

## САДРЖАЈ

САДРЖАЈ .....	9
РЕЦЕНЗИЈА ПРОФ. ДР МИРКА ВАСИЉЕВИЋА .....	19
РЕЦЕНЗИЈА ПРОФ. ДР НЕБОЈШЕ ЈОВАНОВИЋА .....	22
РЕЦЕНЗИЈА ПРОФ. ДР МАРИЈЕ КАРАНИКИЋ МИРИЋ .....	25
РЕЦЕНЗИЈА ДОЦ. ДР ЕМИЛИЈЕ МИШЋЕНИЋ .....	27
ПРЕДГОВОР .....	35
СКРАЋЕНИЦЕ .....	37
1. Часописи .....	37
1.1. Домаћи .....	37
1.2. Страни .....	37
2. Коришћени извори .....	38
2.1. Домаћи .....	38
2.2. Страни .....	38
3. Остало .....	39
УВОД .....	41

## ОПШТИ ДЕО

ГЛАВА I	
Уопштено о заштити потрошача и уговорном потрошачком праву .....	47
1. Конзумеризам и атрактивност уговорног потрошачког права .....	47
2. Уговорно потрошачко versus облигационо право .....	50
2.1. Уопштено .....	50

2.2. Посебан закон о заштити потрошача . . . . .	52
3. Утицај уговорног потрошачког права на уговор о осигурању . . . . .	54
3.1. Уговорно право осигурања као претеча уговорног потрошачког права . . . . .	54
3.2. Концепцијске и регулаторне разлике између уговорног права осигурања и уговорног потрошачког права . . . . .	55
3.3. Уговорно потрошачко право као коректив уговорног права осигурања . . . . .	58
4. Закључна запажања . . . . .	60
ГЛАВА II	
Појмовни апарат уговорног потрошачког права . . . . .	61
1. Појам потрошачког уговора . . . . .	61
2. Дециниција професионалца (трговца) . . . . .	62
3. Дефиниција потрошача . . . . .	64
3.1. Појам потрошача <i>stricto sensu</i> . . . . .	64
3.1.1. Просечан потрошач . . . . .	68
3.1.2. Дилема – да ли сви потрошачи треба да уживају исту заштиту? . . . . .	70
3.2. Шире поимање појма потрошача . . . . .	71
4. Закључна запажања . . . . .	74
ГЛАВА III	
Утицај уговорног потрошачког права на уговор о осигурању . . . . .	76
1. Да ли је уговорно право осигурања старије од уговорног потрошачког права? . . . . .	76
2. Биполарни карактер уговора о осигурању . . . . .	79
3. Уговор о осигурању – потрошачки уговор . . . . .	81
3.1. Уопштено . . . . .	81
3.2. Проблем разликовања потрошача и непотрошача услуга осигурања . . . . .	82
3.2.1. Екстензивна концепција појма потрошач услуга осигурања . . . . .	82
3.2.2. Разлози усвајања екстензивне концепције . . . . .	83
3.2.3. Наше опредељење . . . . .	85
4. Интереси осигураника . . . . .	86
5. Проблемска питања . . . . .	87
5.1. Опречни интереси појединачног уговарача осигурања . . .	87

5.2. Опречни интереси различитих групација уговарача осигурања . . . . .	88
5.3. Индивидуална versus колективна заштита потрошача осигурања . . . . .	89
6. Закључна запажања . . . . .	89

## ГЛАВА IV

Закључење уговора на основу општих услова осигурања и механизми заштите потрошача . . . . .	90
1. Уопштено . . . . .	90
2. Уговор по приступу . . . . .	93
2.1. Дефиниција уговора по приступу . . . . .	93
2.2. Уговор о осигурању типичан уговор по приступу . . . . .	95
3. Одсуство преговарања . . . . .	96
4. Покушај разграничења формуларних, стандардних (типских) и уговора по приступу . . . . .	98
5. Инкорпорација ОУО у уговор . . . . .	99
5.1. Теоријско објашњење . . . . .	99
5.2. Сагласност потрошача за закључење уговора на основу ОУО . . . . .	100
5.2.1. Правна средства којима се јасно утврђује воља . . . . .	101
5.2.2. Последице недостатака или мана воље . . . . .	102
5.3. Обавеза упознавања са ОУО . . . . .	104
5.3.1. Уопштено . . . . .	104
5.3.2. Критички осврт . . . . .	106
6. Закључна запажања . . . . .	108

## ГЛАВА V

Потрошач услуга осигурања . . . . .	110
1. Примена уговорног потрошачког права на уговор о осигурању . . . . .	110
2. Потрошач услуга осигурања . . . . .	112
2.1. Уопштено . . . . .	112
2.2. Пример хрватског права . . . . .	113
2.3. Остала упоредноправна решења . . . . .	114
2.4. Екстензивна концепција потрошача услуга осигурања . . . . .	117
2.4.1. Појам професионалне стручности . . . . .	117
2.4.2. Критичко разматрање . . . . .	118

2.4.3. Постојање директне везе између уговора о осигурању и професионалне активности уговарача осигурања . . . . .	119
2.4.4. Приступање групном осигурању . . . . .	121
2.5. Наше право и наше опредељење . . . . .	123
3. Уговори закључени са осигураником који је слабија страна . .	126
4. Својства осигураника – слабије уговорне стране . . . . .	127
4.1. Приступа уговору о осигурању . . . . .	128
4.2. Правно неук . . . . .	128
4.3. Неинформисан или недовољно информисан . . . . .	130
4.4. Економски слабији . . . . .	132
4.5. Сложеност услуга осигурања . . . . .	133
5. Осигураник који није слабија страна . . . . .	134
6. Закључна запажања . . . . .	136

## ПОСЕБНИ ДЕО

### ГЛАВА I

Обавеза информисања уговарача осигурања . . . . .	141
1. Уопштено . . . . .	141
2. Директива о осигурању живота 2002/83 . . . . .	145
2.1. Потрошачке информације . . . . .	145
2.2. Критички осврт . . . . .	148
3. Трећа директива неживотног осигурања 1992/49 . . . . .	149
4. Директива о посредовању у осигурању 2002/92 . . . . .	150
4.1. Појам посредника у смислу Директиве о посредовању . . .	150
4.2. Дужност саопштавања две групе података . . . . .	151
4.3. Однос дужности осигуравача и посредника . . . . .	154
5. Остале директиве . . . . .	156
5.1. Директива о електронској трговини 2000/31 . . . . .	156
5.2. Директива о дистанционом маркетингу финансијских потрошачких услуга 2002/65 . . . . .	157
5.3. Директива о некоректној трговачкој пракси 2005/29 . . . . .	159
6. Принципи европског уговорног права осигурања . . . . .	163
7. Француско право . . . . .	166
7.1. Фиша са информацијама о цени и покрићу . . . . .	166
7.2. Предлог уговора или обавештење са информацијама о уговору . . . . .	168
8. Немачко право . . . . .	171

8.1. Обавеза информисања уговарача осигурања . . . . .	171
8.2. Уредба о дужности информисања . . . . .	173
8.3. Листа са информацијама о производу осигурања . . . . .	177
8.3.1. Саветовање засновано на ОУО . . . . .	178
8.3.2. Информације које листа садржи . . . . .	179
8.4. Телефонско закључење уговора . . . . .	181
8.5. Моменат када треба да буду саопштене информације . . . . .	182
8.6. Санкција за неизвршење дужности информисања . . . . .	184
8.7. Достављање информација након закључења уговора . . . . .	185
8.8. Одрицање од права на информисање . . . . .	186
9. Дужност информисања за време важења уговора . . . . .	188
10. Српско право . . . . .	190
10.1. ЗОО и ЗЗП . . . . .	190
10.2. Смерница НБС бр. 1 . . . . .	194
10.3. Потрошачке информације . . . . .	196
10.4. Санкција за повреду дужности информисања . . . . .	199
11. Закључна разматрања . . . . .	200

## ГЛАВА II

Обавеза саветовања . . . . .	202
1. Информисање v. саветовање . . . . .	202
2. Информациона и преговарачка неравнотежа . . . . .	204
3. Дужност посредника и заступника осигурања да саветују потрошача услуга осигурања у француском праву . . . . .	206
3.1. Континуирана дужност . . . . .	206
3.2. Саветовање у две фазе . . . . .	207
3.3. Имплицитна обавеза саветовања . . . . .	208
3.4. Одговорност за штету . . . . .	209
3.5. Одговорност заступника . . . . .	212
4. Дужност саветовања потрошача од стране осигуравача у немачком праву . . . . .	214
4.1. Моменат саветовања . . . . .	214
4.2. Саветовање у ширем смислу . . . . .	214
4.3. Дужност испитивања . . . . .	216
4.4. Дужност саветовања у ужем смислу . . . . .	218
4.5. Дужност документовања . . . . .	220
4.6. Саветовање у току важења уговора о осигурању . . . . .	222
4.7. Одрицање права на саветовање . . . . .	224
4.8. Одговорност за неизвршење дужности саветовања . . . . .	226

5. Српско право . . . . . 227  
 6. Закључна разматрања . . . . . 229

### ГЛАВА III

Законско уређење садржине потрошачког уговора о осигурању . . . .	231
1. Законска регулатива уговорног односа осигурања . . . . .	231
1.1. Поље примене ЗОО <i>ratione materiae</i> . . . . .	231
1.2. Метод законског регулисања . . . . .	232
2. Позитивно право србије и Преднацрт Грађанског законика Србије . . . . .	236
2.1. Писмена форма потрошачког уговора . . . . .	236
2.2. Општи и посебни услови осигурања . . . . .	238
2.3. Увођење појма великих ризика . . . . .	240
2.4. Прописивање садржаја полисе осигурања и листа покрића . . . . .	241
2.4.1. Битни елементи полисе . . . . .	241
2.4.2. Истицање клаузула нарочито опасних по осигураника . . . . .	244
2.4.3. Неслагање између садржаја полисе и споразума страна . . . . .	245
2.4.4. Лист покрића . . . . .	246
2.5. Уговори закључени између одсутних лица . . . . .	247
2.6. Пријављивање околности од значаја за оцену ризика . . . .	248
2.6.1. Српско право . . . . .	248
2.6.2. Савремене тенденције . . . . .	250
2.6.3. Енглеско право . . . . .	253
2.7. Последице неплаћања премије и правило суспензије уговора због неплаћања премије . . . . .	255
2.8. Заштита права осигураника у вези са смањењем и повећањем ризика . . . . .	258
2.9. Вишегодишња осигурања . . . . .	259
2.9.1. Критика позитивног права . . . . .	259
2.9.2. Преднацрт ГЗ . . . . .	261
2.10. Обавезе осигуравача код прећутног продужења уговора . . . . .	263
2.11. Покриће изгубљене добити . . . . .	264
2.12. Надосигурање . . . . .	264
2.13. Права осигураника у вези са настанком осигураног случаја . . . . .	265
2.14. Осигурање лица . . . . .	269

2.15. Застарелост . . . . .	269
2.16. Последице отварања стечајног поступка . . . . .	272
2.17. Право осигураника на одустанак од уговора (Једнострани раскид уговора од стране потрошача) . . . . .	273
2.17.1. Критичко проматрање права на одустанак . . . . .	273
2.17.2. Садржина права . . . . .	275
2.17.3. Почетак рока за вршење права и његово трајање . . . . .	277
2.17.4. Поступак повлачења . . . . .	278
3. Закључна запажања . . . . .	279

#### ГЛАВА IV

Тумачење нејасних одредаба уговора о осигурању и општих услова осигурања у корист осигураника . . . . .	282
1. Уопште . . . . .	282
2. Забрана тумачења . . . . .	283
3. Захтев транспарентности уговорних клаузула . . . . .	284
3.1. Језик уговора, величина слова и читљивост клаузула . . . . .	284
3.2. Критеријум штампања и критеријум читљивости примењени на уговор о осигурању . . . . .	286
3.3. Неразумљиве клаузуле . . . . .	288
4. Двосмисленост и нејасност (несазнатљивост) уговорних клаузула . . . . .	289
5. Дистинкција између лошег представљања уговора и неправичних клаузула . . . . .	291
6. Методи тумачења . . . . .	292
6.1. Утврђивање заједничке намере страна . . . . .	292
6.2. Тумачење у корист осигураника потрошача (правило <i>contra proferentem</i> ) . . . . .	294
6.2.1. Теоријско објашњење . . . . .	294
6.2.2. „У случају сумње у корист осигураника (потрошача)“ . . . . .	295
6.2.3. Тумачење нејасноћа у предуговорним и осталим документима које доставља осигуравач . . . . .	297
6.2.4. Тумачење уговора о осигурању у корист једне стране према Преднацрту ГЗ . . . . .	299
6.3. Доктрина разумних очекивања . . . . .	300
7. Закључна запажања . . . . .	302

#### ГЛАВА V

Неправичне клаузуле и уговор о осигурању . . . . .	304
1. Дефиниција неправичне клаузуле . . . . .	304

2. Елементи неправичних клаузула по директиви 93/13 . . . . .	307
2.1. Одредба о којој се није појединачно преговарало . . . . .	308
2.2. Значајна неравнотежа између права и обавеза на штету потрошача . . . . .	309
3. Неправичне клаузуле по принципима европског уговорног права осигурања . . . . .	312
3.1. Дефиниција . . . . .	312
3.2. Разлике у односу на дефиницију из Директиве 93/13 . . . . .	313
3.3. Листа некоректних клаузула . . . . .	315
4. Критеријуми процене неправичних клаузула . . . . .	318
4.1. Уопште . . . . .	318
4.2. Код уговора о осигурању . . . . .	320
5. Одступање од примене неправичних клаузула . . . . .	320
5.1. Клаузула о предмету уговора . . . . .	320
5.1.1. Клаузуле о покрићу и условима покрића . . . . .	323
5.1.2. Клаузуле о искљученим штетама . . . . .	326
5.2. Клаузула о цени . . . . .	329
5.3. Критичко разматрање . . . . .	330
6. Црна листа неправичних клаузула . . . . .	331
6.1. Појам . . . . .	331
6.2. Значај за уговор о осигурању . . . . .	334
6.2.1. Клаузула упућивања . . . . .	334
6.2.2. Мењање законског режима терета доказивања и уопште отежавање вршења права из осигурања . . . . .	336
6.2.3. Клаузуле којима се укида или ограничава приступ осигураника суду . . . . .	337
6.2.4. Клаузуле које пружају једнострану овлашћења осигуравачу . . . . .	338
6.2.5. Клаузуле којима се скраћују рокови застарелости . . . . .	340
7. Сива листа непоштених клаузула . . . . .	341
7.1. Појам . . . . .	341
7.2. Став Европског суда правде . . . . .	343
7.3. Значај за осигурање . . . . .	345
7.3.1. Раскид уговора од стране осигуравача без остављања разумног рока и раскид уговора од стране осигураника уз плаћање одређеног износа . . . . .	345
7.3.2. Једностране измене уговорних клаузула . . . . .	346
7.3.3. Искључење или ограничење одговорности трговца за обавезе које је преузео његов заступник . . . . .	348



7.3.4. Потпуно или делимично неизвршење уговорне обавезе трговца без икакве санкције и ограничење одговорности трговца за штете изазване неизвршењем уговорних обавеза. ....	348
8. Улога судске праксе у утврђивању неправичних клаузула ....	349
8.1. Случајеви где је потврђена валидност клаузула. ....	349
8.1.1. Закључење уговора . . . . .	350
8.1.2. Утврђивање покрића. ....	351
8.1.3. Извршење уговора . . . . .	352
8.2. Клаузуле које су оглашене неправичним . . . . .	354
8.2.1. Тумачење двосмислених клаузула у корист осигураника . . . . .	354
8.2.2. Клаузуле оглашене неправичним због њиховог дејства . . . . .	355
8.2.3. Неправичне клаузуле о искљученим штетама . . . . .	356
9. О оправданости неправичних клаузула у области осигурања . . . . .	359
10. Правна судбина неправичних клаузула . . . . .	361
10.1. Ништавост неправичних клаузула. . . . .	361
10.2. Укидање неправичних клаузула у модел уговорима . . . . .	362
11. Закључна запажања . . . . .	363

## ГЛАВА VI

Неправичне клаузуле у српском праву . . . . .	365
1. Закон о облигационим односима . . . . .	365
1.1. Однос ЗОО и ЗЗП . . . . .	365
1.2. Основи неважности одредаба ОУ . . . . .	366
2. Закон о заштити потрошача . . . . .	369
2.1. Дефиниција неправичне одредбе . . . . .	369
2.2. Критеријуми неправичности . . . . .	370
2.3. Релативни критеријуми неправичности . . . . .	372
2.4. Тумачење у корист потрошача . . . . .	373
3. Правна судбина неправичних клаузула по ЗЗП . . . . .	374
4. Неправичне одредбе и Закон о обавезном осигурању у саобраћају . . . . .	376
5. Неправичне одредбе уговора у привреди . . . . .	378
6. Закључна разматрања . . . . .	380

## ГЛАВА VII

Вансудско решавање потрошачких спорова из осигурања . . . . .	381
---	-----

1. Зашто судско решавање потрошачких спорова не одговара очекивањима потрошача услуга осигурања? . . . . .	381
2. Законодавни оквир вансудског решавања потрошачких спорова у српском праву . . . . .	383
3. Медијација . . . . .	386
3.1. Разлози приступања медијацији . . . . .	386
3.2. Медијабилност спорова из осигурања . . . . .	389
3.3. Српско право . . . . .	390
4. Арбитража . . . . .	392
4.1. Заступљеност арбитраже у осигурању . . . . .	392
4.2. Разлози незаступљености арбитраже у споровима из осигурања. . . . .	393
4.3. Арбитрабилност спорова из осигурања . . . . .	395
4.4. Обавезујући карактер арбитражног споразума . . . . .	396
5. Закључна запажања . . . . .	398
 ГЛАВА VIII	
Општи закључак . . . . .	400
1. Како унапредити заштиту потрошача услуга осигурања? . . . . .	400
2. Посебно о неправичним клаузулама у уговорима о осигурању . . . . .	405
 СПИСАК КОРИШЋЕНЕ ЛИТЕРАТУРЕ . . . . .	
1. Домаћа . . . . .	408
2. Страна . . . . .	412
2.1. На енглеском језику . . . . .	412
2.2. На француском језику . . . . .	416
2.3. На немачком језику . . . . .	421
2.4. На шпанском језику . . . . .	422
2.5. На хрватском језику . . . . .	422
 СПИСАК КОРИШЋЕНИХ ИЗВОРА . . . . .	
1. Директиве . . . . .	426
1.1. Директиве из области потрошачког <i>acquisa</i> . . . . .	426
1.2. Директиве, препоруке и одлуке које се односе на пружање услуга осигурања . . . . .	427
2. Закони и подзаконски акти . . . . .	430
2.1. Домаћи . . . . .	430
2.2. Страни . . . . .	431
3. Научни пројекти . . . . .	432