

Džejna Suljević,*¹

Edisa Softić,*

Sefedin Suljević*

KOLEKTIVNA ZAŠTITA KAO NOVI KONCEPT ZAŠTITE POTROŠAČA U BOSNI I HERCEGOVINI

Sažetak

Kolektivna zaštita predstavlja relativno novi institut zaštite potrošača na području Evrope. Postupak zaštite je otpočeo sa donošenjem posebnih Direktiva Evropskog parlamenta i Savjeta, te Preporuka Komisije Evropske Unije. U pojedinim evropskim nacionalnim zakonodavstvima kolektivna zaštita je regulisana Zakonom o zaštiti potrošača i donošenjem posebnih odredbi u postojeće materijalne i procesne zakone za zaštitu kolektivnih prava i interesa. Ekspanzija koncepta kolektivne zaštite desila se pod velikim utjecajem instituta klasnih tužbi, koje imaju svoje korijene u američkom pravnom sistemu. Kolektivna zaštita nudi različite vrste tužbi, koje ne predviđaju isti sadržaj zaštite. Prvi podtip tužbi za kolektivnu zaštitu predstavlja tužba za utvrđenje povrede, koja predstavlja pravni mehanizam koji osigurava mogućnost podnošenja zahtjeva za prestankom pravnog ponašanja od strane ovlaštenih subjekata. Drugi podtip tužbi za kolektivnu zaštitu predstavlja kolektivna tužba za naknadu štete, što je pravni mehanizam koji osigurava mogućnost zahtijevanja naknade štete kolektivno od strane ovlaštenih subjekata. U oba slučaja, ovlašteni subjekti koji mogu da podnesu kolektivni tužbeni zahtjev utvrđuju se zakonom, a to su subjekti koji se u okviru svoje registrovane ili propisom određene djelatnosti bave zaštitom utvrđenih kolektivnih prava i interesa (u Bosni i Hercegovini to su: Zaštita potrošača Udruženja, Ombudsman za zaštitu potrošača, nadležni organi entiteta itd.).

Kolektivna zaštita u biti počiva na zaštiti kolektivnih interesa pojedinih zaštićenih grupa. Kolektivna zaštita se može javiti u različitim oblastima, od oblasti zaštite okoliša, zaštite od diskriminacije, oblasti zaštite konkurenčijskog prava, pa sve do oblasti kolektivne zaštite potrošača, a sve u zavisnosti od zaštićenog kolektivnog interesa.

Ključne riječi: kolektivna zaštita potrošača, kolektivna tužba, Udruženje

¹ * Mr. iur., studenti doktorskog studija Pravnog fakulteta Univerziteta u Zenici.

ženje za zaštitu potrošača, Ombudsmen za zaštitu potrošača, tužba za kolektivnu naknadu štete.

I UVOD

Pravo kolektivne zaštite potrošača predstavlja skup pravnih propisa vezanih za kolektivnu zaštitu potrošača. Masovna proizvodnja i distribucija roba i usluga, u kojima svako nepoštено ponašanje trgovca može da uzrokuje malu ili veliku štetu, uglavnom većem broju potrošača, nametnula je potrebu za kontinuiranim razvojem evropskog zakonodavstva u području kolektivne zaštite potrošača. Potrošač je svaka fizička osoba koja kupuje robe ili usluge od trgovaca na tržištu za svrhe koje nisu namjenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj djelatnosti, zbog krajnje potrošnje. Potrošač uvijek ima pravo na individualnu tužbu protiv trgovca, ali mu ta tužba uglavnom nije isplativa. Pored neisplativosti, ponašanje trgovca, neće se iskorijeniti u individualnim sporovima, obzirom da nepošteno ponašanje trgovca pogoda sve potrošače, a ne samo tužitelja. Cilj kolektivne zaštite potrošača je da se iz pravnog prometa trajno eliminišu sve nepoštene odredbe i protupravna ponašanja trgovaca prema svim potrošačima. Zbog navedenog u okviru Evropske Unije (u daljem tekstu: EU) nastao je novi institut tužbe, kao kolektivne tužbe, koja štiti zajedničke interese većeg broja potrošača. Da bi se zaštitili interesi potrošača i poboljšao kvalitet života građana, EU je pristupila donošenju Direktiva i Preporuka u kojima je postavila pravila i kriterije ponašanja trgovaca i potrošača koje moraju poštovati svi učesnici na tržištu. Bosna i Hercegovina u (daljem tekstu: BiH) na putu evropskih integracija, u zavisnosti od stepena približavanja ima obavezu usaglašavanja propisa sa direktivama EU u svim oblastima, pa i u oblasti kolektivne zaštite potrošača. Direktive, Preporuke i Prijedlog Direktive, koje je EU donijela, a tiču se kolektivne zaštite potrošača, djelimično su implementirane u domaće zakonodavstvo o kolektivnoj zaštiti potrošača. Cilj ovog rada je da se u osnovnim crtama prikaže sistem kolektivne zaštite potrošača u BiH, ali i u Evropskoj uniji, koja intenzivno radi na razvijanju područja kolektivne zaštite potrošača.

U radu je definisan pojam kolektivne zaštite potrošača. Obrađeni su izvori prava EU o kolektivnoj zaštiti potrošača, kao i izvori prava u BiH o kolektivnoj zaštiti potrošača. Prikazan je postojeći okvir kolektivne zaštite potrošača u BiH. Identifikovani su subjekti ovlašteni za pokretanje postupka kolektivne zaštite potrošača u BiH (počevši od nadležnih organa vlasti, Ombudsmena za zaštitu potrošača, do Udruženja potrošača) i prikazana je njihova uloga u sistemu zaštite potrošača. Analiziran

je Prijedlog Direktive EU od 11.04.2018.godine i njegova moguća prijedloženja u zakonodavstvo BiH, te dati prijedlozi *de lege ferenda*.

1. Pojam kolektivne zaštite potrošača

Kolektivna zaštita, općenito, podrazumijeva kolektivnu zaštitu prava i interesa grupe fizičkih ili pravnih osoba. Kao pojam u sebi obuhvata različite oblasti kolektivne zaštite, od oblasti zaštite okoliša, zaštite od diskriminacije, zaštite konkurenčijskog prava, pa sve do oblasti kolektivne zaštite potrošača, a sve u zavisnosti od zaštićenog kolektivnog interesa. Osnovne karakteristike kolektivne zaštite potrošača podrazumijevaju, prije svega, definisanje principa kolektivne zaštite. U tom pogledu bitno je naglasiti da se kolektivna zaštita zasniva na kolektivnom ostvarenju interesa grupe. Pri tome se zainteresovani subjekti nalaze se u nekoj vrsti zajednice, koja se karakteriše okolnošću da ostvarivanje interesa jednog pripadnika grupe, znači i ostvarivanje interesa cijele grupe, ali i suprotno, povreda usmjerena prema jednom pripadniku grupe, predstavlja povredu interesa cijele grupe.² Međutim, osnovni problem koji se nameće u vezi zaštite kolektivnih prava i interesa je činjenica da ni jedan član grupe nema legitimaciju da pokrene postupak za zaštitu kolektivnog dobra³, sa jedne strane, ili su interesi individualnih subjekata toliko mali, da ne predstavljaju dovoljan poticaj za subjekta da pokrene postupak za zaštitu tog prava, ili zaštita ne može biti adekvatno pružana, ako se štiti individualni interes samo jednog subjekta.⁴

Za razumijevanje principa kolektivne zaštite važno je odrediti i sam pojam kolektivnog interesa. Neke države svojim propisima pojam kolektivnog interesa definišu pozitivno⁵, kao zbir interesa pojedinaca, druge negativno, a neke ga uopće ne definišu.⁶ U Evropskom pravu definicija kolektivnih interesa potrošača data je negativno i to kao interes koji

2 J.O. Favel, *Acciones Populares y Acciones Para la Tutela de Los Intereses Colectivos*, Boletín Mexicano de Derecho Comparado 107, 2003., 588.

3 „Tužbu za zaštitu kolektivnih interesa i prava ne bi bile ovlašćenje podnijeti fizičke osobe – one bi mogle tražiti samo zaštitu svojih individualno povrijeđenih subjektivnih prava“ – Dika M., *Novela zakona o parničnom postupku iz 2011*, Novi informator, Zagreb, 2011., 59.

4 Problemi zaštite kolektivnih prava i interesa su već odavno identifikovani i kvalifikovani kao jedan od glavnih propusta modernih sistema pravne zaštite koji treba da obezbijede efikasan pristup pravde u saglasnosti sa čl. 6 Evropske konvencije o ljudskim pravima. Vidjeti: M. Cappelletti/B. Garth, *Access to Justice: The Worldwide Movement to Make Rights More Effective – A General Report* u: M. Cappelletti/B. Garth (urednik) *Access to Justice – A World Survey*, Sijthoff and Noordhoff, 1978., 18.

5 Zakon o zaštiti porošača Srbije iz 2014. godine, član 145. stav 2.

6 Zakon o parničnom postupku Federacije BiH („Službene novine FBiH“ br.53/03, 73/05, 19/06, 98/15) i Zakon o parničnom postupku Republike Srpske („Službeni glasnik RS“ br. 58/03, 85/03, 74/05, 63/07, 49/09, 67/13).

ne uključuje zbir interesa pojedinaca koji su povrijeđeni povredom prava.⁷ Kolektivni interes potrošača, savremena teorija, tumači kao transindividualni interes koji nadilazi partikularne interese pojedinaca i ne može da se svede na njihov zbir.⁸ Riječ je o zajedničkom interesu cijele potrošačke zajednice – zajednice pojedinaca koji su povezani time što ulaze u tržišne odnose sa profesionalcima i to radi zadovoljavanja svojih ličnih neprofesionalnih potreba.⁹ Prema tome nije najvažnije kako se najpreciznije određuju kolektivni potrošački interesi – kao kolektivni, difuzni ili klasni, dovoljno je izraz „kolektivni interes potrošača“ prihvati kao tehnički pojam.¹⁰ Pojedini zakoni kolektivni interes definišu kao ekološki, moralni, etnički, potrošački, antidiskriminacioni i drugi zakonom zajamčeni interes, koji je teže povrijeđen ili ozbiljno ugrožen postupanjem osobe protiv koje se podnosi tužba.¹¹

2. Pravni okvir kolektivne zaštite potrošača u EU i BiH

2.1. Izvori prava EU o kolektivnoj zaštiti potrošača i njihova implementiranost u zakonodavstvo BiH

80

Direktiva 2009/22/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 23. aprila 2009. o tužbama za uzdržavanje (propuštanje) za zaštitu interesa potrošača, koja službeno u prevodu na hrvatskom jeziku glasi „Direktiva o sudskim nalozima za zaštitu potrošača“ nije implementirana u Zakon o zaštiti potrošača BiH (u daljem tekstu: ZZP BiH), ali je implementirana u neke druge posebne zakone u BiH. Razlog neimplementiranja je što ZZP BiH, nakon donošenja 2006. godine, nije mijenjan sve do 2015. godine, kada su izmijenjene i donesene odredbe neke druge prirode. Direktiva 2009/22/EZ je sljednica Direktive 98/27/EZ Evropskog parlamenta i Vijeća od 23.04.1998. o tužbama za propuštanje za zaštitu potrošača¹² koja je u potpunosti implementirana u ZZP BiH. Zbog navedenog se može konstatovati da je pravo u BiH, u suštini usklađeno sa Direktiva 2009/22/EZ, i da nudi čak veći stepen zaštite potrošača, što je dopušteno, obzirom da se radi o direktivi minimalne harmoniza-

7 Direktiva 98/27/EZ stav 2. Preamble.

8 M. Barić, *Individualna i kolektivna zaštita potrošača u hrvatskom pravu*, u: V. Tomljenović/ E. Čulinović Herc/V. Butorac Malnar (ur.), *Republika Hrvatska na putu prema evropskom pravosudnom području. Rješavanje trgovačkih i potrošačkih sporova*, Pravni fakultet Sveučilišta u Rijeci, Rijaka, 2009., 247 – 250.

9 *Ibid.*

10 *Ibid.*

11 Član 502 a, Zakona o parničnom postupku RH („Službeni list SFRJ“ br. 4/77) s brojnim izmjenama i dopunama.

12 SL L 166/51, 11.06. 1998.

cije.¹³ Cilj Direktive 2009/22/EZ je uskladiti zakone i druge propise država članica koji se odnose na postupke povodom tužbe za propuštanje (nečinjenje, nevršenje djelatnosti, uzdržavanje od određenih radnji) s ciljem zaštite kolektivnih interesa potrošača, obuhvaćenih direktivama pobrojanim, u Prilogu I Direktive, čija je Lista šira nego lista uz prvo bitnu direktivu. U BiH je sa donošenjem novih materijalnih zakona i dodavanjem posebnih odjeljaka postojećim procesnim zakonima Direktiva 2009/22/EZ u potpunosti implementirana.

Direktiva 2013/11/EU Evropskog parlamenta i Savjeta od 21. maja 2013. o alternativnom rješavanju sporova za sporove potrošača¹⁴ (u daljem tekstu: ARS-Direktiva) u pravni poredak Federacije BiH (u daljem tekstu: FBiH) i Brčko Distrikta (u daljem tekstu: BD) nije implementirana, ali je sadržana u Zakonu o zaštiti potrošača Republike Srpske (u daljem tekstu: ZZP RS). Naime, ZZP RS detaljnije uređuje vansudsko rješavanje sporova, među kojima je predviđeno i arbitražno rješavanje sporova.¹⁵ Teško bi bilo reći da je u ZZP RS, koji je donesen 2011. godine, implementirana kasnije donesena Direktiva 2013/11/EU. Preamble ARS Direktive sadrži uputu da Direktiva 2009/22/EZ o tužbama za propuštanje za zaštitu interesa potrošača treba biti izmijenjena na način da uključuje upućivanje na ARS Direktivu, kako bi se osiguralo da budu zaštićeni interesi potrošača utvrđeni u ARS Direktivi.¹⁶

Direktiva 2014/104/EU Evropskog parlamenta i Savjeta od 26. novembra 2014. godine o određenim pravilima, koji se odnose na tužbe za naknadu štete, prema nacionalnom pravu, zbog povrede prava konkurenčija država članica, nije implementirana u pravni poredak BiH. Direktivom se ne zahtijeva od država članica uvođenje mehanizma kolektivne zaštite. Direktiva nema za primarni cilj zaštitu kolektivnih interesa potrošača i učesnika na tržištu, već da i pojedinac i potrošač i poduzetnik, tijelo javne vlasti, mogu pred nacionalnim sudovima, za tražiti naknadu za štetu, koja mu je nanesena kršenjem pravila konkurenčije.¹⁷ U BiH Zakon o obligacionim odnosima (u daljem tekstu: ZOO) propisuje zabranu prouzrokovanja štete, a samim tim daje i pravo naknade štete koja je uzrokovana povredom pravila tržišnog natjecanja.

13 M. Povlakić/Z. Meškić, *Collective redress mechanisms in consumer protection in the European union and south east Europe - Comparative study*, GIZ, Skopje, 2018., 143.

14 SL L 165/61, 18.06.2013.

15 ZZP RS član 126. stav 2, i član 128. stav 2.

16 Vidjeti: M. Povlakić/ S. Mezetović, *Kolektivna zaštita (potrošača) prema pravu Evropske unije i pravu Bosne i Hercegovine*, 2016.

17 M. Povlakić/Z. Meškić, *ibid.*, 155.

Obzirom da navedena Direktiva obavezuje države članice da poduzmu mјere koje bi takve zahtjeve učinili efikasnim, može se reći da u BiH sredstva zaštite, uključujući i naknadu štete, kao i kolektivni zaštitini mehanizmi u pravu konkurenциje postoje, ali bez mogućnosti propisanih ovom direktivom koje ih čine efikasnijim.¹⁸

Preporuka Komisije 2013/396/EU od 11.06.2013. godine o zajedničkim načelima za kolektivne tužbe na propuštanje i tužbe radi naknade štete u državama članicama kod povrede prava zajamčenih zakonodavstvom Unije (u daljem tekstu: Preporuka 2013/396/EU ili Preporuka), je samo djelimično implementirana u zakonodavstvo BiH. Preporuka predviđa principe koji se tiču sudskog i vansudskog kolektivnog ostvarivanja prava i koji bi trebali vrijediti u svim državama članicama. Kolektivno ostvarivanje zaštite obuhvata tužbe na uzdržavanje i tužbe za naknadu štete koje podižu dva ili više fizičkih ili pravnih lica zbog pretrpljene „masovne štete“.¹⁹ Tužbe na uzdržavanje imaju za cilj obustavljanje svakog postupanja koje rezultira povredom prava potrošača. Entitetski Zakoni o parničnom postupku (u daljem tekstu: ZPP) predviđaju samo kolektivne tužbe na uzdržavanje, ali ne i na mogućnost kolektivne tužbe na naknadu štete, dok Preporuka i ZZP BiH predviđaju i mogućnost kolektivne tužbe na naknadu štete. Preporuka postavlja nekoliko kriterija kolektivne zaštite: kriterij funkcionalnosti organa koji može podići tužbu za zaštitu kolektivnih interesa²⁰, najranija moguća obaveza provjere ispunjenja kriterija, prema kojima se tužba smatra kolektivnom - odnosno promptno obustavljanje postupka, ukoliko se ne radi o kolektivnoj tužbi, te ovlaštenje suda da po službenoj dužnosti vrši ova ispitivanja²¹, s tim da ovaj kriterij nije predviđen u postojećim zakonodavnim okvirima BiH, mogućnost informisanja o postupcima koji su u toku²², naknada troškova postupka od stranke koja je izgubila spor²³, što u pravnom sistemu BiH već predstavlja jedan od osnovnih postulata postupka. U Preporuci je navedeno da se kod tužbi za naknadu štete preporučuje „opt-in“ princip, koji u suštini znači slobodu potencijalnih tužioca, da odluče žele li biti dio postupka ili ne, dok je sam postupak hitan.

Europski parlament i Vijeće u aprilu 2018. godine su donijeli Prijed-

18 M. Povlakić/Z. Meškić, *ibid.*, 155.

19 *Ibid.*

20 Recital 18., tačka 6. i 7. Preporuke.

21 Tačka 8. i 9. Preporuke.

22 Tačka 10 i 11. Preporuke.

23 Tačka 13. Preporuke.

log Direktive o kolektivnim tužbama²⁴ za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i stavljanju van snage Direktivu 2009/22/ EZ. Evropska unija je upravo u oblasti kolektivne zaštite potrošača odlučila da napravi korak naprijed Prijedlogom direktive EU o zaštiti kolektivnih interesa potrošača od 11.04.2018.godine. Prvi put se posebno uređuje oblast kolektivne zaštite potrošača, i to prvenstveno u pogledu pokretanja postupka, ovlaštenih subjekata, te koncepta zaštite, kroz predviđene tužbene zahtjeve. Svrha Direktive je omogućiti kvalificiranim subjektima, koji zastupaju kolektivne interese potrošača da traže pravni lijek, putem kolektivnih tužbi, protiv povreda odredaba prava Unije. Direktiva ne zamjenjuje postojeće nacionalne mehanizme kolektivne zaštite. Ona ostavlja pravo državi da usvoji kolektivnu zaštitu propisanu ovom Direktivom, kao dio postojećeg ili budućeg kolektivnog mehanizma za kolektivnu pravnu zaštitu ili kao alternativu tom mehanizmu, u mjeri u kojoj je nacionalni mehanizam, u skladu sa modalitetima utvrđenim ovom Direktivom.

2.2. Izvori prava o kolektivnoj zaštiti potrošača u BiH

2.2.1. Materijalni izvori prava

Zakon o zaštiti potrošača BiH je jedan od propisa kojim je započeo postupak implementacije Direktiva EU s područja zaštite potrošača u pravni sistem BiH, kojim se preuzimaju evropski standardi ponašanja na tržištu, kako u pogledu same zaštite potrošača, tako i u pogledu obaveza trgovaca.²⁵ Od materijalnih zakona, koji regulišu kolektivnu zaštitu potrošača u BiH su ZZP BiH²⁶ i ZZP RS. Na nivou FBiH i BD nisu doneseni materijalni zakoni o zaštiti potrošača, ali se kolektivna zaštitu potrošača ostvaruje primjenom ZZP BiH. Iako je zaštita potrošača u RS regulisana u Ustavu Republike Srpske²⁷ 1992. godine, ZZP RS²⁸ donešen je tek 2012. godine. Zakon pored kolektivne sudske zaštite potrošača predviđa i vansudsku zaštitu.

24 Član 3. stav 1. tačka 4. Prijedloga Direktive - „kolektivna tužba” znači tužba za zaštitu kolektivnih interesa potrošača u kojoj predmetni potrošači nisu stranke.

25 S obzirom, na širinu područja u kojim interesi potrošača dolaze do izražaja ZZP BiH treba posmatrati kao opći propis na području zaštite potrošača, propis kojim je utvrđen okvir sistema zaštite potrošača- Državni godišnji program za zaštitu potrošača u BiH za 2017. godinu, („Službeni glasnik BiH“ br. 16/17).

26 „Službeni glasnik BiH“ br. 25/06, 88/15.

27 Ustav Republike Srpske, („Službeni glasnik RS“ br. 21/92); Ustav RS propisuje u članu 53. da Republika Srpska obezbjeduje zaštitu potrošača na način da se donesu zakonski i podzakonski akti kojima se propisuju različita prava potrošača i obezbjeduje institucionalni okvir za zaštitu istih.

28 „Službeni glasnik RS“ br. 6/12., 63/14., 18/17.

2.2.2. Procesni izvori prava

Od procesnih zakona koji regulišu kolektivnu zaštitu potrošača u BiH su Zakoni o parničnom postupku FBiH i RS. Zakon o parničnom postupku BD BiH uopće nema odredbe o posebnim procesima kolektivne zaštite. Postupak su uredili kao poseban parnični postupak za zaštitu kolektivnih prava i interesa kad god su to oni utvrđeni zakonom.²⁹ Kolektivna tužba je moguća samo ako su kolektivna prava i interesi teže ugroženi ili povrijeđeni.³⁰ Zakoni ne sadrže odredbe kako odrediti da li su interesi teže ugroženi ili povrijeđeni, što ostavlja određen stepen slobode sudu, pa i mogućnosti nejednakog postupanja. *Ovu zakonsku odredbu treba ukinuti, osim iz razloga, što je odredba neodrediva već i što je diskriminatorna (ako su kolektivna prava „manje“ ugrožena gubi se pravo podnošenja tužbe za zaštitu kolektivnih prava). Isto tako, potrebno je istovremeno proširiti obim kolektivne zaštite u procesnom pravu, tako da se može zahtijevati i naknada štete i da se detaljnije uredi pretpostavke odštetne odgovornosti u potrošačkom pravu.* U koначnosti ovi zakoni sužavaju obim zaštite za razliku od Zakona o zaštiti potrošača, koji nemaju ova ograničenja. U entitetskim zakonima o parničnom postupku nije predviđeno da je postupak za zaštitu kolektivnih interesa hitan.

84

2.3. Postojeći koncept kolektive zaštite potrošača u BiH

Kolektivnu zaštitu potrošača u BiH reguliše veći broj zakona.³¹ Neki zakoni imaju horizontalni pristup³² i predviđaju samo tužbe na uzdržavanje/propuštanje, a neki zakoni imaju sektorski pristup, ali predviđaju

29 ZPP FBiH čl. 453 a - h i ZPP RS čl. 453 a - ž.

30 ZPP FBiH čl. 453a, stav 1. i 2. i ZPP RS čl. 453a stav 1.i 2.

31 Da bi odredili i razumjeli pravni okvir kolektivne zaštite potrošača u BiH potrebno je istaći kako Ustav Bosne i Hercegovine definije zakonodavnu vlast u Bosni i Hercegovini i koje je obaveze Bosna i Hercegovina preuzeila od Evropske Unije u vezi sa regulisanjem kolektivne zaštite potrošača. Ustav Bosne i Hercegovine uređuje Bosnu i Hercegovinu kao složenu državu koja se sastoji iz dva entiteta i to Federacije Bosne i Hercegovine i Republike Srpske. Zakonodavna nadležnost podijeljena je između države i entiteta i to tako što postoji pretpostavka nadležnosti u korist entiteta. U nadležnosti države su samo ona pitanja koja su izričito prenesena sa entiteta na državu. Odlukom posebne međunarodne arbitraže jedan dio BiH je određen kao poseban distrikt sa punim zakonodavnim nadležnostima, pod nazivom Distrikt Brčko Bosne i Hercegovine.

32 Horizontalni pristup podrazumijeva primjenu zajedničkih principa kroz koje se osigurava jednak pristup pravosudu putem kolektivne zaštite u oblasti zaštite porošača između ostalih. Lista oblasti u kojima može doći do primjene zajedničkih načela nije zatvorena, nego oni mogu biti primjenjeni u bilo kojoj drugoj oblasti u kojoj bi kolektivne tužbe mogle biti relevantne (Rec 4. i 7.).

i naknadu štete.³³ Materijalni ZZP (ZZP BiH i ZZP RS) i procesni zakoni o zaštiti potrošača (ZPP FBiH i ZPP RS) čine postojeći pravni okvir koncepta kolektivne zaštite potrošača. Direktive Evropskog parlamenta i Savjeta, te Preporuke Komisije EU, koje uređuju zaštitu potrošača i koje su implementirane u zakone BiH³⁴, takođe čine postojeći koncept kolektivne zaštite potrošača u BiH.

Materijalni zakoni o zaštiti potrošača predviđaju da je sudski postupak moguće pokrenuti ne samo ako je u pitanju čin ili praksa koji su suprotni odredbama navedenih zakona već i drugim propisima, a koji štete zajedničkim interesima potrošača.³⁵ Između zakona postoje i značajne razlike, kako kvantitativne tako i sadržinske. ZZP BiH ima četiri odredbe³⁶ koje uređuju kolektivnu zaštitu potrošača, dok ZZP RS ovo pitanje reguliše u deset zakonskih odredbi.³⁷ Oba zakona o zaštiti potrošača, u pogledu samog postupka, određuju da je on hitan i predviđaju mogućnost da se u postupku kojim se postavlja zahtjev za propuštanje zahtijeva naknada štete nanesene kolektivnim interesima potrošača.³⁸ To je jedina odredba o naknadi štete. Neusklađenost državnog i entitet-skog Zakona o zaštiti potrošača vodi nejednakom nivou zaštite potrošača i drugih titulara kolektivnih prava i interesa na prostoru BiH, pa samim tim i povredi Ustava BiH. *Potrebno je što hitnije izvršiti usklađivanje entitetskog zakona sa državnim kao i sa Direktivama EU.*

Postojeći koncept kolektivne zaštite u zakonodavstvo BiH uveden je izmjenama i dopunama Zakona o parničnom postupku FBiH i RS.³⁹ Prethodni koncept kolektivne zaštite, prema Zakonu o zaštiti potrošača BiH, u praksi nije funkcionsao. Razlog je bio, što koncept, nije imao uporište u procesnim pravilima. Naime, odredbe Zakona o zaštiti potrošača, od strane većine pravnih mišljenja, koje se odnose na kolektivnu zaštitu potrošača bilesu neprovodive⁴⁰ iz samo jednog razloga,

33 M. Povlakić/ Z. Meškić, *ibid.*,

34 Bosna i Hercegovina se 2008. godine, potpisujući Sporazum o stabilizaciji i pridruživanju sa EU (u daljem tekstu: SSP), koji je stupio na snagu 2015. godine, obavezala na usklađivanje svojih propisa sa pravom Evropske Unije. Obavezu donošenja, usklađivanja i harmonizacije postojećih i budućih propisa sa pravom EU je teško ispuniti, ne samo zbog donošenja navedenih propisa na različitim nivoima zakonodavne vlasti – državnom, entitetskom i nivou Distrikta Brčko, već i zbog nekoordinacije različitih nivoa zakonodavne vlasti, prilikom donošenja i usklađivanja, te harmonizacije propisa sa pravom EU.

35 ZZP BiH član 120., ZZP RS član 135 stav 1.

36 ZZP BiH član 120 – 124.

37 ZZP RS član 126 – 136.

38 ZZP BiH član 123 i ZZP RS član 136. stav 5.

39 Član 453. a) do h) ZPP FBiH, član 453. a) do h) ZPP RS.

40 Tako ZZP BiH iz 2006. godine predviđa mogućnost pokretanja postupka za prestanak čina ili prakse koji su u suprotnosti sa odredvama ovog Zakona ili drugog propisa, a koji štete

što navedene odredbe nisu bile sadržane u jednom od klasičnih zakona građanskog prava, a na koje je navikla sudska praksa. Procesno zakonodavstvo u BiH poznaće samo jedan aspekt sistema kolektivne zaštite, a to je onaj koji se odnosi na kolektivnu zaštitu za utvrđivanje povrede. Institut kolektivne naknade štete nepoznat je u našem procesnom zakonodavstvu i isto ga ne predviđa.

Izmjene Zakona o parničnom postupku uvode sistem kolektivne zaštite. Sistem je uređen prema principu zaštite, koja je osigurana u sudskom postupku u kojem se kolektivna tužba odnosi na povredu kolektivnog interesa. Presuda, koju na osnovu takve tužbe donose nadležni sud je deklaratorna presuda koja utvrđuje povredu i nalaže prestanak takvog ponašanja. Zahtjevi za naknadu štete utvrđuju se u okviru individualnih tužbi za naknadu štete. Utvrđujuća presuda predstavlja osnov i njome se utvrđuje povreda, odnosno šteta, dok se u individualnom postupku dalje utvrđuje visina i iznos same štete. Takav koncept kolektivne zaštite, po svojoj pravnoj prirodi, najviše podsjeća na određene odredbe koje su u uporednom pravu poznate u engleskom pravu, a vezane su za kolektivne tužbe, gdje presuda kasnije služi kao osnov i na nju se može pozivati u kasnijim procedurama.⁴¹

86

Sistem koji je predviđen za ovakve kolektivne tužbene zahtjeve u našem procesnom zakonodavstvu nije jasno određen odredbama postojećih procesnih zakona. Iz samih definicija tužbi za kolektivnu zaštitu proizlazi da ovlaštena lica, koja su prema odredbama zakona ovlaštena da pokreću takav postupak, isti na osnovu zakonskog ovlaštenja pokreću u ime lica koja su pogodjena ponašanjem tuženog, kojim je ugrožen njihov kolektivni interes.⁴² Odredbe zakona ne predviđaju da je za pokretanje takvog postupka potrebno ovlaštenje koje daju lica čije interese ovlašteni subjekti zastupaju. Iz prethodno navedenog proizilazi da naše zakonodavstvo u biti ne predviđa opt-in sistem, kao sistemna osnovu kojeg sva lica koja su zainteresovana da budu obuhvaćena ovakvim postupkom moraju dati svoj pristanak da ih Udruženje potrošača

zajedničkim interesima potrošača, te predviđa mogućnost da u institucija ili udruženje koje je ovlašteno za pokretanja postupka prema ovom Zakonu, u istom postupku ima ovlaštenje da zahtjeva kompenzaciju za štetu nanedenu kolektivnim interesima potrošača. Navedene odredbe jasno predviđaju koncept zaštite u vidu tužbe za prestanak te ujedno predviđaju mogućnost da u okviru takvog tužbenog zahtjeva se ostvaruje i naknada štete zbog povrede kolektivnog interesa potrošača. Vidi više: član 120. do 124. ZZP BiH.

41 R. Mulheron, *The Class Action in Common Law Legal Systems: A Comparative Perspective*, Hart Publishing, Oxford – Portland Oregon, 2004., 96 – 98.

42 Vidi više u: M. Dika, *Postupak u sporovima za zaštitu kolektivnih interesa i prava*, u J. Slovinić (ur.), *Novela Zakona o parničnom postupku iz 2011.*, Zagreb: Novi informator, 2011, 57-58.

kao ovlašteni pokretač i stranka u postupku zastupa i u njihovo ime postavlja tužbeni zahtjev, te ukoliko određeno lice nije dalo svoj pristanak ono onda i nije obuhvaćeno takvim tužbenim zahtjevom.⁴³

S druge strane, iz odredbi postojećih entitetskih procesnih zakona ne proizlazi ni da je predviđen opt-out sistem, odnosno sistem prema kojem je tužbenim zahtjevom obuhvaćen krug lica kojima se desila povreda, a lica koja ne žele da budu obuhvaćena takvim tužbenim zahtjevom moraju izričito izjaviti da se tužbeni zahtjev ne odnosi na njih.⁴⁴ Mišljenja smo da će se u našem zakonodavstvu morati odlučiti za jedan od navedenih sistema, posebno s obzirom na to ukoliko se u naše zakonodavstvo uvede i drugi aspekt zaštite, odnosno kolektivna tužba za naknadu štete. Također, posmatrajući sa aspekta primjenjivosti oba sistema, *mišljenja smo da bi u našem zakonodavstvu, odnosno u našem pravnom sistemu, opt-in sistem za postupak kolektivne naknade štete bio dosta prikladniji od opt-out sistema.* Osnovna prednost opt-in sistema u odnosu na opt-out sistem je u tome, da kod opt-in sistema lica koja su obuhvaćena kolektivnim tužbenim zahtjevom vrlo lako se mogu identificirati, jer se radi o licima koja su dala svoj pristanak, da se vodi takav postupak, dok s druge strane, kod opt-out sistema, problematičan je aspekt identificiranja kruga lica, koja su obuhvaćena tužbenim zahtjevom, a posebne komplikacije nastupaju kod postupaka za kolektivnu naknadu štete, o čemu će biti više riječi u nastavku rada.

Na osnovu navedenog se može konstatovati, da materijalni i procesni zakoni, koji regulišu zaštitu potrošača ne predviđaju isti sadržaj zaštite. Prvi dopuštaju tužbe na propuštanje i tužbe na naknadu štete, a drugi dopuštaju samo zahtjeve na propuštanje i otklanjanje povrede.⁴⁵ Isto tako, Zakoni o parničnom postupku ne predviđaju kolektivnu kompenzaciju tužbu, koju su predvidjeli ZZP, zbog čega je kolektivna tužba za naknadu štete neprovodiva. *Mišljenja smo da je potrebno predvidjeti kolektivnu kompenzatorsku tužbu i u Zakonima o parničnom postupku, odnosno potrebno je proširiti obim kolektivne zaštite u procesnom pravu, tako da se može zahtijevati i naknada štete, te urediti detaljnije pretpostavke odštetne odgovornosti u potrošačkom pravu (rješiti pitanje sudbine utuženog iznosa itd.).⁴⁶*

43 S. Voet, *European Collective Redress: A Status Quaestionis*, International Journal of Procedural Law, vol.4/2014/01, 108.

44 C. Hodges, *The Reform of Class and Representative Actions in European Legal Systems: A New Framework for Collective Redress in Europe*, Hart Publishing, Studies of the Oxford Institute of European and Comparative Law, Oxford, 2008., 33.

45 M. Povlakić/Z. Meškić, *ibid.*, 51.

46 *Ibid.*

3. Subjekti ovlašteni za pokretanje postupka kolektivne zaštite potrošača u BiH

Da bi odredili nosioce interesa („stakeholder“) ili subjekte odgovorne za kolektivnu zaštitu potrošača u BiH potrebno je prvo utvrditi koji propisi regulišu nosioce interesa. Osnovni materijalni zakoni koji regulišu nosioce interesa za kolektivnu zaštitu potrošača u BiH su ZZP BiH i ZZP RS, a osnovni procesni zakoni koji regulišu ostvarivanje prava potrošača ZPP FBiH i ZPP RS. Ovi zakoni imaju glavnu odgovornost za promovisanje i implementaciju prava potrošača, odnosno imaju obavezu i odgovornost za promovisanje, unapređivanje i ostvarivanje prava potrošača.⁴⁷

Prema navedenim zakonskim odredbama udruženja, tijela, ustanove ili druge organizacije osnovane u skladu sa zakonom, koje se u sklopu svoje registrirane ili propisom određene djelatnosti bave zaštitom zakonom utvrđenih kolektivnih interesa i prava građana, mogu, kada je takvo ovlaštenje posebnim zakonom izričito predviđeno i uz uvjete predviđene tim zakonom, podnijeti tužbu protiv fizičkog ili pravnog lica koje obavljanjem određene djelatnosti ili uopćeno radom, postupanjem, uključujući i propuštanjem, teže povređuje ili ozbiljno ugrožava takve kolektivne interese i prava.⁴⁸ Iz tako navedene odredbe se može zaključiti, da se zaštita kolektivnih interesa i prava jedino ostvaruje tužbom pred nadležnim sudom. Iz odredbe, isto tako proizlazi, da zaštitu mogu tražiti samo aktivno legitimisane, određene pravne osobe i tijela, koji trebaju biti osnovani u skladu sa zakonom i koji se trebaju u sklopu svoje registrovane djelatnosti, baviti zaštitom zakonom utvrđenih kolektivnih interesa i prava građana. Subjekti koji ne bi bili registrovani, odnosno zakonom ovlašteni za zaštitu određenih kolektivnih interesa i prava, ne bi imali ni aktivnu legitimaciju za podnošenje tužbe. Za razliku od Zakona o zaštiti potrošača BiH, Zakon o parničnom postupku FBiH i Zakon o parničnom postupku RS ne predviđaju tužbu za kolektivnu naknadu štete, čime se bitno mijenja obim i kvalitet kolektivne zaštite ali i izbjegavaju sporna pitanja naknade štete u ovakvim parnicama.⁴⁹

Kolektivnu tužbu, u svrhu zaštite kolektivnih interesa potrošača, prema ZZP BiH, mogu pokrenuti Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa BiH (u dalnjem tekstu: Ministarstvo), Ombudsmen za

47 čl. 4. ZZP BiH i čl. 5. ZZP RS.

48 Radi se o tužbi za zaštitu kolektivnih interesa i prava; član 453 a stav 1., ZPP FBiH i ZPP RS.

49 M. Povlakić/Z. Meškić, *ibid.*

zaštitu potrošača u BiH, Vijeće za zaštitu potrošača BiH; Konkurenčijsko vijeće BiH, nadležni organi entiteta i Brčko Distrikta BiH, Ured za konkurenčiju i zaštitu potrošača u Federaciji BiH i Republici Srpskoj (u dalnjem tekstu: UKZP entiteta), udruženja potrošača, inspekcijski i drugi organi u skladu sa zakonom.⁵⁰

Prema zakonskoj regulativi ZZP RS nadležni subjekti za pokretanje tužbi za naknadu štete nanesene kolektivnim interesima potrošača RS su Ministarstvo, drugi republički organi uprave, u okviru svoje nadležnosti, utvrđene zakonom, koji uređuje stvarnu nadležnost organa uprave, agencije, fondovi i regulatorna tijela, u okviru svoje nadležnosti, u skladu sa zakonom, kojim se uređuju njihove nadležnosti, organi jedinica lokalne samouprave, udruženja za zaštitu potrošača, Republička uprava za inspekcijske poslove Republike Srpske i drugi nadležni inspekcijski organi.

Iako kolektivnu tužbu, prema važećim propisima u BiH, mogu da pokrenu mnogobrojni subjekti, u praksi oni (osim Ombudsmena za zaštitu potrošača u BiH i Udruženja potrošača BiH), učestvuju samo onoliko, koliko proizlazi iz poslova i zadataka koje obavljaju u okviru svoje registrovane djelatnosti. Većina subjekata ima indirektnu ulogu. Počev od koordinirajuće i nadzorne uloge, uloge predлагаča državnog godišnjeg programa za zaštitu potrošača do pružanja pomoći potrošačima u ostvarivanju njihovih ciljeva i interesa (podizanjem svijesti, informisanjem, kao i davanjem savjeta). Važnu, praktičnu ulogu u zaštiti potrošača u BiH imaju Ombudsmeni za zaštitu potrošača u BiH i Udruženja potrošača BiH. U daljem radu će njihova uloga u kolektivnoj zaštiti potrošača biti više analizirana.

Ombudsmen za zaštitu potrošača u BiH počeo je sa radom 2007. godine, nedugo nakon stupanja na snagu ZZP.⁵¹ Ombusmen je nezavisna javna institucija uspostavljena s ciljem promocije dobrog i efikasnog provođenja politike zaštite potrošača u BiH.⁵² Imenuje ga Vijeće ministara BiH na prijedlog resornog ministarstva na mandat od 5 godina, sa mogućnošću ponovnog imenovanja.⁵³ Ombudsmen sebe definiše kao „zastupnika kolektivnih potrošačkih interesa“ koje, kako u pojedinačnim predmetima, tako i u općem medijskom prostoru predstavlja i bra-

50 Prema članu 121. ZZP BiH institucije i udruženja iz člana 98. ovog Zakona, osim onih pod tačkom h), ovlašteni su da pokrenu postupak pred nadležnim sudom za donošenje akta iz člana 120. ovog Zakona.

51 Ombusmen za zaštitu potrošača, Izvješće o radu Ombudsmena za zaštitu potrošača u BiH, 2007.

52 ZZP BiH čl. 100. st. 1.

53 ZZP BiH čl. 100. st. 2 i 3.

ni.⁵⁴ Ima ovlasti provoditi istražne radnje, javno kritikovati, edukovati i osnaživati slabiju stranu u potrošačkom odnosu (potrošača), preporučivati, objavljivati izvještaje, instrukcije i naredbe, a sve to u svrhu zagovaranja i branjenja kolektivnih interesa potrošača.⁵⁵ Prema ZZP Ombudsmen je ovlašten da sam pokrene postupak pred nadležnim sudom u slučajevima za naknadu štete nanesene kolektivnom interesu potrošača.⁵⁶ Međutim, koncept kolektivne zaštite pred samom institucijom Ombudsmana u pravilu treba predstavljati alternativni način rješavanja sporova, a Ombudsmen istražnim radnjama i postavljanjem upita izvan predstavljenih činjenica nastoji zaštititi kolektivni interes potrošača.⁵⁷ Iz godišnjih izvještaja o radu Ombudsmana za zaštitu potrošača može se zaključiti da ombudsmen prednost daje preventivnoj ulozi kolektivnih mjera zaštite, pa se iz te perspektive i treba posmatrati njegova uloga za zaštitu potrošača, koji svakako ne treba niti je u mogućnosti da zamijeni sudsku kolektivnu zaštitu.⁵⁸ Međutim, ombudsmen je 2012. godine pred Općinskim sudom u Mostaru podigao za sada jedinu kolektivnu tužbu za zaštitu potrošača.⁵⁹ Postupak po ovoj tužbi još nije dobio kočnicu pravosnažnu presudu. Isto tako, iz Izvještaja o radu ombudsmana se može vidjeti da ombudsmen za zaštitu potrošača u BiH u svom radu daje prioritet onim problemima čije je rješavanje od najvećeg značaja za potrošače jer je i ovlašten da ne preduzima mjere o pitanjima pritužbi potrošača koje su manje važnosti.⁶⁰ Iz navedenog se može zaključiti da fokus ombudsmana na kolektivne mjere ima za pozadinu da poduzima nešto u oblastima u kojima je broj pritužbi veći, dok će uslijed nedostatka resursa brojni pojedinačni zahtjevi potrošača ostati neodgovoreni.⁶¹

54 Izvješće o radu Ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH, 2013.

55 Ibid.

56 ZZP BiH čl. 103. st. 1. tač. c)

57 Creutzfeldt N., Ombudsman Schermes, in P. Cortes (ed.), *The New Regulatori Framework for Consumer Dispute Resolution*, 2016., 108.

58 L. Von Moltke, *Kollektiver Rechtsschutz der Verbraucherinteressen*, München: Beck, 2003., 33.

59 Tužba je podnesena zbog brojnih prigovora u telekomunikacijskom sektoru koji se odnosio na neosnovano visoke telefonske račune, na usluge ADSL-a i GPRS-a koje nisu ugovorene, na nepovoljne uslove za raskid ugovora, na nejasne odredbe Općih uslova pružanja telekomunikacijskih usluga davatelja, na netransparentnost cijena u roamingu, na nepružanju svih bitnih informacija za sklanjanje ugovora u trenutku sklanjanja istog, na agresivno i prevarno oglašavanje koje dovodi potrošača u zabludu, te na nepoštenu (prevarnu) praksi sklanjanja ugovora o pružanju telekomunikacijskih usluga van poslovnih prostorija davatelja usluga. Vidi više: Povlakić M., Meškić Z., *ibid.*, 194.

60 ZZP čl. 104.

61 M. Povlakić/Z. Meškić, *ibid.*, 193.

Udruženja potrošača u BiH predstavljaju bitan subjekt u sistemu zaštite potrošača, jer imaju ulogu posrednika između potrošača i nadležnih organa, inspekcija i drugih subjekata kojima je zakonom propisana obaveza zaštite potrošača.⁶² Osnivaju se najčešće u formi udruženja građana, u skladu sa Zakonima o udruženjima i fondacijama BiH, te oba entiteta.⁶³ Sva tri zakona jednako propisuju da je za osnivanje udruženja neophodno imati tri osnivača, koji mogu biti kako pravne tako i fizičke osobe, te da vrijedi načelo dobrovoljnog upisa u registar, kojim se onda stiče svojstvo pravnog lica. Nadležnost Udruženja potrošača propisana je članom 112. ZZP BiH. Udruženja djeluju kao neprofitne i nevladine organizacije koje imaju svojstvo pravnog lica, te se kao takve ne mogu baviti privrednom djelatnošću. Sve svoje aktivnosti usmjeravaju isključivo na zaštitu pojedinačnih i zajedničkih interesa potrošača. Udruženja potrošača imaju pravo na učešće pri dodjeljivanju javnih poslova za oblast zaštite potrošača na način kako je propisano ZZP BiH.⁶⁴ Udruženja su različito organizirana na različitim nivoima, počev od općinskog, kantonalnog, entitetskog nivoa, nivoa BD i nivoa BiH. Krovno udruženje je Savez udruženja potrošača BiH, koji je osnovan u septembru 2004. godine i registriran u Ministarstvu pravde BiH.⁶⁵ Svrha Saveza je da osigura pomoć svojim članicama i osigura zaštitu interesa potrošača u BiH, ali i da predstavlja udruženja na internacionalnom nivou. Članstvo u Savezu je otvoreno pod jednakim uslovima prema svim udruženjima potrošača. U budžetu institucija i međunarodnih obaveza Bosne i Hercegovine za 2016. i 2017. godinu nisu planirana sredstva za finansiranje udruženja potrošača. Entiteti i BD izdvajaju značajna finansijska sredstva za finansiranje udruženja potrošača.⁶⁶

Posebno je važno napomenuti da ZZP BiH, sadrži odredbe prema kojima su, navedene institucije, kao i svi prethodno navedeni nosioци interesa, za implementaciju kolektivne tužbe, ovlašteni da pokrenu postupak pred nadležnim sudom, koji svojim aktom može narediti prestanak bilo kakvog čina ili prakse koji su u suprotnosti sa odredbama ZZP ili drugih propisa, a koji štete zajedničkim interesima potrošača.

62 Na teritoriji FBiH djeluje sedam aktivnih udruženja za zaštitu potrošača, prema informaciji Službe za zaštitu potrošača Federalnog ministarstva trgovine, dok je na teritoriji RS aktivno osam udruženja, prema informaciji Odsjeka za zaštitu potrošača Ministarstva trgovine i turizma RS.

63 Zakon o udruženjima i fondacijama BiH („Službeni glasnik BiH“ br. 32/01, 42/03, 63/08 i 94/16), Zakon o udruženjima i fondacijama FBiH („Službene novine FBiH“ br.45/02), Zakon o udruženjima i fondacijama RS („Službeni glasnik RS“ br. 52/01 i 52/05)

64 članovi 113.,114. i 115. ZZP BiH

65 Državni godišnji program za zaštitu potrošača u BiH za 2017. godinu, 21.

66 *Ibid.*

Ista odredba sadržana je i u ZZP RS.⁶⁷ Na zahtjev navedenih organa sud može naložiti objavljivanje presude u cijelosti protiv kršitelja propisa o zaštiti potrošača. Ali, isto tako, prema Zakonu o nedopuštenom oglašavanju FBiH⁶⁸ i kršitelji propisa imaju ovlaštenje zahtijevati, tužbom od suda, da naloži prekid takvog oglašavanja. Potreba za posebnim propisom u FBiH se javila, jer ova oblast, nije bila dovoljno regulisana u ZZPBiH⁶⁹, za razliku od ZZP RS. Isto tako, od posebnog značaja je, što je ovlaštenje udruženja potrošača, za podizanje kolektivne tužbe, ponovljeno u dodatim odredbama entitetskih Zakona o parničnom postupku (u kojima je neposredno propisana tužba za zaštitu kolektivnih interesa potrošača), jer se pokazalo da je ZZP BiH, u tom dijelu (u dijelu propisivanja prava na tužbu za zaštitu kolektivnih interesa potrošača), bio zanemaren u sudskej praksi, iz samo jednog razloga - što nije sadržan u jednom od klasičnih zakona građanskog prava, a na koje je navikla sudska praksa. Jednaka sudska bina je i sa procesnim odredbama, koje su van ZPP-a.⁷⁰ U tom kontekstu treba sagledati i kolektivnu kompenzaciju tužbu, jer kratak propis nije dovoljan da bi on zaživio u praksi. Konačnu prepreku da podnositelj kolektivne tužbe ne može zahtijevati naknadu štete postavile su izmijenjene odredbe ZPP⁷¹ koje su istovremeno u individualnim sporovima za naknadu štete odredile da će sud biti vezan prethodnom odlukom suda po kolektivnoj tužbi, ako je odlučio da su kolektivni interesi potrošača povrijeđeni ili ugroženi.⁷²

Iz navedenog se može zaključiti, da bitna prepostavka kolektivne zaštite potrošača za naknadu štete u BiH, a koja se odnosi na identificiranje subjekata (nosioca navedene zaštite) i koja se odnosi na to da subjekti imaju kapacitet za pokretanje postupka kolektivne zaštite nije upotpunosti provodiva u praksi, te da ima određene slabosti koje je neophodno prevazići da bi kolektivni mehanizmi zaštite postali efektivni. Tvrđuju potkrepljuje činjenica da postoji veliki broj ovlaštenih subjekata za pokretanje postupka kolektivne zaštite i da su oni dobro povezani u institucionalni okvir, ali bez stvarnih rezultata. Bez obzira na brojnost subjekata zaštite rezultati u oblasti kolektivne zaštite potrošača su veoma skromni. *Predlaže se koncentracija na Ombudmena za zaštitu*

67 ZZP RS, čl. 135. i 136.

68 Zakon o nedopuštenom oglašavanju FBiH, („Službene novine FBiH“ br. 101/16“).

69 Dž. Radončić, *Zaštita potrošača od nepoštene poslovne prakse*, Anal Pravnog fakulteta Univerziteta u Zenici, 2015., Vol. 8. No. 15/16, 392.

70 Vidi: Tužbu Ombudsmena za zaštitu potrošača (koja je podnesena prije izmjene ZPP), gdje sud u prvom stepenu upravo nije znao da li da primjeni pravila parničnog postupka na ovu tužbu.

71 ZPP FBiH, čl. 453 b.

72 ZPP FBiH, čl. 453 c.

potrošača i potrošačka udruženja čije kapacitete treba jačati, kako finansijske tako i personalne.⁷³ Važno je napomenuti da postojeća Udruženja za zaštitu potrošača na nivou BiH ne ispunjavaju kriterije koji su preporučeni od strane EU (Preporuka 2013/396/EU). *Mišljenja smo da je neophodno predvidjeti zakonske propise kojima bi se konkretno predložili kriteriji na osnovu kojih bi se vršila selekcija udruženja (npr: po visini iznosa tužbenog zahtjeva), zatim uesti certificiranje udruženja potrošača (davanje ovlaštenje za vođenje sporova), postaviti kriterije na osnovu kojih bi se udruženja finansirala iz javnih sredstava i od strane trećih⁷⁴ i kriterije da udruženja ne mogu participirati u dosuđenom iznosu osim u mjeri koja je potrebna da se pokriju troškovi udruženja.⁷⁵*

Bez obzira na navedeno, iz prakse je vidljivo, da su dva subjekta, Ombudsmen za zaštitu potrošača i Udruženja za zaštitu potrošača, nastupajući pojedinačno, u prethodnom posmatranom periodu, imali konkretnе – skromne uspjehe u zaštiti kolektivnih interesa potrošača. Njihov oblik saradnje u budućnosti treba da doprinese da kolektivne tužbe za naknadu štete potrošača postanu dio prakse u BiH. Naš prijedlog bi bio, *da se uloga Ombudsmena zadrži na obavezujućoj preporuci, koju sudovi moraju uzeti u obzir kod postupanja po tužbama udruženja.* S druge strane, udruženja za zaštitu potrošača bi imala aktivnu ulogu u postupcima za kolektivnu zaštitu potrošača, i to kao ovlašteni subjekti za pokretanje postupka zastupanja kolektivnih interesa potrošača, i kao ovlašteni punomoćnici, prema ranije predloženom setu kriterija (vezano za udruženja potrošača koja su ovlaštena za pokretanje postupaka kolektivne zaštite prema selekciji udruženja – visini iznosa tužbenog zahtjeva). Ovako postavljeni uslovi saradnje Ombudsmena i udruženja za zaštitu potrošača, te uslovi kvalificiranosti udruženja za pokretanje postupaka, uveliko bi doprinijeli u praktičnoj primjenjivosti koncepta kolektivne zaštite u našem pravnom sistemu.

73 M. Povlakić/Z. Meškić, *ibid*, 203-209.

74 Treća lica koja bi finansirala rad udruženja usmjerena na kolektivnu zaštitu bi naprimjer bili određeni donatori ili pojedinci, i to učešćem u naknadi troškova postupka za iznos naknade štete.

75 Tako bi iznos dosuđen u sporu trebao biti uplaćen u odgovarajuće fondove koji bi imali za cilj finansiranje i unapređenje zaštite potrošača, ali i naknadu štete potrošačima.

4. Koncept kolektivne zaštite definisan prijedlogom direktive EU od 11.04.2018. godine i njegova primjena u zakonodavstvu BiH

4.1. Prijedlog Direktive EU o kolektivnim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i stavljanju van snage Direktive 2009/22/EZ od 11.04.2018.godine

Prijedlog Direktive EU⁷⁶, koji se odnosi na kolektivnu zaštitu, predviđa dva sistema. Sistem kolektivnih tužbenih zahtjeva za utvrđivanje povrede i sistem kolektivne naknade štete.⁷⁷ Sistem kolektivne zaštite, prema Prijedlogu Direktive, je uređen tako da predviđa postojanje oba sistema, s tim da se donošenje deklaratorne presude dozvoljava samo kao izuzetak, i to onda kada bi bilo previše komplikirano u meritornoj presudi odlučiti o zahtjevima, pa se donosi utvrđujuća presuda i upućuju sudionici na ostvarivanje svojih prava u individualnim postupcima.⁷⁸

Evropski zakonodavac uspostavlja kao pravilo postupak kolektivne zaštite (engl. „*collective redress*“), koja kao takva u sebi obuhvata veći broj prava i ovlaštenja i pojmovno je šira od klasičnog pojma kolektivne tužbe.⁷⁹ Kolektivna zaštita provodi se na osnovu postupka kojeg pokreću ovlašteni subjekti, odnosno prema Prijedlogu udruženja potrošača koja ispunjavaju uslove da budu ovlaštena lica za pokretanje postupka.⁸⁰

U pogledu modela postupka, za koji se evropski zakonodavac odlučio, u pogledu zaštite, bitno je istaknuti, da kod tužbi za prekid, evropski zakonodavac nije predvidio nikakva ograničenja u pogledu postojanja ovlaštenja datog od strane lica o čijem kolektivnom interesu se radi. Tako tužbe ovlašteni subjekti mogu da pokreću bez obaveze pribavljanja ovlaštenja pojedinačnih potrošača o čijem interesu se radi.⁸¹ S druge stra-

76 Proposal for a Directive of the European Parliament and the Council on representative actions for the protection of the collective interests of consumers, and repealing Directive 2009/22/EC of 11th April 2018, Com (2018) 184 final, dostupno na: https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/proposal_for_a_directive_on_representati (pogledano 14.05.2018. godine).

77 Kolektivna zaštita predstavlja relativno nov koncept u pravu evropskih država, a svoje porijeklo vodi prema uzoru na internacionalno dobro poznati američki sistem klasnih tužbi (engl. „*class action*“), no radi se o drva različita sistema klasne zaštite, prvenstveno iz razloga što potiču iz pravnih sistema koji su umnogome različiti. Zato postoji i terminološka razlika između ova dva koncepta, da bi se ukazalo na očiglednu razliku između pravnih instituta, pa se tako sistem kolektivnih tužbi u evropskom pravu najčešće označava kao „*collective redress*“, vidi više u: A. Uzelac, *Why no Class Actions in Europe? A View from the Side of Dysfunctional Justice Systems*“, in *Multi-Party Redress Mechanisms in Europe: Squeaking Mice?*, V. Harsági ; C.H. van Rhee (ed.), Cambridge - Antwerp - Portland: Intersentia, 2014., 53-55.

78 Član 6. Stav 2. Prijedloga Direktive.

79 C. Hodges, 5.

80 Član 4. Prijedloga Direktive.

81 *Ibid.*, Član 5. stav 2.

ne, kad se radi o kolektivnoj naknadi štete, prema Prijedlogu Direktive se može zaključiti, da osnovu modela postupka u biti čini opt-in sistem prema kojem lica koja su pogodena radnjom i zainteresovana za vođenje postupka daju svoj pristanak za provođenje postupka, s tim da je ostavljeno na odlučivanje državama članicama da li će kao ograničenje predviđeti takav sistem, ili će i kolektivne tužbe za naknadu štete ovlašteni subjekti pokretati, bez obaveze da pribave ovlaštenje potrošača, čiji interes predstavljaju.⁸² Ovakvo postavljeno pravilo o opt-in sistemu, trebalo bi da znači, da lica mogu da se "priključe" postupku do završetka istog, odnosno do donošenja presude ili je na neki drugi način došlo do pravosnažnog okončanja postupka, te jednako tako, da lica koja su prvobitno dala svoj pristanak, da sudjeluju u tužbenom zahtjevu, iz istog mogu da „istupe“ u bilo kojem momentu prije nego što je donešena presuda ili je na neki drugi način došlo do pravosnažnog okončanja postupka, kao što je to istaknuto i u ranijim Preporukama EU.⁸³

Novi sistem međutim predviđa i dva izuzetka kod kojih se postupak ne provodi prema važećem opt-in sistemu, nego za takav vrijedi jedan treći sistem, koji ne spada ni u opt-in niti opt-out sistem.⁸⁴ Prema ovakvo postavljenom sistemu ovlašteni subjekti su ovlašteni da pokrenu postupak i bez bilo kakvog pristanka pogodjenih lica, i taj pristanak nije uslov za provođenje postupka. Ovakav treći sistem vrijedi za dva izuzetka predviđena u samom Prijedlogu, a to su izuzeci koji se odnose na zahtjeve kod kojih se krug potrošača može identificirati, da je šteta uporediva i potrošačima desila se u okviru jednakе prakse u istom vremenskom periodu⁸⁵, te drugi izuzetak koji se odnosi na sporove sa vrlo malim gubitkom svakog od obuhvaćenih potrošača, a kod kojih ne bi bilo proporcionalno da oni pojedinačno pokreću postupak, nego u njihovo ime postupak pokreće ovlašteni subjekt.⁸⁶

4.2. Mogućnost primjene Prijedloga Direktive EU od 11.04.2018. godine u zakonodavstvo BiH

Gledajući s aspekta prilagodljivosti primjene ovakvog koncepta kolektivne zaštite, izvodi se zaključak da bi u našem zakonodavstvu zašti-

82 Član 5. stav 1. Prijedloga Direktive.

83 Član 22. i 23. Preporuka Komisije od 11.06.2013., Commission Recommendation of 11 June 2013 on common principles for injunctive and compensatory collective redress mechanisms in the Member States concerning violations of rights granted under Union Law“, Official Journal of the European Union, L 201/60

84 Član 6. stav 3. Prijedloga Direktive

85 Ibid., član 6. stav 3. a).

86 Ibid., član 6. stav 3. b)

ta koja se odnosi na kolektivne tužbe za naknadu štete bila u potpunosti nova materija, izuzimajući neprevodive odredbe Zakona o zaštitu potrošača BiH. Bitno je istaknuti da i na osnovu postojećih izmjena Zakona o parničnom postupku sam institut kolektivne zaštite na području zaštite kolektivnih interesa potrošača u našoj državi dosada nije „zaživio“, pa u praksi ostaje nejasno i to kako se takav koncept zaštite zaista i provodi.⁸⁷ Uvođenje tužbe za kolektivnu naknadu štete u zakonodavstvo BiH pokrenulo bi za sobom niz pitanja koja bi se prvenstveno ticala formulisanja kolektivnog tužbenog zahtjeva za naknadu štete, a pritom i kruga lica koja su obuhvaćena takvim tužbenim zahtjevom, te kasnija raspodjela sredstava koja su dodijeljena na osnovu takvog tužbenog zahtjeva, a na ime pretrpljene štete.

Formulacija samog tužbenog zahtjeva kakvu predviđa Prijedlog Direktive donosi sa sobom niz izazova, jer kako praksa i pokazuje, tužbeni zahtjevi za naknadu štete su specifični po tome što tužbeni zahtjev mora biti precizno definisan u pogledu same štete koja se traži kao i visine te štete. Problem formulisanja takvog zahtjeva za naknadu štete kad se radi o tužbenim zahtjevima koncipiranim na osnovu opt-in sistema prema našem mišljenju ne postoji, jer je moguće jasno odrediti krug lica koja su obuhvaćena takvim tužbenim zahtjevom te na osnovu toga formulisati sam tužbeni zahtjev.⁸⁸

Poteškoće u formulisanju tužbenog zahtjeva nastupaju onda kada se radi o opt-out sistemu koji je kao rješenje zastupljen u pojedinim uporednim zakonodavstvima, te specifičnom sistemu koji je predviđen kao izuzetak od pravila prema aktuelnom Prijedlogu Direktive. Takve poteškoće se prvenstveno mogu javiti iz razloga što kod opt-out sistema krug lica obuhvaćenih tužbenim zahtjevom nije definisan, nego je uspostavljeno negativno pravilo da se tužbeni zahtjev ne odnosi na lica koja su izričito izjavila da ne žele učestvovati u tužbenom zahtjevu. Krug lica koja učestvuju pri opt-out sistemu onda nije jasno definisan, nego predviđen kao sva lica koja nisu izričito izjavila da ne žele učestvovati u postupku, i ne postoji poimeničan broj lica na koja se takav kolektivni tužbeni zahtjev zaista i odnosi.⁸⁹

87 Posmatrajući uporednopravno, na području zaštite potrošača u R. Hrvatskoj je donesena presuda na osnovu njihovog instituta udružne tužbe, i to u slučaju poznatom u javnosti kao slučaj „Franak“; no u Bosni i Hercegovini problematika kredita vezanog uz slučaj franak rješavala se u individualnom postupku, vidi više u: A. Maganić, *Zaštita kolektivnih interesa i prava potrošača*, Zbornik Susreta pravnika Opatija '14, Opatija, 2014., 203-236.

88 Ibid., 225.

89 S. I. Strong, *Regulatory Litigation in the European Union: Does the U.S. Class Action Have a New Analogue*, Notre Dame Law Review, 2013., 1-78., <http://ssrn.com/abstract=2123608> (pogledano 06.05.2018.)

Jednak problem postoji i kod specifičnog sistema kojeg kao izuzetak predviđa Prijedlog Direktive EU, s tim da je problem veći, utoliko što ovlašteni sudionici ne trebaju ovlaštenje dato od strane lica pogodjenih štetnom radnjom da bi pokrenule postupak za kolektivnu zaštitu, iz čega proizlazi da krug lica nije određen niti jednom odrednicom, te se radi o generički određenom krugu lica. Pored toga što krug lica nije određen niti jednom odrednicom, sistem predviđen Prijedlogom jeste sistem kompenzativne naknade štete, što bi značilo da šteta koja se utvrđuje u takvim presudama ni u kom slučaju nije puki „zbir“ određenog broja pojedinačnih iznosa šteta, već se radi o jedinstvenoj naknadi štete koja je predviđena zbog povrede kolektivnog interesa potrošača.⁹⁰ To donekle olakšava formulisanje samog tužbenog zahtjeva, jer sama visina štete koja se određuje u tužbenom zahtjevu nije zbir pojedinačnih individualnih šteta, nego jedna suma koja je opravdana kao kompenzacija za povredu kolektivnog interesa potrošača. Pritom prema odredbama Prijedloga Direktive opet ostaje nejasno na koji način praktički odrediti visinu tužbenog zahtjeva, te kako procijeniti da se radi o opravdanom iznosu, što su pitanja koja će u praksi rješavati se na nacionalnom nivou, prilikom same implementacije direktive, ukoliko ista bude usvojena.

Problem formulacije tužbenog zahtjeva kao i krug lica koji je zaista obuhvaćen takvim tužbenih zahtjevom direktno je povezan i sa problemom koji u praksi može vrlo lako nastupiti, a to je problem raspodjele sredstava koja su na ime kolektivne štete dosuđena presudom. Tu se postavlja praktično pitanje kome takva sredstva pripadaju, te prema kojim pravilima se ona raspoređuju u odnosu na krug lica na koja se odnose. S obzirom da Evropska unija usvaja princip kompenzatorne naknade štete, iz istog jasno proizlazi da dio sredstava koja se ostvaruju na osnovu tužbenog zahtjevase raspoređuju tako da dio tih sredstava ide samim udruženjima koja su pokrenula postupak, te drugi dio sredstava ide samim potrošačima čiji je kolektivni interes povrijeden.⁹¹

Sistem raspodjele sredstava među potrošačima je direktno povezan sa problemom identificiranja lica koja su obuhvaćena tužbenim zahtjevom, pa ukoliko se na osnovu samog tužbenog zahtjeva te sistema koji je zastupljen može odrediti krug lica, onda se raspodjela vrši prema tačno utvrđenom krugu lica. Međutim ukoliko je krug lica generički određen, odnosno ovlašteni subjekt može pokrenuti postupak zaštite bez da traži

90 M. Karanikić, *Kolektivna zaštita potrošača u srpskom pravu*, Anali Pravnog fakulteta u Zenici, br.14, god.7, 80.

91 C. Hodges, 55.

ovlaštenje od potrošača, pa onda lica kojima pripada naknada štete jesu sva lica koja su pogođena štetnom radnjom. Tu se onda javlja praktični problem identificiranja tih lica, koji bi mogao biti riješen uspostavom određenog sistema, odnosno pravila na nacionalnom nivou, s obzirom da evropski zakonodavac to ne predviđa u svom Prijedlogu Direktive.⁹² Jedan od mogućih prijedloga pravila o identifikaciji subjekata za koji *smatramo da bi u praksi bio učinkovit i efikasan jeste taj da se krug lica javi na određen javni poziv upućen od strane samog ovlaštenog subjekta odnosno udruženja potrošača, prilikom čega dokazuju da su oni lica koja su pogođena radnjom.* Pritom, lica koja se u predviđenom roku ne javi na javni poziv, gube pravo na ostvarivanje takve naknade. Na ovakav način jasno bi se mogao identificirati krug lica obuhvaćenih samim tužbenim zahtjevom, mada smo mišljenja da bi, s obzirom na postojeće stanje u našoj državi i s obzirom na naš pravni sistem, bilo potrebno ipak, pri uvođenju samog mehanizma kolektivne naknade štete u naše zakonodavstvo bilo potrebno predvidjeti i sistem pokretanja takvog postupka, i to formulisati ga isključivo na osnovu opt-in sistema, na osnovu kojeg bi jasno bio određen krug lica koja su obuhvaćena samim tužbenim zahtjevom, što bi u konačnici sprecavalo buduće poteškoće u praksi vezane za samo formulisanje tužbenog zahtjeva a kasnije i za raspoređivanje sredstava za naknadu štete.

*Raspodjela sredstava bi se vršila prema visini same štete, ukoliko je to specificirano u samoj presudi, a ukoliko nije, smatramo da bi onda bilo pravedno da se sredstva raspodijele među potrošačima u odnosu na visinu pretrpljene štete, a naravno u skladu sa dosuđenom sumom za naknadu štete.*⁹³ Ovakav stav zastupamo iz razloga što svaki pojedinačni potrošač svoja prava može nakon okončanja postupka kolektivne zaštite ostvarivati i individualno, podnošenjem individualnog zahtjeva za naknadu štete. Stoga, ukoliko određeno lice odnosno određeni potrošač smatra da naknada koju je dobio na ime kolektivne štete nije odgovarajuća, odnosno da njemu pripada veći iznos, svoj zahtjev može ostvarivati u individualnom postupku.⁹⁴

92 G. Wagner, *Collective Redress – Categories of Loss and Legislative Options*, Law Quarterly Review, Vol.127, 2011., 67., <http://ssrn.com/abstract=1960904> (pogledano 06.05.2018.)

93 T. Z. Sophia, *Consumer Collective Redress in European Private International Law*, Journal of Private International Law, vol 7, 101-141, 2011., 8., <http://ssrn.com/abstract=2079237> (pogledano 06.05.2018.)

94 M.B.M. Loos, *Individual private enforcement of consumer rights in civil courts in Europe*, Centre for the Study of European Contract Law, Working Paper Series, No.2010/01, 1-26, <http://ssrn.com/abstract=1535819> (pogledano 06.05.2018.)

III ZAKLJUČAK

Kolektivna zaštita kao novi koncept zaštite potrošača spada u jedan od modernih mehanizama ostvarivanja sudske zaštite. Primjenjuje se u oblastima prava u kojima je moguće identifikovati kolektivni interes. Kao mehanizam zaštite, predviđena je u zakonodavstvu BiH, ali samo kao koncept zaštite koji je osiguran u sudskom postupku u kojem se kolektivna tužba odnosi na povredu kolektivnog interesa. Presuda, koju na osnovu takve tužbe doneše nadležni sud je deklaratorna presuda, koja utvrđuje povredu i nalaže prestanak takvog ponašanja. Zahtjevi za naknadu štete utvrđuju se u okviru individualnih tužbi za naknadu štete, kada se utvrdjuje visina i iznos same štete.

Praktična primjena koncepta kolektivne zaštite u dosadašnjoj sudskej praksi je mala. Razlog tome je, što je kolektivna zaštita za naknadu štete predviđena samo materijalnim zakonima, a ne i procesnim zakonima. Razlog za malu primjenu koncepta je i što subjekti za pokretanje postupka kolektivne zaštite potrošača u svom opisu registrirane djelatnosti nemaju pravni osnov za pokretanje tužbe, već je on sadržan u materijalnim ZZP. Izmjenama i dopunama procesnih zakona Ombudsmeni i Udruženja za zaštitu potrošača, kao subjekti kolektivne zaštite potrošača, u dosadašnjoj sudskej praksi, pokazali su, da je koncept kolektivne zaštite održiv, ali da se treba dograditi dodavanjem odredbi o kompenzacijskoj kolektivnoj zaštiti potrošača, pa i prava na naknadu štete.

Iako je Direktiva 2009/22/EZ u potpunosti implementirana u zakonodavstvo BiH u praksi se pokazalo da neimplementacija Direktive 2013/11/EU (u ZZP BiH) i Preporuke Komisije 2013/396/EU je ograničila kolektivnu zaštitu potrošača, ne samo zbog neimplementacije odredbi direktiva i preporuka u materijalne zakone, već i zbog neimplementacije istih u procesne zakone BiH.

Mišljenja smo da implementacijom gore navedenih odredbi Direktiva i Preporuka, te usvajanjem i implementacijom odredbi Prijedlog Direktive od 11.04.2018. godine u zakonodavstvo BiH, te izmjenama propisa koji uređuju rad Ombudsmena i Udruženja za zaštitu potrošača, na način da preporuke ombusmena budu obavezujuće za sud i da se postave kriteriji na osnovu kojih bi se vršila selekcija, certificiranje, finansiranje udruženja, pri tome pazеći na sve poteškoće koje bi se mogle javiti, a tiču se tužbenog zahtjeva, kruga lica, načina raspodjele sredstava na ime naknade štete, mogao bi se, uspostaviti provodiv koncept kolektivne zaštite potrošača za naknadu štete.

COLLECTIVE REDRESS AS A NEW CONCEPT FOR THE PROTECTION OF CONSUMERS IN BOSNIA AND HERZEGOVINA

Summary

Collective protection of consumer interests is a relatively new institut in consumer protection in Europe. The protection procedure started with the adoption of specific European Parliament and Council Directives, and the Recommendation of the Commission of the European Union. In some European national legislation, collective protection is regulated by the Consumer Protection Act, but it is also offered by adopting the special provisions in existing civil procedural laws regarding the protection of collective rights and interests. The expansion of the concept of collective protection has come under the great influence of the institute of class actions, which has its roots upon American legal system. The collective protection offers different types of redress, which do not envisage the same protection content. First subtype of collective redress is an injunctive collective redress, a legal mechanism that ensures possibility to claim cessation of legal behaviour collectively by two or more natural or legal persons or an entity entited to bring a representative action. Second subtype of collective redress is a compensatory collective redress, which is a legal mechanism that ensures a possibility to claim compensation collectively by two or more natural or legal person or by an entity entited to bring a representative action. In both cases, the entited entities that can bring a representative are established by law, and those are the subjects that within their registered or regulated activity, deal with the protection of established collective rights and interests (in Bosnia and Herzegovina those are: Consumer Protection Associations, Ombudsman for the protection of consumers, competent authorities of the Entities, etc.).

Protection of the collective interests is essentially based on the protection of the collective interests of certain protected groups. Collective protection can occur in different areas, from the field of environmental protection, protection from discrimination, areas of protection of competition law, to the field of collective protection of consumers, all depending on the protected collective interest.

Key words: protection of the collective consumer interests, collective redress, consumer protection association, Ombudsman for the protection of consumers, compensatory redress