

ЗАШТИТА ИНТЕРЕСА ПОТРОШАЧА У ГРАЂАНСКОЈ ПАРНИЦИ И НА АРБИТРАЖИ

I

Појам „потрошач” или „интереси потрошача” може да се разуме на различите начине. Због тога још на почетку треба назначити шта се под тим терминима подразумева. У овом чланку термин потрошач ће се употребљавати као синоним за купца робе или субјекта у чију корист се обезбеђује услуга. При том ће и куповина робе и обезбеђивање услуга да се подразумева у најширем значењу те речи. Како купац тако и субјекат у чију корист је обезбеђена услуга имају низ овлашћења. Говорећи, дакле, о заштити интереса потрошача у грађанској парници као и путем арбитраже у првом реду ћемо имати у виду могућност реализације оних права потрошача која му признаје материјално право. Могућност да потрошач поднесе захтев за покретање грађанске парнице и арбитраже представљаће главну форму заштите његових интереса. Није то ипак једина форма његове заштите. У Пољској органи правосуђа немају само задатак да пружају правну заштиту, већ да делују превентивно и васпитно.⁽¹⁾ Због тога, говорећи о заштити интереса потрошача у грађанској парници и на арбитражи треба указати на могућност потрошача да поднесе захтев тако и на ефекте тих процеса који спречавају да убудуће други потрошачи претрпе штету, или који поучавају оштећене друге потрошаче да не треба избегавати покретање грађанске парнице или арбитражног поступка.

Са друштвеног становишта највећи значај има заштита интереса индивидуалног потрошача, тј. заштита интереса физичких лица који су купили робу или који су корисници услуга. С обзиром на цивилно-правни карактер односа који повезују потрошача са продавцем робе или даваоцем услуга, заштита интереса потрошача у грађанској парници чини основни начин правне заштите интереса потрошача.

Разматрајући заштиту интереса потрошача у цивилној парници не можемо лако пажњу да ограничимо само на случајеве када потрошач

(1) Шире о овом Z. Tesich: Наука о органима правне заштите. Варшава, 1973.

подноси своје захтеве. Такво схватање те проблематике не би одавало праву функцију грађанске парнице коју она у заштити интереса потрошача има.

У друштвеној размени значајну улогу имају грађански уговори. Јединице подруштвљене привреде испоручујући робу на тржиште или пружајући услуге повезане су најчешће кооперацијским уговорима са другим јединицама подруштвљене привреде. Од квалитета извршења тих уговора у много случајева зависи квалитет финалног производа понуђеног на тржишту, или квалитет услуге која се пружа индивидуалном потрошачу. Спорови који произилазе из тих уговора испитују се у грађанској парници у широком значењу те речи. Разматрајући, значи, заштиту интереса потрошача у грађанском поступку, треба тај проблем размотрити и са становишта грађанског поступка вођеног између привредних субјеката.

2. Захтеви потрошача поменути у тач. I су веома широк појам те се отуда и решавају на различите начине. Избор врсте поступка условљен је како од критеријума објекта тако и од критеријума субјекта. Постоје два грађанска поступка путем којих се врши заштита интереса потрошача и то:

- а) грађанска парница,
- б) арбитража.

Сагласно чл. 2 Закона о грађанском поступку⁽²⁾ сматра се правилном да се грађанска питања разматрају у грађанској парници. Међутим, на арбитражи (као и на другим судским процесима) разматрају се грађанска питања која су тамо упућена.

Сагласно одредбама закона о Државној Привредној Арбитражи⁽³⁾ на арбитражу се ради размартања упућују следећи предмети: спорови о имовинским правима изузев захтева на име превоза у међународном саобраћају уз директни товарни лист ако је у спору странка превозник, спорови око садржаја уговора, око измена или раскидања уговора као и спорови око утврђивања правног односа или права ако се спорови воде између следећих субјеката:

- а) државне организационе јединице,
- б) задруге и њихова удружења,
- в) пољопривредни кружоци и њихова удружења,
- г) привредне занатлијске организације,

А) друге друштвене организације које обављају привредну делатност у којима држава или јединице наведене у тач. а), б), в) учествују са преко 50% основног капитала као и водне заједнице. Пред државном привредном арбитражом се не разматрају спорови у којима је једна од страна синдикална организација.

⁽²⁾ Закон о грађанском поступку. Закон од 17. XI 1964., Сл. лист 1964., бр. 43, поз 296 са каснијим изменама.

⁽³⁾ Закон од 23. X 1975. о Државној привредној арбитражи, Сл. лист 1975/34 поз. 183.

Спорови упућени на арбитражу искључени су из разматрања на општим судовима. Тужба или молба поднета суду по тим стварима биће одбачена због недозвољеног судског пута. Од тог принципа постоје ипак два изузетка. Сагласно чл. 72 ст. 2. Закона о грађанском поступку ако против неколико особа спор може само заједнички да се води, дакле, неопходно је саучесништво, суд не може да одбије тужбу зато што се спор води између субјеката који своје захтеве треба да решавају на арбитражи. Осим тога, сагласно чл. 192 тач. 3. Закона о грађанском поступку у случају да се у току грађанског поступка прода ствар или од стране права обухваћена опором, купац може да дође на место продавца уз ослобађање супротне стране, а у резултату те измене спор ће се водити између субјеката чији је предмет упућен на арбитражу.

Заштита интереса потрошача у грађанском судском поступку има одлучујући значај, јер током тог поступка индивидуални потрошачи могу да остваре своје захтеве. На арбитражи заштита интереса потрошача реализује се посредно, и отуда захтева посебна разматрања.

У важећем пољском праву остваривање низа захтева потрошача судским путем и преко арбитраже условљено је од претходног исцрпљења могућности које пружа рекламациони поступак. Пре него што се изнесе проблематика заштите интереса потрошача на грађански судски поступак и на арбитражу неопходно је размотрити предвиђени рекламациони поступак.

II

Рекламациони поступак у предметима заштите интереса потрошача.

1. У робном промету и услугама распрострањена је фактативна рекламација у оквиру које потрошач може да се јави продавцу или даваоцу услуга са захтевом да му се испуни оно што налаже материјално право у случају продаје неисправне робе или пружања лоше услуге.

Подношење те рекламације изазива искључење правно-материјалних последица. Пре свега оне последице које материјално право повезује са подношењем од стране дужника захтева због постојања неисправности у продатој роби или због лоше услуге. Најбитнија од тих последица састојаће се свакако у томе што ће се купцу или кориснику услуга обезбедити право јемства (чл. 563. Грађанског закона) (4).

Подношење рекламација тог типа не прекида рок застаревања и не чини услов неопходан за подношење захтева потрошача за покретање поступка.

Рекламација је регулисана прописима материјалног права и интерним прописима који обавезују раднике трговинских предузећа.

Одбијање разматрања рекламације изазива последице у материјалном праву; третира се као одбијање признавања дуга или извршења услуга.

(4) Грађански закон. Закон од 23. IV 1964., Сл. лист 1974/16 поз. 93.

Путем рекламација из године у годину решава се знатан број захтева потрошача⁽⁵⁾. У случају одбијања рекламације потрошачи веома често користе жалбе које упућују компетентним јединицама. Подношење жалби не даје подносиоцу никаква права. Ове жалбе се разматрају на начин и према прописима Закона о административном поступку⁽⁶⁾. Жалбе служе за оцену рада радника који решавају рекламацију. У случају да компетентна јединица прихвати захтев потрошача као исправан, мења се одлука и реализује захтев потрошача.

2. Према садашњем правном стању облигациони рекламациони поступак предвиђен је за решавање следећих захтева:

а) захтеви од превозника у железничком превозу⁽⁷⁾, у камионском превозу⁽⁸⁾, који пружају друштвене привредне јединице и авионском превозу⁽⁹⁾.

б) Захтеви на име поштанских услуга Пољске Поште, Телеграфа и Телефона⁽¹⁰⁾.

Правно регулисање појединих облигационих рекламационих поступака разликује се по многим детаљима. Основне поставке су ипак заједничке као:

а) чак подношење рекламације у принципу се поклапа са материјално-правним роком предвиђеним за подношење захтева. Ови рокови мирују за време разматрања рекламације.

б) У ствари упућеној на рекламациони поступак судски поступак или арбитража дозвољени су тек након исцрпљивања могућности рекламационог поступка.

в) Сматра се да је рекламациони поступак исцрпен када је:

1) субјект који разматра рекламацију одбио да у потпуности или делимично испуни захтев из рекламације,

2) или када рекламација није размотрена у законском року.

Ови рокови су:

— 6 месеци за разматрање рекламација на име поштанских услуга,

— 3 месеца за разматрање рекламација на име железничког превоза, авионског и камионског превоза као и од предузећа за домаћин

(5) Према подацима S. Podemskog садржаним у чланку: „Рекламација полуга трговине“ (Политика од 29. IV 1978.) позитивно решених рекламација у 1977. години од стране трговинских предузећа било је 1.024.000.

(6) Закон о административном поступку, Закон од 14. VI 1960. са каснијим изменама, Сл. лист 1960/30, поз. 168.

(7) Декрет од 24. XII 1952. о превозу пошिल्ки железницом, Сл. лист 1953/4, поз. 7.

(8) Питање је регулисано прописима Закона од 27. XI 1961. о путном транспорту и домаћем транспорту. Сл. лист 1961/53, поз. 297 као и извршним наредбама издатим у вези с тим.

а) Наредба Министра саобраћаја од 24. V 1960. о превозу и шпедицији и теретном камионском транспорту, Сл. лист 1960/31, поз. 174.

б) Наредба Министра Саобраћаја од 12. X 1962. године о превозу путника и пртљага као и о изнајмљивању путничких возила у путном транспорту, Сл. лист 1962/56, поз. 282.

в) На основу декрета цитираног у тач. 7 издати прописи Министра Саобраћаја од 4. XII 1969. о регулисању превоза пошिल्ки од стране Предузећа за домаћин саобраћај, Тарифни дневник и Уредба о саобраћају бр. 27, поз. 116.

Такође и W. Górski: Право превоза, Варшава, 1975. и од истог аутора: Коментар уз прописе о превозу пошिल्ки, Варшава, 1976.

(9) Закон од 21. V 1962. о ваздухопловном праву, Сл. лист 1962/32 поз. 153 и T. Uszyński: Ваздухопловно право са коментаром, Варшава, 1976.

(10) Чл. 59 и 60 Закона од 31. I 1961. о везама, Сл. лист 1961/8 поз. 48.

транспорт када је захтев поднет због губљења, оштећења или прекорачења рока пошпиље,

— један месец за разматрање рекламације поднете предузећу за домаћи транспорт на име повраћаја прекомерно плаћене суме.

г) Формални захтеви рекламације прецизно су дати у прописима. Већина рекламација треба да се поднесе у писменој форми.

Једино рекламације на име поштанских услуга могу да се пријаве усмено. Поједини прописи дефинишу такође која документа треба да буду приложена уз рекламацију.

У случају да поднета рекламација не одговара формалним захтевима одређеним у појединим прописима или уз њу нису приложена документа захтевана прописима, субјекат који разматра рекламацију дужан је да позове подносиоца како би овај употпунио рекламацију у року који му је за то одређен. Овакав позив може да наступи најкасније 14 дана од датума подношења рекламације. Рок за употпуњавање рекламације треба да износи минимално 14 дана, а у рекламационом поступку за решавање захтева поднетих железници или предузећу за домаћи транспорт минимално један месец.

Уколико се рекламација не употпуни у предвиђеном року враћа се подносиоцу и сматра се да није ни поднета. Одлука субјекта који разматра рекламацију није пуноважна за суд или арбитражну комисију. У таквом случају суд или арбитражна комисија оцењују да ли је повраћај рекламације био оправдан. У случају констатације да је повраћај рекламације био оправдан одбацује тужбу или молбу због недозвољеног судског пута. Уколико се пак констатује да је повраћај неоправдан онда суд или арбитражна комисија, сматрајући да је рекламациони поступак исцрпљен, разматрају мериторно предмет⁽¹¹⁾.

III

Заштита интереса потрошача у грађанском судском поступку.

1. Основни принцип да се грађански предмети разматрају на суду у пољском праву три низ изузетака. Поред већ поменутих изузетака и упућивања низ предмета на арбитражу као и решавања захтева путем рекламационог поступка, део грађанских предмета решава се и административним путем. Административним путем решавају се делимично потраживања Државне благајне као и других државних организационих јединица. Решавање потраживања упућених на тај поступак врши се путем административне егзекуције⁽¹²⁾ која се спроводи на бази прегледа потраживања сачињеног од стране повериоца. У том случају дужник може да брани своја права тако што ће против повериоца да поднесе тужбу да би се утврдило да егзекуција потраживања не постоји⁽¹³⁾. При

(11) О овом шире W. Górdki: Улога арбитраже у формирању права превоза, садржано у раду: „Државна привредна арбитража у периоду XXX година НРП”, Варшава, 1974.

(12) Овај поступак регулисан је законом од 17. VI 1966. о егзекутивном поступку у администрацији, Сл. лист 1966/45, поз. 279, такође и W. Kubiak: „Егзекутивни поступак у администрацији”, Варшава, 1973.

разматрању заштите интереса потрошача у грађанском судском поступку другачија ће та заштита бити у случају када потрошач тражи решавање својих захтева, а другачије када се потрошач брани од административне егзекуције, неоправданих захтева продавца или даваоца услуга.

2. Према важећем правном стању за решавање захтева потрошача у грађанском судском поступку није предвиђен неки посебан начин. Предмет ће се, дакле, разматрати на основу општих принципа. Обзиром на карактер захтева потрошача захтеви могу да буду разматрани на један од следећих начина:

а) споразумно, тзв. нагодбеним поступком регулисаним чл. 184 — 186 закона о грађанском праву,

б) у извршном поступку (чл. 480 — 505 закона о грађанском праву),

в) у редовном поступку.

Могућност решавања захтева на начин из тач. а) и б) је ипак ограничена. Неприхватање од стране продавца или даваоца услуга да се предмет реши споразумно онемогућава да се спор реши споразумно поравнањем. Сличан је случај са решавањем захтева под б). Ефикасност овог начина условљена је тиме да тужени нема приговор на тужбу. Уколико, међутим, тужени стави приговор укида се одлука и предмет се упућује на редован поступак (чл. 504 закона о грађанском праву).

За повериоца је веома погодно решавање спора у извршном поступку (чл. 485 — 497). Наредба за плаћање дата у том поступку је истовремено и задовољење (чл. 492 закона о грађанском праву), омогућава, дакле, повериоцу задовољење. Ипак у предметима о заштити потрошача могућност решавања захтева овим путем је ограничена пре свега због потребе да се захтев документује службеним документима или приватним документима са службено овереним потписом и меницама или чековима. У обичном робном промету захтев потрошача ретко када је документован таквим документима. Због тога је основни начин којим потрошач остварује своје захтеве у судском грађанском поступку редован поступак. Решавање предмета потрошача у редовном поступку ничим се не разликује од решавања других предмета упућених на тај поступак. За заштиту интереса потрошача посебно важан значај имају докази — начин доказивања исправности захтева. При овом та проблематика може да се разматра са две платформе. Прво, треба доказати да је тужилац купио од туженог неисправну робу или да је тужени пружио тужитељу некавалитетну услугу. Друго, треба доказати да за постојеће грешке тужени сноси одговорност. У пракси нарочито важан значај има ово друго питање.

Доказивање да је управо тужени као продавац или далац услуга одговоран лежи на потрошачу, јер потрошач из те чињенице извлачи за себе правне ефекте. Сагласно, дакле, чл. 6 грађанског закона на потро-

(13) Шире о овом: Е. Wengrek: „Противегзекуциона тужба туженика“. Варшава, 1967., с. 1977.

Такође и Е. Fljalkowski: „Тужба дужника за утврђивање непостојања егзекутивног потраживања у административној егзекуцији“, Ново право 1972/3, стр. 422.

шачу лежи тежина доказа и он треба да докаже постојање одговорности туженог.

Суштина доказивања је давање суду аргумената који оправдавају разматрање захтева⁽¹⁴⁾. У пољском грађанском поступку као принцип обавезује слободна оцена доказа. Потрошач оправданост својих захтева може да доказује свим доказним средствима. За просте и некомпликоване предмете када су захтеви потрошача настали због куповине некомпличованих уређаја за домаћинство итд., доказивање исправности захтева потрошача може да се врши прегледом уређаја или на основу фактичких претпоставки. Сагласно чл. 231 закона о грађанском поступку суд може да примени фактичке претпоставке и да утврди да констатована факта имају суштински значај за решавање предмета, уколико такав закључак може да се изнесе из осталих факата.

Примењујући фактичке претпоставке суд може да сматра као утврђену чињеницу да роба има недостатке за које тужени сноси одговорност уколико такав закључак може да се изведе из других утврђених факата, пре свега из факта да купљена роба не поседује она својства која треба да поседује, а која су предвиђена и гарантована од стране продавца.

У робном промету све чешће се јављају индустријски производи компликоване техничке структуре. Број тих производа из године у годину се повећава. Слично је и са услугама. Да би се утврдило да ли су ти производи исправни и да ли су услуге квалитетне нису више довољни само прегледи, а потребна су и стручна знања. Отуда спорови који произилазе из куповине робе или пружања услуга технички компликованих за доказивање захтева тужиоца траже и стручну оцену експерта. Такво стање ствари ствара читав низ проблема организационе природе. За заштиту интереса потрошача у судском грађанском поступку није више довољно чисто вођење поступка. Постоји потреба да се запосли потребан број судских експерата као и да им се организују услови за брзо и правилно доношење оцене.

Сагласно чл. 366. Закона о грађанском поступку правоснажна пресуда односи се само на оно што је било предмет разматрања. Овај општи принцип примењује се на све предмете па и на предмет заштите интереса потрошача. Ово се односи такође и на ситуацију када се води спор око продате ствари која у себи садржи конструкциону грешку, а која се производила масовно. Говорећи о заштити интереса потрошача у судском грађанском поступку није могуће ограничити ту заштиту само на индивидуалне спорове. Доношење пресуде по предмету продаје неисправне робе или пружања некавалитетне услуга масовног карактера има знатно шири значај. Пропагирање садржаја такве пресуде преко масовних медија за информацију има васпитни значај. Обавештавају се потрошачи о правима као и о могућности ефикасног остваривања захтева судским путем. С друге стране, продавци или даваоци услуга добровољно

⁽¹⁴⁾ J. Klich-Rump: „Фактичка основа за покретање грађанског судског поступка“, Варшава, 1977., стр. 87.

испуњавају захтеве осталих потрошача тако да нема потребе за обраћање суду.

3. На административни поступак упућено је читав низ потраживања Државне благајне и државних организационих јединица. За проблематику заштите интереса потрошача најважнији значај има упућивање на тај поступак следећих предмета:

а) кирије за изнајмљивање, плаћања везана са опремањем и експлоатацијом локала, плаћања за коришћење воде из водоводне мреже као и за коришћење других техничких уређаја, трошкови за поправку водовода и канализационе инсталације који оптерећују изнајмљивача, трошкова око поправљања зграда, уређаја за заједничку употребу у стамбеним зградама (чл. 15. Закона о локалима) ⁽¹⁵⁾.

б) Потраживање за услуге пре свега од предузећа за енергетику, предузећа за водовод и канализацију, гасовод, предузећа за одржавање чистоће градова и насеља као и од предузећа за саобраћај и транспорт како путника тако и пртљага. Осим тога захтеви за услуге од стране државних машинских центара, станица за заштиту зеленила, државне геодетске службе као и захтева на име постављања, поправке и конзервације громобранских уређаја лаког типа. На овај начин решавају се такође и потраживања друштвене службе здравља као и државних завода за старање о деци и омладини као и услуге државне ветеринарске службе (чл. 2. Закона о егzekутивном поступку у администрацији као и прописи из наредбе Министарског Савета од 27. IX 1966. године о извршењу Закона о егzekутивном поступку у администрацији) ⁽¹⁶⁾.

По предметима упућеним на административни поступак потрошач може да брани своја права путем тужбе доказујући да потраживање не постоји. Тужбу треба упутити против повериоца.

У случајевима наведеним у тач. а) тужбу треба поднети у року од 1 месеца од дана уручивања прегледа потраживања и опомена да се потраживања уплате.

Закон, међутим, не предвиђа у којем року потрошач треба да поднесе тужбу у случајевима наведеним у тач. б). Обзиром на правне последице егzekуције, посебно на егzekузивну продају, тужбу треба поднети најкасније до времена завршетка егzekуције, дакле, најкасније пре исплате повериоцу суме добијене егzekуцијом. После исплате поверенику суме добијене егzekуцијом потрошач нема правног интереса да подноси тужбу за утврђивање да егzekутивно потраживање не постоји. У таквом случају потрошач може да брани своја права једино путем тужбе за повраћај егzekутираног добра базирајући свој захтев на прописима грађанског закона о бесправном богаћењу ⁽¹⁷⁾. Осим тога на општим принципима потрошач би могао да захтева надокнаду штете изазване егzekуцијом.

⁽¹⁵⁾ Право о локалима. Закон од 10. IV 1974., Сл. лист 1974/14, поз. 84.

⁽¹⁶⁾ Сл. лист 1966/45, поз. 279.

⁽¹⁷⁾ Пресуда Врховног Суда од 10. XI 1976. (ОООЦЗП 42/76). Судска пресуда Врховног Суда Грађанске Коморе као и Коморе за Рад и Осигурање, 1977., поз. 108.

Сагласно чл. 15 права о локалима, подносећи тужбу за утврђивање да потраживање наведено у тач. а) не постоји, тужилац може да тражи да суд обустави егзекуцију. У осталим случајевима обавеза одлагања егзекуције лежи на повериоцу. Неиспуњавање те обавезе повлачи за собом службену и грађанску одговорност радника повериоца.

Тежина доказивања да егзекутивно потраживање не постоји лежи у принципу на потрошачу. Једино у стварима наведеним у тач. 3 доношење тужбе захтева да изнајмљивач мора да докаже да постоји захтев.

Ако се судском пресудом установи да егзекутивно потраживање не постоји онда се егзекутивни поступак обуставља, а у случају да није још почео одлаже се његов почетак.

IV

Заштита интереса потрошача на арбитражи.

Обзиром на законом предвиђену област деловања државне привредне арбитраже, заштита интереса потрошача у арбитражном поступку врши се на посредан начин. У оквиру своје делатности органи државне привредне арбитраже не разматрају права потрошача. Делатност државне привредне арбитраже није ипак без утицаја на квалитет и количину роба понуђених на тржиште. Отуда за проблематику заштите интереса потрошача њен значај није занемарујући.

Заштита интереса потрошача у арбитражном поступку врши се:

- а) кроз доношење арбитражних пресуда,
- б) кроз делатности ван судског поступка.

Говорећи о судској делатности арбитраже не треба указати само на чињеницу вођења спорова између привредних субјеката због тржишних роба или услуга пружаних индивидуалном потрошачу. За заштиту интереса потрошача у арбитражном поступку одлучујући значај пре свега има правац арбитражног поступка уопште. У досадашњој делатности државне привредне арбитраже проблем квалитета производа и одговорности због недостатака био је врло често предмет у судском поступку.⁽¹⁸⁾

Задаци државне привредне арбитраже не ограничавају се само на доношењу пресуда.⁽¹⁹⁾ Сагласно чл. 1 закона о државној привредној арбитражи у задатке државне привредне арбитраже спадају јачање правног поретка и прваног реда између јединица друштвене привреде као и дисциплине у извршавању од стране тих јединица друштвено-привредних планова развоја земље и подизање ефективности привређивања; заштита друштвеног интереса као и интереса јединица друштвене привреде у

⁽¹⁸⁾ Шире о овом: М. Madey: „Заштита квалитета на државној привредној арбитражи“ штампано у зборнику „Државна привредна арбитража у току 30 година постојања НРП“, Варшава, 1974, стр. 241.

⁽¹⁹⁾ Шире о овом М. Тусзка: „Арбитража и арбитражни поступак“, Варшава, 1974. Као и Е. Zachajkiewicz: „Задаци државне привредне арбитраже“, штампано у зборнику цитираном у тач. 18, с. 13.

међусобним односима; усавршавање сарадње и система уговора у односима између јединица друштвене привреде у складу са правцима друштвено-привредног развоја земље. Ове задатке државна привредна арбитража реализује на различите начине. Поред већ поменутих арбитражних поступака за заштиту интереса потрошача важан значај имају добијени сигнали и расправе по фабрикама. По добијеном сигналу органи државне привредне арбитраже иступају пред јединице друштвене привреде са захтевом да уклоне неправилности које су се у њиховом пословању јавиле.

Међутим, расправе по фабрикама организоване су у радним колективима због којих је дошло до спора. У току тих расправа са радницима заинтересованих привредних субјеката разматрају се разлози који су довели до нарушавања односа између заинтересованих страна, утврђују се превентивна средства и дају одређене препоруке.

Примењивање тих форми рада у вансудском поступку несумњиво да у крајњем билансу доводи до побољшања квалитета роба произвођених за тржиште.

V

Завршне напомене

Могућности заштите интереса потрошача у судском грађанском поступку и на арбитражи су несумњиво значајне.

У пракси нису увек у потпуности реализоване. Посебно нису у потпуности реализоване могућности заштите интереса потрошача у судском грађанском поступку. Постоје различити разлози за такво стање. У најважније разлоге спада то што страна која тражи своје право у грађанском поступку мора да изврши низ послова и да подноси трошкове везане са тим поступком. Спорови за заштиту интереса потрошача су често ситни спорови мале вредности. Потрошач веома често одустаје због тога од захтева за задовољење, јер полази од претпоставке да и добијени спор и враћени трошкови, а што за тим иде — и морална сатисфакција — неће да му компензирају све губитке које је имао ангажујући се у грађанском поступку.

Проблематика заштите интереса потрошача у грађанском поступку је у Пољској у последње време много дискутована. У дискусијама је дато низ предлога који би имали за циљ даље побољшање и олакшање у задовољењу захтева потрошача. Предлажу се и различита решења. Најчешће се дају следећи захтеви:

а) Да се измени факултативни поступак рекламације, да се омогући учешће представника потрошача у решавању рекламација,

б) Да се уведе посебан грађански поступак специјално за решавање ситних предмета по којем би се вођење спора одвијало на упростићен начин ослобођен формалности.

У дискусији је најзад указано да ефикасност судског грађанског поступка по ствари заштите интереса потрошача може да се повећа применом односно прилагођавањем већ постојећих институција грађанског поступка за заштиту интереса потрошача. Најчешће се захтева веће него до сада ангажовање тужиоца за те ствари као и веће ослобађање од судских трошкова. Захтева се такође да се друштвеним организацијама радног народа призна право да подносе тужбе у име потрошача као и да учествују у таквим поступцима.

Дискусије по овом питању воде се и даље. Евентуалне измене у законодавству несумњиво да ће имати у виду резултате те дискусије.

dr Feliks Zedle