

Anna TARASIUK-FLODROWSKA*

Klauzule zloupotrebe u potrošačkim ugovorima i ugovoru o osiguranju – Najnoviji trendovi u Evropi

UDK: 347.451:366

Dostavljen: 2. 10. 2013.

Prihvaćen: 9.11. 2013.

Pregledni naučni rad

Apstrakt

Potrošačko pravo u Evropi je proteklih godina prošlo kroz temeljne promene. Od 70-tih godina 20. veka obim zaštite potrošača širio se veoma brzo. Taj razvoj bio je podstaknug makroekonomskim i mikroekonomskim izazovima i potrebama evropskog tržišta u oblasti prodaje robe i pružanja usluga. Uočeni problemi na tržištu najvećim delom su se odnosila na ugovore sa potrošačima u kojima potrošač nije imao prilike da pregovara o njegovim uslovima. To se takođe odnosilo i na ugovore o osiguranju.

Brojne slične osobine mogu se pronaći u tužbama koje su nedavno pokrenute u državama članicama EU radi zaštite potrošača od klauzula zloupotrebe. Ovo se odnosi, pored ostalog, i na usklađivanje ove oblasti po Direktivi Saveta 93/13/EEC od 5. aprila 1993. o nepoštenim uslovima u potrošačkim ugovorima. Najnoviji trendovi u propisima o klauzulama zloupotrebe u državama članicama poklapaju se sa nedavnim tumačenjem klauzula ugovora o osiguranju, koja su takođe postajala sve restriktivnija. Promena u stavu prilikom tumačenja ugovornih klauzula može se uočiti u nacionalnim propisima. Ona je prvenstveno povezana sa potrebom prilagođavanja pravilima direktive EU kojom su usklađena pitanja u vezi sa nepoštenim klauzulama u državama članicama. To je dovelo do utvrđivanja spiska sumnjivih klauzula ili klauzula zloupotrebe u nacionalnim propisima, pri čemu su u nekim državama članicama danas u upotrebi posebni Registri zabranjenih klauzula koje primenjuju nacionalni sudovi ili drugi nadležni organi. U zavisnosti od organizacije nacionalnih propisa i opštih principa, Neke države članice su, takođe u tom smislu, predvidele i neka druga rešenja kao što je automatska ništavost klauzula zloupotrebe i zabrana primene takvih klauzula. U nekim državama članicama

predviđene su suparnične tužbe za prestanak primene klauzula zloupotrebe i regulisana je aktivnost nadležnih organa u oblasti zaštite potrošača i nadzornih organa kao što su izveštaji i kazne za prekršioce. Većina propisa je imperativne prirode, ali se kao najnoviji način rešavanja ovih pitanja primenjuje razgovor sa privrednim društvima radi poštovanja adekvatnih potrošačkih standarda bez pokretanja sudskih ili drugih postupaka. Određeni broj informativnih publikacija o klauzulama zloupotrebe nacionalnog ili međunarodnog karaktera postale su sredstvo pomoću kojeg potrošači i preduzetnici Evropske unije izbegavaju zaključivanje ugovora ili predlaganje uslova ugovora koji sadrže klauzule zloupotrebe. U ovom članku autor ima za cilj da predstavi neka kretanja u vezi sa zaštitom od klauzula zloupotrebe u potrošačkim ugovorima i ugovorima o osiguranju u pogledu pravila donetih u državama članicama EU u poslednjih nekoliko decenija.

Ključne reči: klauzule zloupotrebe, nepoštene klauzule, zaštita potrošača, prava potrošača, transparentnost

1. UVOD – EVOLUCIJA POTROŠAČKOG PRAVA EU U POGLEDU KLAUZULA ZLOUPOTREBE I NJEGOV UTICAJ NA TRŽIŠTE OSIGURANJA

Nedavno se desio veliki preokret u vezi sa zaštitom od klauzula zloupotrebe u potrošačkim ugovorima i ugovorima o osiguranju u državama članicama EU. Obim zaštite potrošača se postepeno povećavao još od 70-tih godina te je, od tada, narastao i značaj pravila o nepoštenim klauzulama u potrošačkim pitanjima. Nema sumnje da pitanje nepoštenih klauzula ima važan uticaj posebno u onim oblastima u kojima se o potrošačkim ugovorima ne pregovara pojedinačno.

* Pravni savetnik, Hogan Lovells, e-mail: anna.tarasiuk@hoganlovells.com, anna.tarasiuk@oirp.waw.pl.

Budući da se većina ugovora o osiguranju zasniva na opštim uslovima i klauzulama osiguranja, iako se pravila o zaštiti potrošača o klauzulama zloupotrebe primenjuju na sve ugovorne odnose, ova pravila mogu da vrše posebno važan uticaj kod ugovora o osiguranju (Borselli, 2011, 36–42).

Nema sumnje da je pravni položaj potrošača postalo jedno od najvažnijih tema na tržištu osiguranja u celoj Evropi. Ovo se odnosi na sve aspekte koji mogu da budu prouzrokovani ili da su povezani sa makroekonomskim i mikroekonomskim izazovima i promenama na tržištima.¹ Položaj potrošača snažno je povezan sa potrebom da potrošači uživaju korektan i transparentan tretman u svim ugovornim odnosima, uključujući i prodaju stvari i pružanje usluga.

Pre izlaganja o najnovijim trendovima u propisima o klauzulama zloupotrebe u potrošačkim ugovorima i ugovorima o osiguranju, neophodno je pogledati koliko brzo i u kojoj meri su se razvili propisi i šta je doprinelo tom proširenju.

Pre početka 70-tih godina 20. veka nije postojao veći broj zakona u oblasti zaštite potrošača. Čini se da su se prve intervencije Evropske zajednice u ime potrošača desile sredinom 70-tih kada je usvojena prva Strategija o politici zaštite potrošača.² Od tog vremena desile su se velike promene.

U periodu 1987–1993 u Evropskoj zajednici doneti su brojni važni zakoni od kojih je najvažnija Direktiva Saveta 93/13/EEC od 5. aprila 1993. godine o nepoštenim klauzulama u potrošačkim ugovorima.³ Ovaj zakon ima važnu ulogu u razvoju propisa o pravima potrošača uopšte i u posebnim delatnostima, na primer, propise o potrošačima na tržištu osiguranja.

Od potpisivanja Amsterdamskog ugovora 1999⁴, edukacija, predstavljanje potrošača i promocija njihovih interesa jasno su utvrđeni kao novi ciljevi EU. Ideju zaštite potrošača takođe primenjuju i direktive EU o osiguranju.

Iako je početak primene propisa o zaštiti slabije strane kod potrošačkih ugovora i ugovora o osiguranju bio prilično spor i kontrolisan, pravila o klauzulama zloupotrebe su postala veoma restriktivna. Pored toga, gotovo svake godine se proširuje i produbljuje raznovrsnost i složenost propisa o zaštiti potrošača na sve veći

broj oblasti. Zbog toga je, radi razumevanja razvoja prava o klauzulama zloupotrebe u potrošačkim ugovorima i ugovorima o osiguranju, korisno početi izlaganje o opštim pravilima direktive u pogledu ugovornih klauzula koje se smatraju klauzulama zloupotrebe u potrošačkim ugovorima i ugovorima o osiguranju.

2. DEFINICIJA EU KLAUZULA ZLOUPOTREBE I NEPOŠTENIH USLOVA

Navedena direktiva sadrži definiciju „nepoštena klauzule.” „Klauzula o kojoj se ne pregovara pojedinačno je nepoštena ako, suprotno principu savjesnosti i poštenja, stvara veliku neravnotežu u pravima i obavezama ugovornih strana u ugovoru i to na štetu potrošača.”

Ova definicija dopunjena je drugom odredbom koja propisuje da se „ocena nepoštenosti klauzule ne primenjuje na glavni predmet ugovora ili na adekvatnost cene i nadoknade za isporučenu robu ili pružene usluge, pod uslovom da je klauzula formulisana jednostavnim i razumljivim jezikom.”⁵ Kao što je prethodno objašnjeno, pitanje razumljivosti jezika uvek je važan pokazatelj za ocenu da li neka klauzula predstavlja klauzulu zloupotrebe. Takođe tačka 19 preambule direktive daje dalja uputstva o klauzulama zloupotrebe. U smislu predmetne direktive, „ocena nepoštenog karaktera neće se vršiti izrazima koji opisuju predmet ugovora, niti odnos kvalitet / cena robe ili usluga. Međutim, predmet ugovora i odnos kvalitet / cena se može uzeti u obzir prilikom ocene korektnosti drugih klauzula, iz čega se može zaključiti da u ugovorima o osiguranju klauzule koje jasno definišu ili ograničavaju osigurani rizik i obavezu osiguravača ne mogu da budu predmet te ocene. Ovo zbog toga što su ta ograničenja uzeta u obzir prilikom izračunavanja premije koju plaća potrošač.”⁶

Prema čl. 6 direktive „Države članice imaju obavezu da propišu da nepoštena klauzule upotrebljene u ugovoru koji je prodavac ili davalc usluge zaključio sa potrošačem neće, ako je propisano nacionalnim pravom, obavezivati potrošača i ugovor će nastaviti da proizvodi obaveze za ugovorne strane po ugovorenim uslovima ukoliko je to moguće bez primene nepoštenih klauzula.”

Na osnovu gorenavedenog, bez ozbira na to da li se ugovorna klauzula može smatrati klauzulom zloupotrebe

¹ OECD. (2012). Global Insurance Market Trends.

² Dostupno na: http://www.knf.gov.pl/Images/forum606_tcm75-4918.pdf, 13-160, 29. mart 2013.

³ Direktiva Saveta 93/13/EEC od 5. aprila 1993. o nepoštenim klauzulama u potrošačkim ugovorima, Službeni list EU, L 95.

⁴ Amsterdamski ugovor kojim je izmenjen Ugovor o Evropskoj uniji, Ugovori o osnivanju Evropskih zajednice i odgovarajući zakoni od 10. novembra 1997, Službeni list EU, C 340.

⁵ Pitanja zaštite potrošača na tržištu osiguranja Poljske dostupno na: http://www.knf.gov.pl/Images/forum606_tcm75-4918.pdf, 13-160, 29. mart 2013.

⁶ Dostupno na: [http://skemman.is/is/stream/get/1946/11508/28500/8/Table_of_contents\\$002c_thesis\\$002c_bibliography_and_table_of_cases.pdf](http://skemman.is/is/stream/get/1946/11508/28500/8/Table_of_contents$002c_thesis$002c_bibliography_and_table_of_cases.pdf), 29. mart 2013.

trebe ili nepoštenom klauzulom, autor će za potrebe ovog rada smatrati da značenje oba izraza imaju isto značenje (Rodrigues-Young, 2011).

3. PRIMENA DIREKTIVE U DRŽAVAMA ČLANICAMA EU

Prema direktivi, države članice EU mogu pojedinačno da donesu propise radi ukidanja nepoštenih klauzula u opštoj upotrebi, kao i upravne propise i propise o suparničarstvu i krivičnim postupcima. Države članice takođe imaju obavezu prema Komisiji EU za uspostavljanje i sprovođenje evropskih potrošačkih standarda (Schulte-Nölke, Twigg-Flesner, Ebers, 2008).

Vredi napomenuti da u nekim državama članicama EU nisu postojali propisi o nepoštenim klauzulama u potrošačkim ugovorima pre primene navedene direktive, na primer Malta, Italija, Irska, Estonija, Češka itd. (Schulte-Nölke, Twigg-Flesner, Ebers, 2008). Neke države članice EU imale su razdvojene propise o upotrebi nepoštenih klauzula u potrošačkim ugovorima još pre donošenja direktive (Schulte-Nölke, Twigg-Flesner, Ebers, 2008). Na primer, Nemačka je na obiman način regulisala ovu oblast još 1977. godine Zakonom o regulisanju prava standardnih poslovnih klauzula (*Gesetz zur Regelung des Rechts der Allgemeinen Geschäftsbedingungen*). Luksemburg je takođe, vrlo rano, doneo imperativne uredbe o nepoštenim ugovornim klauzulama u Zakonu o zaštiti potrošača iz 1983. godine (*Loi du 25 août 1983 relative à la protection juridique du consommateur*).

Treba imati u vidu da je Nemačka, u stvari, bila prva u razvoju potrošačkog prava Evrope (Union des Consommateurs, 2011, 60). Ona je još 1965. godine počela da reguliše ovu oblast Zakonom protiv lažnog reklamiranja (*Das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb*). Posle tog zakona, 1976. godine donet je i Zakon o opštim uslovima prodaje (*Das Gesetz zur Regelung des Rechts des Allgemeinen Geschäftsbedingungen*).

Nemački Zakon protiv lažnog reklamiranja zaštitio je fizička i pravna lica od nepoštenih, unapred formuliranih ugovornih klauzula. On sadrži definiciju „ništavih klauzula” (tj. nepoštenih klauzula – prim. aut.) kao i njihov spisak (Union des Consommateurs, 2011, 61). Ovaj sistem, koji je kombinovao opštu definiciju sa spisakom posebnih klauzula, inspirisao je ostale evropske države i pravo EU (Union des Consommateurs, 2011, 61). Suparnična tužba potrošačkih udruženja uvedena je 1965. godine, te su se na osnovu njihovih inicijativa ugovorne klauzule mogle proglašavati „ništavim.” Pojedinačni potrošači takođe su bili ovlašćeni za podizanje takvih tužbi, ali dobijena presuda nije mogla da važi i

za druge potrošače (Union des Consommateurs, 2011, 62). Međutim, to se promenilo preuzimanjem navedene direktive. Gorenavedeni zakon ukinut je 2002. godine i integrisan u Građanski zakonik bez bilo kakvih većih izmena (Union des Consommateurs, 2011, 63).

U Velikoj Britaniji, pravila o nepoštenim klauzulama takođe su doneta veoma rano, već 1977. godine u Zakonu o nepoštenim ugovornim klauzulama. Kancelarija za nadzor trgovine takođe je formirana u to vreme. Kada je pomenuta direktiva usvojena, preuzeta je britanskim propisima veoma pažljivo, i to Uredbom o nepoštenim klauzulama u potrošačkim ugovorima 1994. i 1999. godine (Union des Consommateurs, 2011, 51).

U Holandiji, propisi o zaštiti potrošača nalaze se u Građanskom zakoniku iz 1992. godine koji je usklađen sa pravilima iz navedene direktive. Holandski Građanski zakonik predviđa poseban institut „razumno i pošteno”, što se nalazi iznad principa slobode ugovaranja (Union des Consommateurs, 2011 69), koji je predviđen u brojnim delovima holandskog Građanskog zakonika. Pored navedenog, holandski Građanski zakonik propisuje način tumačenja koji dovodi do „poništanja nenormalno teških klauzula.” Odredbe zakona predviđaju izvestan „nivo normalnosti” izvan kojeg data ugovorna klauzula koja je na štetu potrošača, postaje ništava. Zakon sadrži određeni broj kriterijuma koji omogućavaju ovu vrstu analize (Union des Consommateurs, 2011, 70–72).

U Francuskoj, institut nepoštenih klauzula u ugovorima između profesionalaca i potrošača stupio je na snagu u tzv. „loi Scrivener” (*Loi n° 78-23 du 10 janvier 1978 sur la protection et l'information des consommateurs de produits et de services*)⁷ 1978. godine. Ovaj zakon propisuje da se dekretom Državnog saveta može neka klauzula proglasiti nepoštenom (Union des Consommateurs, 2011, 63). Međutim, tokom perioda od sedamnaest godina samo je donet jedan dekret a ceo sistem je smatran greškom zbog svoje prevelike složenosti. Takozvani Zakonik o potrošačima iz 1997. godine kodifikovao je statusni i nadzorni deo potrošačkog prava. Međutim, Zakonik o potrošačima predstavljao je samo prostu kompilaciju postojećih propisa bez ikakvih izmena koje su bile suviše složene za amatere (Union des Consommateurs, 2011, 64). Navedeni zakon bio je predmet brojnih izmena zbog preuzimanja direktive iz 1995. godine i proširio obima pravila o tome da li su ugovorne klauzule slobodno ugovarane

⁷ Dostupno na:

od onog koji postoji u direktivi (Union des Consommateurs, 2011, 66). Takozvani „Loi L.M.E.” (*Loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie*)⁸ iz 2008. godine sadrži dve liste nepoštenih klauzula prema karakteristikama i uslovima u vezi sa ugovornim klauzulama (Union des Consommateurs, 2011, 67).

U Poljskoj je postojao veći broj propisa o nepoštenim klauzulama u poljskom Zakonu o obligacijama (*Decree of the President of the Republic of Poland on 27 October 1933 The Law of Obligations*), ali su se oni razlikovali od direktive. U to vreme oni su se odnosili samo na standardne ugovorne klauzule koje su donosili javni organi. Od 1964. godine kada je donet Građanski zakonik, nije postojao bilo kakav sličan propis sve do 2000. godine. Poljska je primenila direktivu Zakonom od 2. marta 2000. godine o zaštiti izvesnih prava potrošača i o odgovornosti za štetu prouzrokovanu opasnim proizvodima. Taj zakon je donet mnogo pre nego što je Poljska postala član Evropske zajednice u maju 2004. godine. Pored toga što se tim zakonom preuzima direktiva, njim se takođe preuzimaju i odredbe Direktive od 20. decembra 1985. godine radi zaštite potrošača u vezi sa ugovorima koji se zaključuju van poslovnih prostorija i Direktiva od 20. maja 1997. godine o zaštiti potrošača kod ugovora na daljinu.

Treba imati u vidu da razumevanje sudske prakse neke klauzule zloupotrebe u državama članicama može da se razlikuje od definicije iz direktive. U nekoliko pravnih sistema samo klauzule sadržane u pojedinim vrstama ugovora mogu se smatrati klauzulama zloupotrebe (Union des Consommateurs, 2011, 83). Na primer: samo klauzule iz ugovora zaključenih između potrošača i preduzetnika, a o kojima nije posebno pregovarano, mogu se analizirati i tek posle tako izvršene analize tretirati klauzulom zloupotrebe. Ova mogućnost postoji u Velikoj Britaniji, Irskoj, Španiji, Grčkoj, Italiji, Bugarskoj, Kipru, Poljskoj, Rumuniji i Slovačkoj.

U ostalim državama spisak vrsta ugovora koje se mogu analizirati iz ugla postojanja klauzula zloupotrebe je širi. Tako na primer u Danskoj, Finskoj i Švedskoj, mogućnost analize sadržaja ugovora u pogledu klauzula zloupotrebe odnosi se na sve ugovore, uključujući i one zaključene između preduzetnika. U tim državama posebno pregovarane klauzule takođe mogu da budu predmet analize (Union des Consommateurs, 2011, 83).

Zbog toga ne postoji jednoobrazan pristup u primeni direktive u brojnim državama članicama EU, najviše zbog razlika u brojnim oblastima, uključujući i primenu definicije, spiskova klauzula zloupotrebe i vrsti kla-

uzula koje se mogu ocenjivati iz ugla stepena njihove nepoštenosti.

4. PROPISI I AKTIVNOSTI DRŽAVA ČLANICA EU U VEZI SA ZABRANOM PRIMENE NEPOŠTENIH KLAUZULA U OPŠTOJ UPOTREBI

Bez obzira na tradiciju pravnog sistema neke države članice EU, tj. u njihovim propisima ili *common law*, pitanja pokrenuta pred sudovima kao i mere koje izriču nadzorni organi u vezi sa klauzulama zloupotrebe mogu da budu veoma slični.

Očigledno da sličnosti propisa raznih država članica nastaju iz pravila same direktive, ali takođe mogu da budu posledica globalnih tendencija. Zaštita potrošača nije samo ideja koja se pojavljuje u zakonskim tekstovima, već predstavlja određeni broj aktivnosti i mera koje sprovode nadzorni organi, posebno oni na tržištu osiguranja.

Da bi se postigla efikasna zaštita potrošača, spreči umnožavanje parnica, cilj država članica postavljen je u smeru prekidanja rasprostranjene primene nepoštenih klauzula. Prekidanje nepoštenih prakse označava sve vrste uklanjanja nepoštenih klauzula sa tržišta. Poznata pravna sredstva koja se primenjuju odnose se na primenu zakona, sudsku i upravnu kontrolu kao i „samoregulacija” tržišta.

Jedno od zakonskih načina za zabranu upotrebe nepoštenih klauzula je putem uvođenja crnih i sivih lista nepoštenih klauzula.

Uopšteno govoreći, može se smatrati da „siva” lista predstavlja listu sumnjivih klauzula (klauzula čija punovažnost zavisi od posebnih uslova datog slučaja), dok se „crna” lista sastoji od potpuno ništavih klauzula (klauzula čija ništavost ne podleže bilo kakvoj analizi).

Na primer, poljski Građanski zakonik navodi samo sive klauzule. Ako ugovorna odredba sadrži klauzulu koja ispunjava kriterijume iz Građanskog zakonika, postoji velika verovatnoća da će se smatrati nezakonitom ugovornom odredbom (klauzulom zloupotrebe – prim. aut.) Građanski zakonik sadrži dvadesettri primera takvih klauzula, na primer: odredbe koje isključuju ili ograničavaju odgovornost prema potrošaču za štete na licima; one kojima se isključuje ili značajno ograničava odgovornost prema potrošaču za potpuno ili delimično neispunjenje ugovorne obaveze; one koje omogućavaju ugovornoj strani potrošača da prenese prava i obaveze iz ugovora bez saglasnosti potrošača ili one koje uslovljavaju zaključenje ugovora potrošačevom obavezom da zaključi buduće slične ugovore ili da potrošač bude zavisn od isključive volje njegove ugo-

⁸ Dostupno na: <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000019283050>, 30.10. 2013.

vorne strane (Jurkiewicz, 2006, 18). Ovaj spisak sastavljen je na osnovu Priloga uz Direktivu.

Spiskovi sivih i crnih klauzula postoje i u propisima Nemačke i Holandije (Schulte-Nölke, Twigg-Flesner, Ebers, 2008, 361 i 368). Holandski Građanski zakonik sadrži dve list za koje se smatra ili pretpostavlja da su abnormalno teške – crna lista (neoboriva pretpostavka) i siva lista – oboriva pretpostavka (Union des Consommateurs, 2011, 71).

Iz ugla sudski i upravne kontrole, neke države članice, uključujući i Poljsku, Portugaliju i Španiju (Schulte-Nölke, Twigg-Flesner, Ebers, 2008) predvidele su registar standardnih klauzula / registar zabranjenih klauzula u kojima one objavljuju one standardne klauzule koje se smatraju nepoštenim ili klauzulama zloupotrebe.

Ti registri su, po pravilu, otvoreni i slobodni za pregledanje. Treća lica strane ili potencijalne ugovorne strane mogu da analiziraju spisak klauzula zloupotrebe i provere da li se neka takva ili slična klauzula nalazi u ugovoru koji nameravaju da zaključe ili za ugovore koji su već zaključeni.

Zakoni relevantnih država članica EU koje su uvele koncept registra nepoštenih klauzula, po pravilu, regulišu i relevantne postupke o unosu ugovornih klauzula u registar. Prtavila u toj oblasti mogu se razlikovati, ali njihov cilj ostaje isti, a to je objavljivanje klauzule koja se može tretirati nepoštenom.

Primeru radi, u Poljskoj zakon propisuje mogućnost podnošenja tužbenog odštetnog zahteva pred Sudom za zaštitu konkurencije i potrošača (poljski: *Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów* – SZKP), koji odlučuje o unosu neke klauzule u registar zabranjenih klauzula (poljski: *Rejestr klauzul niedozwolonych*). Registar vodi predsednik Agencije za zaštitu konkurencije i zaštitu potrošača⁹ (poljski: *Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów* – AZKZP). Registar je javan i može mu se pristupiti preko internet strane te agencije.¹⁰ Trenutno se u tom registru nalazi 4.485¹¹ klauzula zloupotrebe, pri čemu se oko stotinu u registar unesenih klauzula odnosi na ugovor o osiguranju. SZKP odlučuje da li neka odredba predstavlja kaluzulu zloupotrebe. U principu, svako ko bi potencijalno mogao da zaključi ugovor sa preduzetnikom na osnovu opštih uslova poslovanja (kod kojih nema slobode ugovaranja) može podići tužbu pred sudom (Zakonik o parničnom postupku, 1964, čl. 479). To pravo takođe je predviđeno, na primer društvenim organizacijama čija je zakonska dužnost zaštita interesa potrošača, organia lokal-

ne (gradske) uprave za pitanja potrošača i predsednik AZKZP. Potrošači mogu da ostvare pomoć od lokalnog ombudsmena za potrošače ili od neke potrošačke organizacije koju finansira država.

Društvo za osiguranje kao preduzetnik, takođe može biti stranka u upravnom postupku pred AZKZP ako se ustanovi da se postupanjem društva za osiguranje krše tzv. kolektivni interesi potrošača. Ta postupanja sastoje se, na primer, u kršenju pravila o transparentnosti ili upotrebi nepoštenih klauzula u ugovoru. Iz ugla osiguravača takođe je važno istaći da AZKZP povremeno vrši analizu opštih uslova i klauzula. Kada se ugovor o osiguranju smatra nepoštenim, AZKZP obično podnosi tužbu pred SZKP radi proglašavanja ispitivane klauzule klauzulom zloupotrebe. AZKZP je bila veoma aktivna u postupcima protiv društava za osiguranje, o čemu je nedavno objavila nekoliko izveštaja¹² na njenoj internet strani¹³ o klauzulama zloupotrebe u ugovorima o osiguranju.

Aktivnost AZKZP dovela je do toga da se brojne klauzule iz ugovora o osiguranju nađu u registru. Klauzula se ne može upotrebljavati i smatra se kao ona ne postoji za ugovorni odnos strana od dana kada je unesena u registar. Drugim rečima, analizirana klauzula ne proizvodi nikakva pravna dejstva. Ništavost klauzule na osnovu njenog unosa u registar može da ima brojne ozbiljne posledice tzv. „šire pravne posledice.”

Odluke SZKP takođe mogu da imaju šire pravno dejstvo u smislu da ostala lica (preduzetnici – prim. aut.) ne mogu da upotrebljavaju te klauzule u svojim formularnim ugovorima koje zaključuju sa potrošačima. Po ovom pitanju postojala su zastupljena različita stanovišta u sudskim presudama u pogledu izraza „šire posledice”¹⁴ jer su neki dovodili u pitanje tog koncepta, dok su neki potvrđivali da sve klauzule

¹² AZKZP je 2004. godine analizirao opšte uslove i klauzule kasko osiguranja u pogledu eventualnog postojanja klauzula zloupotrebe (*Raport z kontroli wzorców umownych stosowanych na rynku ubezpieczeń komunikacyjnych*, 2004). AZKZP je 2006. godine analizirala opšte klauzule i uslove osiguranja koje primenjuju osiguravači u Poljskoj u sektorima životnog i neživotnog osiguranja. U septembru 2006. godine AZKZP je objavila izveštaj o toj analizi (*Raport z kontroli wzorców umownych stosowanych przez zakłady ubezpieczeń*, 2006). Takođe je AZKZP 2010. godine objavila izveštaj o opštim uslovima životnog osiguranja.

¹³ Dostupno na: <http://www.uokik.gov.pl/raporty2.php>, 12. 4. 2013.

¹⁴ Na primer, presude Vrhovnog suda Poljske: presuda od 20. juna 2006, predmet br. III SK 7/06 i presuda od 13. jula 2006, predmet br. III SZP 3/06, takođe i presude sa suprotnim stavovima: presuda od 7. oktobra 2008, predmet br. III CZP 80/08, presuda od 13. januara 2011, predmet br. III CZP 119/10 i presuda od 12. aprila 2011, predmet br. III SK 44/10.

⁹ Dostupno na: http://www.uokik.gov.pl/rejestr_klauzul_niedozwolonych2.php, 10. 4. 2013.

¹⁰ Dostupno na: http://www.uokik.gov.pl/rejestr_klauzul_niedozwolonych2.php, 10. 4. 2013.

¹¹ Na dan 11. 4. 2013.

złoupotrebe koje se nalaze u registru treba da se primenjuju na sva pravna lica i potrošače.

Poljska je takođe propisala dodatne sankcije za one preduzetnike koji, uprkos postojanju neke klauzule u Registru klauzula zlorabote, nastave da koriste te klauzule ili klauzule slične prirode u njihovim odnosima sa potrošačima.¹⁵ U takvim slučajevima, AZKZP može da pokrene upravni postupak protiv tog lica zbog prakse koja narušava kolektivna prava potrošača.

U drugim državama EU postoje borjni organi koji imaju ovlašćenje da istupaju u ime potrošača, proglašavajući koja klauzula je klauzula zlorabote. U Velikoj Britaniji, na primer, to je Kancelarija za poštnu trgovinu. Jedno od njenih ovlašćenja je da istražuje prigovore u vezi sa nepoštenom prirodom klauzula sadržanih u unapred sastavljenim potrošačkim ugovorima. Ona ima pravo da podigne tužbu protiv privrednog društva za prestanak primene takve klauzule (Union des Consommateurs, 2011, 53). U Velikoj Britaniji takođe, sličan cilj zaštite potrošača u nadležnosti je i udruženja potrošača.¹⁶

Potrošačka udruženja ne koriste svoje ovlašćenje da pokrene postupak pred sudom, već mogu da zatraže da Kancelarija za poštnu trgovinu analizira nepoštnu klauzulu po ubrzanom proceduri poznatoj kao „super prigovor” (Union des Consommateurs, 2011, 54).

Čini se da u nekim državama članicama EU upravni organi postupaju više u smeru razumnog rešavanja problema. Na primer, u Velikoj Britaniji „Kancelarija za poštnu trgovinu veoma je aktivna u obavljanju razgovora sa poslovnim subjektivima o klauzulama koje bi mogle biti nepošteno i uspešno ih je ubeđivala da ih izmene. Ona redovno objavljuje Bilten o nepoštenim ugovornim klauzulama¹⁷ u kojem se daju podaci o klauzulama koje je rešavala na ovaj način.”¹⁸ To može da bude korisno sredstvo osiguravačima u oceni i izmenama opštih uslova osiguranja osiguravača pre nego što se odluče na donošenje bilo kakvih izmena svojih proizvoda.

Neke države članice su se odlučile za druge opcije, uključujući i samoregulaciju. Na primer, u Holandiji postoje vansudski postupci pred Odborom za rešavanja potrošačkih sporova (*Geschillencommissies*) koji su postali veoma uobičajeni.¹⁹ Postoje dva posebna odbora za

različite sektore koji funkcionišu u sklopu Instituta odbora za zaštitu potrošača. Odbor istražuje potrošačke prigovore i izriče izvršive odluke. Sudska kontrola njegovih odluka je ograničena, jer as oni intervenišu samo ako je odluka potpuno nerazumna (Union des Consommateurs, 2011, 72). Samoregulacija je postala ustaljen metod u sektoru osiguranja takođe i u Poljskoj. Poljsko Udruženje banaka i Poljsko udruženje osiguravača doneli su preporuke o dobroj praksi u oblasti banka-osiguranja, koje se bave novim pitanjima koji su se pojavili na tržištu. U smislu dobrovoljnog regulisanja na nivou EU, Principi evropskog ugovornog prava osiguranja koji predstavljaju dobrovoljni režim ugovornog prava osiguranja u EU, doneti su decembra 2007.²⁰ Cilj radne grupe na projektu „Reforma evropskog ugovornog prava osiguranja” bio je da se izradi nacrt Zakona o evropskom ugovoru o osiguranju koji bi bio u skladu sa rešenjima zakona o ugovoru o osiguranju u državama članicama EU, ali takođe uzimao u obzir interese unutrašnjeg tržišta osiguranja. Nacrt principa evropskog ugovornog prava osiguranja (dalje u tekstu: PEUPO) donet je 2009. godine. U njemu se regulišu pitanja klauzula zlorabote u čl. 2:304.

Kada se radi o aktivnostima u EU, treba imati u vidu da je 8. juna 2011. godine „Skupština Evrope usvojila Rezoluciju o političkim opcijama u vezi sa napretkom ka Evropskom ugovornom pravu za potrošače i privredne subjekte, koja se zalaže za donošenje Opcionog instrumenta uključujući i Ugovornog prava osiguranja na osnovu PEUPO.”²¹ Rad u radnoj grupi doprineo je usvajanju odluke Evropske Komisije o osnivanju Ekspertske radne grupe o Evropskom ugovornom pravu osiguranja 2012. godine.²² Iako cilj novoformirane radne grupe nije direktno vezan za zaštitu potrošača u osiguranju, „već za sprovođenje analize radi pružanja pomoći Komisiji u analizi da li razlike u zakonima o ugovoru o osiguranju predstavljaju prepreku za prekograničnu trgovinu”²³, ali uzimajući u obzir pitanja u vezi sa potrošačima, uključujući i klauzule zlorabote, pa se čini da je rad pomenute radne grupe i Evropske Komisije neizbežno povezan sa navedenim pitanjima.

²⁰ Dostupno na: <http://restatement.info>, 30. 10. 2013.

²¹ Dostupno na: <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=TA&language=EN&reference=P7-TA-2011-0262>, 30. 10. 2013.

²² Odluka Evropske Komisije od 17. januara 2013. godine o formiranju Ekspertske radne grupe o Evropskom ugovornom pravu osiguranja, (2013/C 16/03). Dostupno na: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2013:016:0006:0008:EN:PDF>, 30. 10. 2013.

²³ Dostupno na: http://ec.europa.eu/atwork/pdf/execution_report_2013.pdf, 30.10.2013.

¹⁵ Presuda Vrhovnog suda Poljske od 13. jula 2006, predmet br. III SZP 3/06.

¹⁶ Dostupno na: <http://www.which.co.uk/>, 10. 4. 2013.

¹⁷ Dostupno na: <http://www.ofc.gov.uk/713560/publications/guidance/unfair-terms-consumer/>, 10. 4. 2013.

¹⁸ Dostupno na: http://www.eu-consumer-law.org/consumerstudy_part2c_en.pdf, 29.3. 2013.

¹⁹ Dostupno na: http://uniondesconsommateurs.ca/docu/protec_conso/EndAbusiveClauses.pdf, 72-106, 29. 3. 2013.

Bez obzira na akademski rad o pitanjima osiguranja i potrošača koji bi mogli da imaju uticaj na propise i praksu klauzula zloupotrebe, ovde treba pomenuti i neka praktična pitanja. Postojalo je nekoliko međunarodnih projekata u vezi sa pitanjem klauzula zloupotrebe koji bi se primenjivali u celoj Evropi. Jedan od njih je Evropska baza podataka o nepoštenim klauzulama u potrošačkim ugovorima (CLAB). To je bila javno dostupna baza podataka sa preko deset hiljada sudskih odluka i odluka drugih organa o klauzulama zloupotrebe (tiču se EU i Norveške).²⁴ Ona je predstavljala dragoceno sredstvo za praktičare i pravnu teoriju koja se bavi evropskim uporednim pravom. Navedena baza podataka bila je vredna pažnje jer je omogućila pronalaženje korisnih zaključaka o precedentnom pravu o standardnim klauzulama potrošačkih ugovora u propisima država članica i pravu EU (Micklitz, Radeideh, 2005, 325–360; Bright, 2000, 331–352). Nažalost, ta baza podataka više nije na snazi.

Drugi međunarodni projekat u vezi sa Kompilacijom potrošačkog prava EZ. To je kontinuirani projekat još od 2004. godine, a koji vodi međunarodna istraživačka radna grupa u ime Evropske Komisije. Ova Kompilacija pruža informacije o osam potrošačkih direktiva i njenom sprovođenju u pravne sisteme država članica EU, uključujući i precedentno pravo, bibliografiju i komparativnu studiju.²⁵

5. NAJNOVIJA PITANJA O NEPOŠTENIM KLAUZULAMA U EVROPI

Jedno od najčešće pokretanih pitanja u oblasti nepoštenih klauzula koji su se nedavno pojavili u državama članicama Evropske unije odnose se na nerazumljiv jezik u potrošačkim ugovorima. U relevantnim ugovornim slučajevima (razni pravni odnosi – prim. aut.) doneti su zaključci koji se takođe mogu primeniti na osiguranje.

Na primer, jedan od najkarakterističnijih primera nepoštenih klauzula u toj oblasti desio se u Mađarskoj²⁶ u slučaju u vezi sa nepoštenom jednostranom izmenom naknada bez jasno prikazanog načina njihovog utvrđivanja ili navođenja ubedljivog razloga za tu izmenu. Zaključak je bio da je sudija morao da, pored ostalog, utvrdi da li su u svetlu svih klauzula u opštim uslovima poslovanja i nacionalnih propisa koji se pri-

menjuju na opšte uslove poslovanja, razlozi za ili način izmene naknada navedeni jasnim, razumljivim jezikom i da li je potrošač imao pravo da otkáže ugovor.

Spor povodom pitanja jednostavnih formulacija i jasnoće jezika u klauzuli takođe je pokrenut u Španiji.²⁷ Udruženje korisnika bankarskih i osiguravajućih usluga, poznato kao *Asociación de Usuarios de Bancos Cajas y Seguros – ADICAE*²⁸ podnelo je kolektivnu tužbu protiv *Caja Rural de Valencia* radi prestanka primene klauzule kod ugovora o investiranju koji je definisao finansijski rizik proizvoda. ADICAE je zahtevalo proglašenje ništavim ove „nepoštene ugovorne klauzule” kao i nadoknadu štete prouzrokovane tim ugovorima. Ovo udruženje je tvrdilo da se ovaj finansijski proizvod reklamirao na uopšten i neprecizan način, bez objašnjenja (u većini slučajeva) da se ne radi o redovnom rizičnom depozitu, već o proizvodu u kojem je moguć potpun ili delimičan gubitak investicije.

U ovom sporu prvostepeni sud i Apelacioni sud proglasili su ništavost i automatsko uklanjanje klauzule zbog nepostojanja njene jasnoće i upotrebe komplikovanih formulacija. Sudovi su tvrdili da je klauzula nepoštena i zato ništava zbog preterane upotrebe sitno štampanih slova i složenih tehničkih izraza koji su otežavali njeno ispravno razumevanje. Tuženi je morao da vrati sume koje je naplatio zbog primene te klauzule.

Jedan spor u vezi sa nepoštenim klauzulama zbog upotrebe jezika u ugovoru raspravljan je na poljskom tržištu osiguranja.²⁹ Razmatrana je klauzula u opštim uslovima kao eventualna klauzula zloupotrebe zbog toga što se ona mogla smatrati nerazumljivom za potrošače.

Poljski sud je tvrdio da pozivanje na izraze iz oblasti matematike osiguranja poznate samo „malom krugu ljudi koji su profesionalci u osiguranju”, a pošto je osiguravač zahtevao od potrošača da plati višestruko uvećanu nadoknadu. Prema stavu suda, specijalizovani izrazi o procentima matematičkih rezervi ostaju nepoznati potrošaču uobičajenog znanja jer oni niti postoje u odredbama zakona, niti su bilo gde u ugovoru objašnjeni, što je prema Apelacionom sudu takođe omogućilo arbitrarno i neproverivo određivanje iznosa koji osiguranik duguje osiguravaču u slučaju otkaza ugovora. Sud ipak nije objasnio kako potrošaču dostaviti bitnu informaciju jasnim jezikom. Ponekad se to čini nemogućim ili može da zahteva dugi opis koji se potrošaču neće svideti. Uzimajući u obzir potrebu

²⁴ Dostupno na: <https://adns.cec.eu.int/CLAB>, 12. 4. 2013.

²⁵ Dostupno na: <http://www.eu-consumer-law.org>, 29. 3. 2013.

²⁶ European Court of Justice (EU) 26. Apr. 2012 C 472/10 *Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság v Invitel Távközlési Zrt (HUN)*.

²⁷ Tribunal Supremo (ES) 22. Dec. 2009 834/2009 *Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros (ADICAE) v. Caja Rural de Valencia*.

²⁸ Dostupno na: <http://adicae.net/>, 12. 4. 2013.

²⁹ Presuda Apelacionog suda Poljske od 13. maja 2009, VI ACa 1365/08.

primene jasnog izražavanja i neophodnost pružanja relevantnih objašnjenja potrošaču, ovo pitanje ostaje nerešeno.

Još jedno pravno pitanje pojavilo se nedavno u Poljskoj u vezi sa provizijom za otkup polise, koja se opisuje kao trošak otkaza polise pre njenog isteka i to kod proizvođača osiguranja vezanim za investicionu jedinicu. Usled brojnih razloga ugovarači osiguranja odlučuju da otkazu takve polise pre njenog isteka koji je ugovoren na početku perioda osiguranja. običajeno je da se trošak otkaza smanjuje u zavisnosti od uslova osiguranja. U poslednjih nekoliko godina Sud za zaštitu konkurencije i potrošača doneo je određeni broj presuda o nepoštenim klauzulama u opštim uslovima osiguranja.³⁰ Većina presuda po ovom pitanju u Poljskoj ticala se ili transparentnosti (jezika – prim. aut.) ili neopravdanih obaveza nametnutih ugovaračima osiguranja ili osiguranicima. Na primer, sledeća klauzula tumačena je ka klauzula zloupotrebe: „Provizija kod otkupa polise (trošak otkupa na sredstva naplaćena u ORJU od redovne premije) – u slučaju potpunog ili delimičnog otkupa polise osiguranja – 100%, ako je redovna premija plaćena za period kraći od godine dana.”

Ova klauzula razmatrana je u presudi Apelacionog suda od 14. maja 2010. godione, VI ACa 1175/09. Sud je razmatrao pitanje provizije za otkup polise kao vrstu kazne koju zahteva osiguravač za otkaz ugovora o osiguranju vezan za investicionu jedinicu pre isteka ugovorenog roka bez bilo kakve srazmere u odnosu na stvarne troškove osiguravača. Ovo pitanje je široko diskutovano na poljskom tržištu osiguranja, gde su osiguravači pokušali da objasne da se provizija za otkup polise ne treba tumačiti kao kazna, jer je ona povezana sa avansnom isplatom zastupničke provizije koja pada na teret osiguravača. Ovo objašnjenje poljski sudovi nisu prihvatili kao valjan argument te zato osiguravači treba da takav stav imaju u vidu kada zaključuju ugovore o osiguranju.

Slična klauzula u Španiji u vezi sa nesrazmerno visokim iznosima nadoknade u slučaju otkaza ugovora proglašena je nepoštenom zbog odluke Vrhovnog suda Španije (*Tribunal Supremo (ES) 08. Apr. 2011 203/2011 Carlos María v. Celia*).³¹ Razmatrana klauzula glasila je: „Ako u bilo kojem slučaju D. Anselmo (tuženi) odluči

da otkáže ugovor, provizija ostaje 15% od njegovog dela nasleđa.”

Španski vrhovni sud je odlučio da je klauzula koja sadrži kaznenu odredbu u slučaju povlačenja iz ugovora o uslugama suprotna načelu savesnosti i poštenja i da dovodi do velike neravnoteže na štetu potrošača. Ovde citirane klauzule samo su primer najnovije sudske prakse.

Drugo pitanje koje je nedavno pokrenuto u sektoru osiguranja u Evropi u vezi sa klauzulama zloupotrebe tiče se odnosa između osiguranog rizika i isključenja iz opštih uslova osiguranja. Ova problematična oblast opšte je poznata kao prethodno postojeći uslovi ili isključenja na unapred donetim uslovima osiguranja. Na primer, sledeća klauzula bila je predmet presude Sud za zaštitu konkurencije i potrošača od 19. septembra 2011, XVII AMC 145/10: „Obaveza osiguravača u vezi sa nastankom teške bolesti osiguranika postoji samo u slučaju onih vrsta teških obolenja koja nisu nastala pre zaključenja ugovora o dopunskom osiguranju rizika teških bolesti.”

Opšte je poznato da izraz „prethodno postojeće stanje” označava bolest ili zdravstveno stanje osiguranika dijagnostifikovano ili lečeno određeno vreme pre zaključenja ugovora o osiguranju ili pre stupanja na snagu osiguravajućeg pokrića. Klauzule uslova osiguranja koji su prethodno doneti su uobičajeni kod svih ugovora o osiguranju, ali njihovu primenu praktično nije moguće izbeći kod kolektivnih ugovora o osiguranju u Poljskoj, i posebno kod proizvođača osiguranja rizika nemogućnosti naplate. Kod ove vrste osiguranja osiguravač ne vrši i ne može da sprovede pojedinačnu ocenu rizika, tj. on niti traži, niti analizira medicinsku istoriju osiguranika. Treba imati u vidu da iako su u Poljskoj klauzule unapred formulisanih uslova osiguranja postale predmet analize sa pokušajima da se one proglase nepoštenim, odredbe francuskog prava izričito dozvoljavaju upotrebu takvih klauzula uslova osiguranja kod izvesnih vrsta ugovora o osiguranju, uključujući i osiguranje od rizika nemogućnosti naplate (Szczeplaniak, Whitehead, 2013, 13).

Preveo: prof. dr Slobodan Jovanović
E-mail: nsbob@sezampro.rs

³⁰ Na primer, presuda Apelacionog suda od 26. juna 2012, VI ACa 87/12.

³¹ Dostupno na: http://www.icab.es/files/242-311778-DOCUMENTO/STS_4_2011_ClausulaAbusivaHojaEncargo.pdf, 30. 10. 2013.

Anna TARASIUK-FLODROWSKA
Legal Advisor, Hogan Lovells

Abusive clauses in consumer and insurance contracts – Recent developments in Europe

UDC: 347.451:366
Systematic Scientific Work

SUMMARY

Important changes and developments regarding abusive clauses in consumer and insurance contracts took place, recently. They relate to both, regulations of legislative or self-regulatory nature as well as counteracting abusive clauses in practice. Measures undertaken in the EU member states are converging, but it is difficult to see one and international remedy.

Many similarities can be found in the actions taken within the European Union in order to protect consumers from unfair contractual terms on the insurance market, including the implementation of the Directive itself or introducing various registers of abusive clauses. However, there are also some differences – one of them being the approach of the supervisory bodies and the measures taken by them. They can be divided into measures of coercive nature, and the preventive nature. Comparing Poland and the United Kingdom in respect of such approach leads to an interesting conclusion.

In Poland, the OCCP has performed many proceedings towards insurance companies regarding the use of unfair terms and has brought many to the CCCP. In consequence, more than hundred clauses from insurance contracts have been entered into the register of prohibited clauses. The OCCP reviews the general terms and conditions available on the market, including insurance contracts, and the clauses are questioned on a daily basis on pain of introduction to the register and of a fiscal penalty towards the insurers. Different approach has been applied in the United Kingdom. According to the British Office of Fair Trading's policy, court proceedings are considered only as a last resort (Office of Fair Trading, 2008). The companies are persuaded to meet adequate consumer standards without litigation. Such approach is valuable in the recent times when alternative dispute resolution is commonly used.

Despite a number of discrepancies in the practices in the Member States, it seems that all of the measures are undertaken to reach the more and more restrictive

legal regulations and court decisions in respect of abusive clauses. This is a global tendency, although sometimes differently approached, but aimed at the same protection for consumers, policyholders and insureds.

It should also be highlighted that the implementation of the Directive and its performance by the EU member states has had an important impact for consumers. It resulted in the improvement of the knowledge of fundamental consumer rights among consumers in each of the member states. On the other hand, it also resulted in a more consumer friendly approach from entrepreneurs, including insurers. While drafting documentation regarding an insurance contract, insurers, as well as other entrepreneurs, need to take into account both, legislative developments as well as practical tools, including registers that contain the abusive clauses, that have already been questioned the supervisory bodies.

LITERATURA (REFERENCES)

Act on the protection of certain rights of consumers and on the liability for damages caused by dangerous products, *Journal of Law*, No 22/2000.

Borselli A. (2011). Unfair Terms in Insurance Contracts, *Insurance Law Review*, 10(2), 36–42.

Bright, S. (2000). Winning the battle against unfair contract terms. *Legal Studies* 20, 331–352.

Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council of 20 May 1997 on the protection of consumers in respect of distance contracts, *Official Journal* L 144.

Centre du Droit de la Consommation. (1995). *Study on unfair terms in certain insurance contracts*, University of Montpellier, available at: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52000DC0248:EN:HTML>, 12 April 2013.

Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on Unfair Terms in Consumer Contracts, *Official Journal* L 95.

Council Directive 85/577/EEC of 20 December 1985 to protect the consumer in respect of contracts negotiated away from business premises, *Official Journal* L 372.

Decree of the President of the Republic of Poland on 27 October 1933 The Law of Obligations, *Journal of Law*, No 82, with amendments.

Jurkiewicz, D. (2006). *Benchmarking of existing national legal e-business practices*, Country report – Poland, dostupno na: http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/ict/files/poland_en.pdf, 15. april 2013.

Loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie.

Loi du 25 août 1983 relative à la protection juridique du consommateur (Consumer Protection Act of 25 August 1983).

Loi n° 78-23 du 10 janvier 1978 sur la protection et l'information des consommateurs de produits et de services.

Micklitz, H. W. Radeideh, M. (2005). CLAB Europa – The European Database on Unfair Terms in Consumer Contracts, *Journal of Consumer Policy*, 28(3), 325–360.

OECD. (2012). *Global Insurance Market Trends*, available at: www.oecd.org/daf/fin, 12 April 2013.

Office of Fair Trading. (2008). Statement of consumer protection enforcement principles, available at: http://www.offt.gov.uk/shared_oftr/reports/consumer_protection/oftr964.pdf, 15 April 2013.

Rodrigues-Young C.A. (2011). *The Doctrines Of Unconscionability And Abusive Clauses: A Common Point Between Civil And Common Law Legal Traditions*, Oxford University Comparative Law Forum, available at: ouclf.iuscomp.org, 25 April 2013.

Schulte-Nölke, H., Twigg-Flesner C., Ebers. M. (2008). *EC Consumer Law Compendium – Comparative Analysis*, available at: http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/consumer_law_compendium_comparative_analysis_en_final.pdf, 23 April 2013.

Szczepaniak, Ł., Whitehead, C. (2013). Pre-existing conditions, *Miesięcznik Ubezpieczeniowy, Temat Miesiąca*, 10.

Union des Consommateurs. (2011). *Ending Abusive Clauses in Consumer Contracts, Final Report of the Project Presented to Industry Canada's Office of Consumer Affairs*, available at: http://uniondesconsommateurs.ca/docu/protec_conso/EndAbusiveClauses.pdf, 12 April 2013.

Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny, Dz. U. Nr 16, poz. 93, ze zm. (Civil Code, *Journal of Laws* No. 16, item 93, as amended).

Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks Postępowania Cywilnego, Dz. U. Nr 43, poz. 296, ze zm. (Code of Civil Procedure dated 17 November 1964, *Journal of Laws* No. 43 item, 296, as amended – Polish Code of Civil Procedure).