштита на правата?

Колективната заштита на правата, пред сè, овозможува колективно обесштетување на сите потрошувачи кои претрпеле некаква штета. Исто така, овозможува да се оствари една од основните цели на правото, а тоа е правната сигурност која подразбира за ист случај да не се носат различни одлуки и да се обезбеди ефективна заштита на правата. Понатаму, таа овозможува економичност затоа што во една постапка ќе се решат индивидуалните барања на повеќе субјекти, како и зголемена свесност за правата.



Каде сè е применлива колективната заштита на правата на потрошувачите?

Колективната заштита може особено да биде применлива во случаи кога потрошувачите претрпеле штета која произлегува од:

- Договори кои содржат нечесни договорни одредби (на пример: ограничување на одговорноста на трговецот во случај на повреда на договорот, скриени камати, неразумен рок во кој потрошувачот треба да го извести трговецот за недостатоците на производот или услугите);
- Доколку не биле дадени потребните информации при склучување на договори надвор од деловните простории (ве наградуваат со бесплатен ручек во ресторан, при што додека трае ручекот ви презентираат производи и во таква опуштена атмосфера вие ги купувате без претходно да ве информираат колкава е вкупната цена на производот, рокот во кој цената треба да биде исплатена, времето за кое можете да се откажете од договорот а согласно нашиот закон изнесува 14 дена, договорни казни во случај на неисполнување на договорот и сл.);
- Изоставување на информирање на потрошувачот за неговото право на повлекување од договорите на далечина и договорите склучени надвор од деловните простории, што е многу битна информација;
- Злоупотреба на лични податоци;
- Злоупотреба на монополска или доминантна позиција на пазарот од страна на деловниот субјект, утврдена од Комисијата за заштита на конкуренцијата, особено кога е утврдена и со правосилна судска одлука;
- Јавни услуги (кога поради неиспорачување на услугата или некавалитетно испорачување им е причинета материјална штета, или кога неосновано е наплатен поголем износ од потрошениот и сл.).



Примери од европската практика за колективна заштита на правата

1. Неодамнешниот случај во **Словенија** се однесува на соработката на чешки и словенечки компании на кои не им било дозволено да даваат кредити, бидејќи тие не биле регистрирани според словенечкиот закон. Словенечкото здружение на потрошувачи ЗПС успеа да добие судски пресуди со кои договорите за кредити кои биле склучени со овие компании се прогласени за ништовни. Меѓутоа, тие сега се борат заедно со индивидуалните потрошувачи да добијат компензација преку одделни побарувања, покривајќи штети од 1.000 до 2.500 евра по случај.
2. Првостепениот суд во **Мадрид, Шпанија**, наредил германска фармацевтска компанија да им плати отштета на децата родени со попреченост како последица на тоа што нивните мајки го користеле лекот талидомид за време на бременоста, пред неколку децении. Колективната тужба е поднесена од Шпанската асоцијација на жртви на талидомид (Asociación de víctimas de la talidomida en España), која претставува 200 наводни жртви. Судот ѝ наредил на германската фармацевтска компанија во Шпанија да плати 20.000 евра за секој процентен поен на инвалидитет на жртвите, признаен од шпанското Министерство за здравство.
3. Во **Шведска**, по претходно поднесена колективна тужба против снабдувачот со електрична енергија, на потрошувачите им бил досуден надомест поради прекилот во снабдувањето со електрична енергија, при што првостепената



пресуда била потврдена од Апелациониот суд, но и ревизијата против оваа првостепена пресуда била одбиена од Врховниот суд.

4. Во **Австрија**, 684 потрошувачи поднеле тужба против една банка поради нечесните одредби во договорот за кредит во однос на висината на каматите, при што на секој поединечно му бил исплатен износ од 1730 евра. Тужениот, односно банката, ги искористила сите правни средства и тоа жалба и ревизија против првостепената пресуда, меѓутоа, првостепената пресуда била потврдена и од повисоките судови.

Како да се унапреди заштитата на потрошувачите во нашата држава? Што е неопходно да се преземе?

- Измени во Законот за заштита на потрошувачите (ЗЗП) при што јасно ќе се одреди дека организациите на потрошувачи се овластени тела со што им се дава активна легитимација за започнување на постапка за колективна заштита на потрошувачите.
- Потребно е во ЗЗП да се предвидат соодветни финансиски средства за да може и фактички да се водат постапки за колективна заштита на правата на потрошувачите од овластените тела.
- Именување на овластените тела со одлука на Владата (надлежните инспекторати и агенции во зависност од областа во која вршат инспекциски надзор, вклучително и организациите на потрошувачи), кои ќе бидат надлежни за покренување на постапка за колективна заштита на правата.
- Измена на Законот за парнична постапка со воведување на колективната тужба, но и да се намалат трошоците и судските такси за водење на постапки за колективна заштита на правата на потрошувачите.
- Воведување на обврска на Комисијата за заштита на конкуренцијата за информирање на овластените тела за потребата од покренување на постапка за колективна заштита при индикации дека станува збор за масовна повреда на правата на потрошувачите.



- Организирање на кампањи за зголемување на свеста на потрошувачите за значењето на колективната заштита на правата на потрошувачите - дека на лесен, брз и едноставен начин ќе можат да ги остварат своите права.

- Неопходни се средби со сите заинтересирани страни со цел прецизно и детално да се уреди колективната заштита во РМ. Но, неопходни се и тренинзи и обуки заради разбирање на суштината на институтот колективна заштита. Најпосле, потребна е и континуирана поддршка од државата како и од меѓународната заедница.

The activities are financed within the project "Development of collective redress for consumers in South East Europe" implemented by Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH, Open Regional Fund for South East Europe - Legal Reform, on behalf of the German Federal Ministry for Economic Cooperation and Development (BMZ)

