



Организација на потрошувачите
на Македонија



ПРАВНА РАМКА И ИНСТИТУЦИОНАЛНИ ФОРМИ ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ВО ФИНАНСИСКИТЕ УСЛУГИ

(ПОТРОШУВАЧКИ КРЕДИТИ И ПОТРОШУВАЧКИ КРЕДИТИ
ЗА СТАНБЕНИ НЕДВИЖНИНИ - ХИПОТЕКАРНИ КРЕДИТИ)



Скопје, 2021





Организација на потрошувачите
на Македонија

ПРАВНА РАМКА И ИНСТИТУЦИОНАЛНИ ФОРМИ ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ВО ФИНАНСИСКИТЕ УСЛУГИ

(ПОТРОШУВАЧКИ КРЕДИТИ И ПОТРОШУВАЧКИ КРЕДИТИ
ЗА СТАНБЕНИ НЕДВИЖНИНИ - ХИПОТЕКАРНИ КРЕДИТИ)

Скопје, 2021






Анализа ја подготвија:

д-р Јадранка Дабовиќ Анастасовска

д-р Маријана Лончар Велкова

д-р Александар Петковски

Оваа публикација е изработена во рамките на проектот „Еманципација на потрошувачите на финансиски услуги и застапување на нивните интереси“, спроведуван од ОПМ, а финансиран од оперативниот грант од Програмата за потрошувачи на Европската Унија (2014-2020) преку Европската организација на потрошувачите (BEUC). Содржината на публикацијата е одговорност единствено на ОПМ и не може да се смета дека ги одразува ставовите на Европската Унија или на Европската организација на потрошувачите.



Содржина

| | |
|--|----|
| I. ВОВЕД | 5 |
| 1. ПРАВНА РАМКА И ИНСТИТУЦИОНАЛНИ ФОРМИ ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ВО ФИНАНСИСКИТЕ УСЛУГИ ВО ЕУ | 7 |
| 2. ПРАВНА РАМКА И ИНСТИТУЦИОНАЛНИ ФОРМИ ЗА ЗАШТИТА НА ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ЗА ФИНАНСИСКИ УСЛУГИ ВО РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА | 24 |
| II. ЗАКЛУЧОЦИ И ПРЕДЛОЗИ ЗА ПОЛИТИКИТЕ ЗА ПРАВНАТА РАМКА И ИНСТИТУЦИОНАЛНИТЕ ФОРМИ ЗА ПРАВНАТА ЗАШТИТА НА ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ВО ФИНАНСИСКИТЕ УСЛУГИ ВО РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА | 45 |

I. ВОВЕД

Авторите на овој документ насловен како „Правна рамка и институционални форми за заштита на потрошувачите во финансиските услуги“ разбираат дека станува збор за обемна тема која ентузијастички е вака насловена. Ова од причина што финансиските услуги во современата економија наменети за потрошувачите опфаќаат широка палета на „производи“ со различна правна рамка и слични, но и различни институционални форми за заштита на правата на потрошувачите. Оттука, чувствуваме потреба да укажеме дека предмет на анализа на овој документ се специфичните финансиски услуги - **потрошувачки кредити и потрошувачки кредити за станбени недвижности, или т.н. хипотекарни кредити** и нивната правна уреденост, додека институционалните форми за заштита што можат да се однесуваат на заштитата на потрошувачите при користењето на различни производи и услуги, ќе бидат обработени во обем неопходен за заштита на правата на потрошувачите при користење на конкретните финансиски услуги.

Моментот на подготовката на овој документ е условен од два многу битни фактора. Првиот е **состојбата на пандемијата** која во светот трае повеќе од една година и која особено влијае и на финансискиот сектор. Прогласената пандемија во светски размери и последиците од Ковид 19 резултираат со голема финансиска криза, нефункционирање на одредени сектори, затворање на определени работни места и непредвидливо однесување на потрошувачите (создавање на домашни преголеми залихи на одредени производи, штедење за полоши денови, трошење на лекови и помошни лековити средства, интерес за дополнително приватно здравствено осигурување, животна осигурување и сл.). Од една страна, страв од задолжувања со кредити, а од друга страна, понекогаш енорно несоодветно задолжување за на болните да им се обезбеди подобро лекување.

Вториот фактор е тоа што во актуелниот момент на пишување на документот во Европската Унија, Европската комисија **заврши со Евалуацијата на спроведувањето во пракса на Директивата 2008/48/ЕЗ** на Европскиот парламент и Советот од 23 април 2008 за договорите за потрошувачки кредити,¹ чија содржина и имплементација во нашето право е непосреден предмет на анализа во овој документ. Имено, овие активности од страна на Европската комисија се одвиваа непосредно пред пишувањето на овој документ. Така, на 5 ноември 2020 година, Европската комисија објави неколку документи што известуваат за наодите од работата на Комисијата за процена на ефективноста на Директивата за потрошувачки кредити (ДПК). Овие документи вклучуваат: Извештај до Европскиот парламент и Советот што ги идентификува областите каде што ДПК има позитивно влијание, но

1) Directive 2008/48/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2008 on credit agreements for consumers and repealing Council Directive 87/102/EEC, Official Journal of the European Union L 133, 22.5.2008.

воедно врши идентификација на недостатоците на определени решенија; Извештај за проценка на Комисијата за остварување на основните цели на ДПК.² Наодите од овие документи треба да помогнат во ревидирањето на определени решенија на ДПК кои се планираат за вториот квартал на 2021 година.³

Според оценките, ДПК ја постигна целта за обезбедување високи стандарди за заштита на потрошувачите и развој на добро функционирање на внатрешниот кредитен пазар. Меѓутоа, исто така, останува оценката дека во Европската Унија, прекуграничниот пазар на кредити и понатаму е отежнат од ниското ниво на усогласување на регулаторната рамка. Резултатите од истражувањето на Европската комисија⁴ покажуваат дека поголеми проблеми предизвикуваат: малите и брзи кредити што можат да бидат и многу скапи, а не подлежат под режимот на Директивата, особено оние кредити кои ги даваат небанкарските институции; потоа обемот на преддоговорните информации, или давањето во текот на рекламирањето голем број на информации при што потрошувачот не може да процени кои се за него важни, а кои не се важни; при што е оценето дека потрошувачот не ги разбира или недоволно ги разбира сите овие информации што може да го доведе потрошувачот до презадолженост; истражувањето, исто така, покажа дека предизвик на новото правно регулирање се и кредитите кои се добиваат со кликање на таблет или мобилен телефон и кои, исто така, често не претставуваат доволно осмислена одлука на потрошувачот поврзана со реална оценка за неговата економска положба; се смета дека треба да се обезбедат подобри правни норми што ќе се однесуваат на кредитната способност на барателите на кредит и можноста за ваква проценка и во прекуграничните кредити, ова особено затоа што преголемата задолженост на потрошувачите како спирала се рефлектира и врз задолженоста на давателите на кредит; ЕК преку спроведените истражувања доаѓа до заклучок дека во ДПК нема доволно правни норми што се однесуваат на транспарентноста и правичноста на процесот за оценување на кредитоспособноста, кои податоци се соодветни, неопходни и релевантни, како да се добијат и како да се заштитат. Сепак оценето е дека дигитализацијата и можноста за добивање потрошувачки кредит преку интернет, можат да помогнат во развојот на посилен пазар на прекуграничните кредити во земјите на заедничкиот пазар на Европската Унија и дека не смее да се дозволи правото да претставува пречка за развојот на новите технологии и користењето на технологиите во финансискиот сектор.

Исто така, Генералниот директорат за финансиска стабилност и за пазарот на финансиски услуги и капитал на Унијата (DG FISMA) во Годишниот акциски план за 2020 година, што е дел од Стратешкиот план на овој Директорат и на Европската комисија за 2020 до 2024 година, имаше предвидено да се изготви **Извештај за примената на Директивата 2014/17/EU** на Ев-

2) <https://www.dlapiperintelligence.com/investmentrules/blog/articles/2020/european-commission-review-of-the-consumer-credit-directive.html> посетено на 15.01.2021

3) Review of the Consumer Credit Directive, BEUC position paper, 2019, https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-019_review_of_the_consumer_credit_directive.pdf. посетено на 12.01.2021

4) <https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/1844-Evaluation-of-the-Consumer-Credit-Directive> посетено на 11.01.2021

ропскиот парламент и Советот од 4 февруари 2014 за договорите за потрошувачки кредити што се однесуваат на станбените недвижности,⁵⁻⁶ (во понатамошниот текст Директива 2014/17 ЕУ или Директива за хипотекарни кредити - ДХК). Врз основа на овој Извештај, (DG FISMA) треба да ѝ предложи на ЕК, а таа на Советот и Парламентот, законодавна активност за измени и дополнувања или донесување на нови прописи за регулирање на оваа материја.⁷

Ова значи дека и двете директиви кои ја претставуваат правната рамка, што ќе се анализира во овој документ, се ставени под лупа на ЕК и се правни прописи што се предмет на измена и дополнување во наредниот период.

При планираната ревизија особено ќе се настојува да се постигне кохерентност меѓу директивите ДПК и ДХК со Директивата за нефер комерцијални практики (2005/29/ЕЗ).⁸

1. ПРАВНА РАМКА И ИНСТИТУЦИОНАЛНИ ФОРМИ ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ВО ФИНАНСИСКИТЕ УСЛУГИ ВО ЕУ

1.1. ПРАВНА РАМКА ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ВО ФИНАНСИСКИТЕ УСЛУГИ ВО ЕУ

Финансиските услуги опфаќаат водење на банкарски сметки, издавање на платежни картички, одобрување на потрошувачки и хипотекарни кредити, услуги на осигурување, долгорочно штедење, фондови за подобар живот со одење во пензија и сл. Пазарот на финансиски услуги во ЕУ и понатаму е фрагментиран, иако во голема мерка правната регулатива е усогласена на ниво на ЕУ. ЕК располага со податок дека само **7% од потрошувачите купиле финансиски услуги во други држави членки**.⁹ Оттука, ЕК смета дека постојано мора да се настојува правната рамка да овозможи поедноставен пристап до финансиските услуги во другите држави за да се зголеми изборот на потрошувачите. На овој начин потрошувачите би можеле да ги искористат предностите на иновациите, цените би паѓале, а квалитетот на финансиските услуги би се зголемил. Така, и потрошувачите кои не користат финансиски услуги надвор од својата земја би имале корист од поинтегрираниот пазар со можност за поевтинување на домашните услуги. Иновативните интернетски услуги го менуваат начинот на употреба на финансиските услуги, а се овозможува остварување на придобивките од посилен единствен пазар на финансиски услуги за населението.

5) Directive 2014/17/EU of the European Parliament and of the Council of 4 February 2014 on credit agreements for consumers relating to residential immovable property and amending Directives 2008/48/EC and 2013/36/EU and Regulation (EU) No 1093/2010 (Text with EEA relevance), Official Journal of the European Union L 60, 28.2.2014.

6) <http://data.europa.eu/eli/dir/2014/17/2018-01-01> посерено на 15.01.2021

7) https://ec.europa.eu/info/system/files/management-plan-fisma-2020_en.pdf посерено на 16.01.2021

8) Directive 2005/29/EC of the European Parliament and of the Council of 11 May 2005 concerning unfair business-to-consumer commercial practices in the internal market and amending Council Directive 84/450/EEC, Directives 97/7/EC, 98/27/EC and 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council and Regulation (EC) No 2006/2004 of the European Parliament and of the Council ('Unfair Commercial Practices Directive')

9) <http://ec.europa.eu/COMMFrontOffice/PublicOpinion/index.cfm/Survey/getSurveyDetail/instruments/SPECIAL/surveyKy/2108> посерено на 21.01.2021

Причините за нискиот процент на прекугранично купување на финансиски услуги треба да се бараат и во основните економски параметри, понудата и побарувачката. Многу од потрошувачите се задоволни со домашните даватели на финансиски услуги. Останатите кои би сакале да користат услуги на други држави членки чувствуваат недоверба и загрижени се: од можноста за превисоки надоместоци; непознавањето на видовите на производи во други земји; постапките за правна заштита во странство; нетранспарентност на условите особено кога се напишани на странски јазик. Правната рамка кон којашто се стреми Европската Унија е да се олесни пристапот на потрошувачите до финансиските услуги, да се намалат оперативните трошоци и да се зголеми ефикасноста на давателите на услуги, да се отстранат бариерите на единствениот пазар и така да стане поконкурентен и да се усогласи поголемата размена на податоци со постојаната потреба од заштита на приватноста. ЕК ја следи и појавата на географско блокирање во финансиските услуги и доколку забележи неоправдана дискриминација, ќе преземе мерки без притоа да наметне преголеми регулаторни оптоварувања на давателите на услугите.¹⁰

Кога станува збор за правната рамка за заштита на потрошувачите во ЕУ, битно е да се нагласи дека покрај секторските закони за заштита на потрошувачите во финансиските услуги, важна улога имаат и хоризонталните правни прописи кои се однесуваат на вкупната заштита на потрошувачите како што е Consumer Rights Directive (CRD), односно Директивата за правата на потрошувачите 2011/83 ЕУ, како и прописите за заштита од нечесни договорни клаузули и оние за заштита од нечесна деловна практика, доколку за тоа нема специфични секторски правила што даваат поголема заштита.

За секторот на финансиски услуги и за документот што го пишуваме најважни извори се веќе споменатите: Директивата 2008/48/ЕЗ на Европскиот парламент и Советот од 23 април 2008 година за договорите за потрошувачки кредити (ДПК), како и правилата на Директивата 2014/17/ЕУ на Европскиот парламент и Советот од 4 февруари 2014 година за договорите за потрошувачки кредити што се однесуваат на станбените недвижности (ДХК). За финансиските услуги воопшто, кога се нудат на далечина, се применуваат правилата на Директивата 2002/65/ЕЗ на Европскиот парламент и Советот од 23 септември 2002 година за тргување со финансиски услуги на далечина што се наменети на потрошувачите.¹¹

Некои правни инструменти во секторот на финансиските услуги имаат поширока примена, но се однесуваат на потрошувачите. Такви се правните извори кои се однесуваат на платните услуги, како што е случај со нормите на Директивата (ЕУ) 2015/2366 на Европскиот парламент и Советот од 25 ноември 2015 година за платните услуги на внатрешниот

10) http://ec.europa.eu/consumers/financial_services/reference_studies_documents/docs/part_1_synthesis_of_findings_en.pdf посетено на 09.01.2021

11) Directive 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council of 23 September 2002 concerning the distance marketing of consumer financial services and amending Council Directive 90/619/EEC and Directives 97/7/EC and 98/27/EC, Official Journal of the European Communities L 271, 9.10.2002.

пазар,¹² што државите членки треба да ги внесат во националното законодавство до 13.1.2018 година. Правилата на Директивата (ЕУ) 2015/2366 ја покриваат должноста за информирање во односите помеѓу давателите на услугите и корисниците на платните услуги со тоа што нивната примена може да се исклучи единствено доколку корисникот на платната услуга не е потрошувач (чл. 38(1)).¹³ Исто така, и со правилата на Регулјативата (ЕУ) 2015/751 на Европскиот парламент и Советот од 29 април 2015 година за меѓубанкарски надоместоци за платни трансакции врз основа на картички¹⁴ со кои се покриваат односите помеѓу прифаќачот и примачот на плаќањето, додека во однос на потрошувачите се предвидуваат посебни обврски за информирање кога давателот на платни услуги нуди услуги на различни платежни брендови (чл. 8(2)).¹⁵ Правила за потрошувачите се содржани и во Директивата 2014/92/ЕУ на Европскиот парламент и Советот од 23 јули 2014 година за споредливост на надоместоците поврзани со сметките за плаќање, префрлање на сметките за плаќање и пристап до сметките за плаќање со основните услуги,¹⁶ повторно се применуваат првенствено на потрошувачите.¹⁷

За секторот на финансиските услуги, секако, битни се и прописите што се однесуваат на договорот за осигурување. Тоа е Директивата 2009/138/ЕЗ на Европскиот парламент и Советот од 25 ноември 2009 година за основање и занимавање со дејноста на осигурување и реосигурување.¹⁸ Нормите на Директивата Солвентност II се однесуваат на должноста на преддоговорното информирање на осигурувачот во однос на договарачот на осигурувањето. Директивата Солвентност II се применува на поширока област отколку што е тоа потрошувачкото право, имајќи предвид дека нејзините правила го покриваат и животното осигурување (чл. 185) и неживотното¹⁹ осигурување (чл. 183-184).²⁰ За услугите за осигурување релевантни се и одредбите содржани во Директивата (ЕУ) 2016/97 на Европскиот

12) Directive (EU) 2015/2366 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on payment services in the internal market, amending Directives 2002/65/EC, 2009/110/EC and 2013/36/EU and Regulation (EU) No 1093/2010, and repealing Directive 2007/64/EC (Text with EEA relevance), Official Journal of the European Union L 337, 23.12.2015 - Директива (ЕУ) 2015/2366.

13) Интересно е дека во смисла на чл. 38(2) Директивата (ЕУ) 2015/2366, државите членки можат да ги применат одредбите за информирање и на микропретпријатијата еднакво како и за потрошувачите.

14) Regulation (EU) 2015/751 of the European Parliament and of the Council of 29 April 2015 on interchange fees for card-based payment transactions (Text with EEA relevance), Official Journal of the European Union L 123, 19.5.2015.

15) Нормата се применува од 9.6.2016 година.

16) Directive 2014/92/EU of the European Parliament and of the Council of 23 July 2014 on the comparability of fees related to payment accounts, payment account switching and access to payment accounts with basic features (Text with EEA relevance), Official Journal of the European Union L 257, 28.8.2014.

17) Државите членки треба да ги внесат правилата на овој извор во национално право до 18.9.2016 година.

18) Directive 2009/138/EC of the European Parliament and of the Council of 25 November 2009 on the taking-up and pursuit of the business of Insurance and Reinsurance (Solvency II) (Text with EEA relevance), Official Journal of the European Union L 335, 17.12.2009 - Солвентност II Директива.

19) Битно е да се нагласи дека правилата за неживотно осигурување се применуваат кога договарачот на осигурувањето е физичко лице (чл. 183(2) Директива Солвентност II).

20) A. Borselli, „Cognosceat emptor: o obavezi osiguravača na davanje informacija potencijalnom osiguraniku u Evropi“, Revija za pravo osiguranja 2/2012, 45 и даље.

парламент и Советот од 20 јануари 2016 за дистрибуција на осигурувањето,²¹ со која националното законодавство на државите членки треба да се усогласи до 23.2.2018 година. Одредбите на овој пропис, за разлика од одредбите на Директивата Солвентност II, ја покриваат должноста за преддоговорното информирање на посредниците во осигурувањето или споредните посредници во осигурувањето (чл. 18, 19. и 21).

За заштита на правата на потрошувачите во финансиските услуги особено значење има и **Директивата на Советот 93/13/ЕЕЗ од 5 април 1993 година за нечесни одредби во потрошувачките договори**²² (во понатамошниот текст Директива 93/13/ЕЕЗ). Целта на самата Директива на Советот 93/13/ЕЕЗ е истакната во преамбулата, да се надминат нееднаквостите на решенијата што произлегуваат од законите на државите членки што се однесуваат на договорите помеѓу продавачите на стока и давателите на услуги, од една страна, и потрошувачите од друга страна, што резултира со разлики во националните и внатрешните тргувања при продажба на стоки и давање на услуги на потрошувачите што, пак, може да доведе до нарушување на пазарната конкуренција, особено кога стоката се продава или услугите се даваат во други држави членки. Оттука, одредбите на Директивата на Советот 93/13/ ЕЕЗ ги покриваат токму тие специфични правила кои треба да се применат со цел за поголема правна сигурност на потрошувачите, при оценка дали определена договорно клаузула повлекува повреда на начелото на совесност и чесност во трансакции, кои во смисла на Директивата 93/13/ ЕЕЗ се сметаат за потрошувачки.²³

Директивата 2005/29/ЕЗ на Европскиот парламент и Советот од мај 2005 година²⁴ во однос на нечесните бизнис практики од страна на трговците кон потрошувачите, исто така, е клучна за заштитата на правата на потрошувачите при користењето на финансиските услуги. Директивата 2005/29 ЕК се потпира на принципот на потполна хармонизација на националното право со европското, со цел да обезбеди високо ниво на заштита на потрошувачите во сите сектори и да делува како безбедносна мрежа, со чиешто одредби се дополнуваат празнините во правната регулатива на земјите членки, во случаите кога со посебните прописи не е опфатена нечесната пазарна пракса. Согласно со оваа Директива, државите на ЕУ можат да имаат дополнителни порестриктивни правила кои ја регулираат нечесната пазарна пракса кога се во прашање заштитата на здравјето, безбедноста на производите и заштитата на животната средина. Исто така, Директивата не влијае на пра-

21) Directive (EU) 2016/97 of the European Parliament and of the Council of 20 January 2016 on insurance distribution (recast) (Text with EEA relevance), Official Journal of the European Union L 26, 2.2.2016 - Директива (ЕУ) 2016/97.

22) Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts, Official Journal of the European Communities L 95, 21.4.1993 – Директива на Советот 93/13/ЕЕЗ.

23) Анастасовска Дабовиќ Ј., Гвариловиќ Н., „Модалитети на правната заштита на потрошувачите од нечесните договорни клаузули во европското право и правните системи на земјите во регионот: состојби и перспективи“ Годишник на Правниот факултет „Јустинијан Први“ во чест на проф. Манговски Скопје 2016 година стр.

24) Directive 2005/29/EC of the European Parliament and of the Council of 11 May 2005 concerning unfair business-to-consumer commercial practices in the internal market and amending Council Directive 84/450/EEC, Directives 97/7/EC, 98/27/EC and 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council and Regulation (EC) No 2006/2004 of the European Parliament and of the Council ('Unfair Commercial Practices Directive')

вото на државите членки да одат понатаму во регулирањето на финансиските услуги и недвижниот имот, со цел заштита на економските интереси на потрошувачите, од причина што финансиските услуги и недвижниот имот, поради својата сложеност и сериозните ризици бараат детално регулирање.

Големо значење ѝ се придава на оваа Директива во поглед на подигањето на нивото на заштита на потрошувачите преку воведување механизми со кои се спречуваат измами на потрошувачите, направени преку дејствија или со одредени пропусти, како и преку агресивна продажба. Истовремено, со Директивата се воспоставуваат обврски на трговецот во поглед на дадените тврдења за производот (информациите) кои треба да бидат јасни, навремени и содржински издржани, со цел да се овозможи потрошувачите да направат правилен избор.

Врз основа на оваа Директива за здруженијата на трговците, кои се потписници на Кодексот за трговска пракса, се предвидува одговорност и примена на санкции кон нив во случаи кога поттикнуваат забранета трговска пракса на своите членки. Директивата им дава големо значење на деловните кодекси посочувајќи дека државите членки за деловните кодекси мораат да пропишат соодветна улога, односно начин на кој трговците ќе се однесуваат, а потписниците на Кодексот ќе ги имаат предвид принципите на оваа Директива и согласно со тоа ќе ги отстрануваат некоректните постапки на членките - потписници на кодексот. Овие кодекси, според Директивата, претставуваат систем на етички или други посебни правила (на пр., технички професионални стандарди) со кои се пропишуваат очекувани постапки или се забрануваат одредени постапки, пропусти, начин на трговско работење, претставување и комуникација која ги опфаќа рекламирањето и маркетинг постапките на трговците директно поврзани со промоција, продажба или испорака на производот на потрошувачот.

Секако, значајна за заштита на правата на потрошувачите е и **Директивата 2011/83 ЕУ за правата на потрошувачите на Европскиот парламент и Советот (во понатамошниот текст ДЗП) од 25 октомври 2011 година.**²⁵ Со ДЗП уште повеќе се зајакнуваат правата на онлајн потрошувачите, не е дозволено наплатување на скриени трошоци, како и интернет-трошоци, а сите потрошувачи во ЕУ имаат рок од 14 дена да се откажат од договорите склучени преку интернет.

25) Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council

1.1.1. Директивата 2008/48/ЕЗ на Европскиот парламент и советот за договорите за потрошувачки кредити - ДПК

Директивата за потрошувачки кредит има за цел да се усогласат правилата на Европската Унија за прашањата за кредитите одобрени на потрошувачите за финансирање на набавка на стоки и услуги или таканаречените ненаменски кредити. Оваа Директива служи за да се отвори пазарот на потрошувачките кредити на ЕУ и воедно да се подобри транспарентноста на условите на договорот и да се подигне степенот на заштита на потрошувачите. Оваа Директива е со **максимална хармонизација** со цел за воедначување на условите на заедничкиот пазар на финансиски услуги. Меѓутоа, некои одредби на Директивата дозволуваат земјите членки да отстапат од принципот на максимална хармонизација, како што е, на пример, членот со кој се изземаат одредени кредитни односи од примената на Директивата. Притоа, дозволено е земјите членки при имплементацијата на оваа одредба да ја прошират примената на Директивата и на овие кредитни договори што се изземени или на некои други.

Според член 3 став 1 и став 2 од ДПК оваа Директива **се однесува на потрошувачите според *ratione personae***. ДПК го дефинира потрошувачот како физичко лице кое правните работи под домен на нејзината примена ги склучува вон својата деловна, стопанска и професионална дејност, додека давателот на кредитот е физичко или правно лице кое дава кредити во рамките на својата професионална дејност.

Според ***ratione materiae***, ДПК не се однесува на договорите за кредити што се обезбедени со хипотека, а се уредени со Директивата 2014/17 ЕУ за договорите за потрошувачки кредит коишто се однесуваат на станбени недвижности; како и на кредити што имаат цел стекнување на земјиште или имот, а кои се уредени со ДХК 2014/17; чијшто вкупен износ е помал од 200 евра или поголем од 75000 евра, но ДПК од 21 март 2016 година, датум кога требаше да стапи во сила ДХК 2014/17, би требало да се применува и на договорите за кредити без обезбедување наменети за реновирање на станбени недвижности и за висина на износ што надминува 75000 евра.²⁶

ДПК востановува низа различни мерки кои имаат за цел заштита на послабата страна - потрошувачот.

Во однос на огласувањето, доколку огласот не ги содржи конкретните услови на кредитот (не содржи понуда изразена во бројки), одговорноста на огласувачите постои само според Директивата 2005/29 ЕЗ за нечесна деловна практика.

Со ДПК **уредено е и огласувањето/рекламирањето на кредитите** во однос на содржините што се однесуваат на трошоците на кредитот, на пример, за каматната стапка. Така, со ДПК при огласувањето е определено дека мора да се даваат стандардни информации што се темелат на репрезентативен примерок што мораат да бидат содржани: **каматната стапка; висината на кредитот; ефективната каматна стапка ЕКС која како процент ги со-**

26) Чл.2 и чл. 3 од ДПК

држи сите задолжителни трошоци со цел добивање на кредитот - каматната стапка - договорната камата на заемот, административните надоместоци, премиите за задолжително осигурување, надоместоци за осигурување и др.

Со ДПК се уредува **фазата пред склучувањето на договорот**. Според ДПК, во текот на фазата пред склучување на договорот доверителот **мора навремено да ги даде разбирливите информации за основните карактеристики на кредитот што го нуди**. Тоа, меѓу останатото, го вклучува траењето на договорот за кредит; вкупниот износ на кредитот, каматната стапка и условите што се применуваат на таа стапка; ефективната каматна стапка и вкупниот износ што потрошувачот го должи; висината на износот на ратите, бројот и динамиката на плаќање; надоместоците кои се поврзани со договорот или произлегуваат од договорот; последиците од доцнење со плаќањата и неисполнувањето на обврските.

ДПК наведува **19 видови на информации** за кои кредиторот мора на потрошувачот благовремено да му даде известување. Оваа бројност на информациите и нивната сложеност кога станува збор за финансиските услуги доведуваат до преоптовареност со информации на потрошувачот. Од оваа причина, за да се поедностават за потрошувачот, Директивата го пропиша образецот со стандардните **информации за кредитот (European Standardised Information Sheet - ESIS)**, што е составен дел на Анекс II на ДПК, а образецот треба да биде предаден во писмена форма или на траен медиум.

Со Уредбата 2016/1011 ЕУ изменета е ДПК и со неа во фазата пред потпишувањето на договорот за потрошувачки кредит, кога во договорот за кредит се повикува на референтната вредност, од доверителот се бара да ги даде тие референтни вредности и нивниот администратор, како и можните импликации за потрошувачот.

Во однос на должноста за советување на потрошувачот, заземен е став дека таа опфаќа должноста на потрошувачот да му се објаснат значењата на информациите за кои постои должноста да биде известен во согласност со член 5 став 1 на ДПК. На потрошувачот треба да му бидат објаснети битните својства на предложениот кредитен производ, дејството што тој кредит може да го има на имотот на потрошувачот, вклучувајќи ги и последиците од доцнењето со исплатата на кредитот. Должноста за советување ја опфаќа обврската на давателот на кредит на потрошувачот да му даде совет и во однос на алтернативните кредитни производи од својата понуда, кои, исто така, одговараат на целите на потрошувачот и на состојбата во која се наоѓа, но не и на обврската да му укаже на кредитните производи на конкуренцијата.

Со ДПК уреден е **договор за кредит**. Договорот за кредит треба да ги содржи сличните информации во сличен формат на оној во кој се дадени во текот на фазата пред склучување на договорот. Доверителите мораат: да им понудат соодветни објаснувања на потрошувачите за да можат да изберат договор што ги задоволува нивните потреби и финансиската состојба; да ја проценат солвентноста на своите клиенти пред потпишувањето на договорот и да го известат потрошувачот доколку неговото кредитно барање е отфрлено за резултатите и поединостите од увидот во базата на податоци.

Во ДПК е определено дека **договорот за кредит може да се склучи не само во писмена форма туку и на секој друг траен медиум**. Под траен медиум во ДПК се подразбира секое средство кое му овозможува на потрошувачот да ги сочува информациите кои лично му се наменети за да му бидат достапни за подоцнежна употреба толку долго колку што е потребно за целта на тие информации и што ќе овозможи непроменет приказ на тие информации. Според ставот на доктрината, ваквото определување на траен медиум е особено широко, па така со ова е опфатена и електронската пошта и може да се заклучи дека во согласност со ДПК потрошувачкиот кредит може да се заклучи и по пат на е-меил.

Во ДПК се предвидени посебни правила **за повлекување од договорот за кредит**. Правилата се разликуваат во зависност од тоа дали со договорот за кредит е предвиден рок за исполнување на обврската од страна на давателот на кредитот или не. Од договорот за кредит во кој не е определен рокот за исполнување на обврската на давателот на кредит, потрошувачот може да отстапи, да се повлече, во секое време без обврска за плаќање на надомест, освен ако со договорот не е утврден отказан рок. Доколку е предвиден отказан рок, тој не смее да биде подолг од еден месец. Од ваков договор давателот на кредитот може да се повлече единствено ако тоа е предвидено во договорот при што отказниот рок не може да биде пократок од два месеца.

Во ДПК, исто така, е уредено дека потрошувачот има **14 дена за повлекување од договорот без да ги наведува причините за ваквото повлекување**. Уредувањето на можноста за предвремена отплата на кредитот е многу важен сегмент на ДПК. Според ДПК, потрошувачот има право на предвремена отплата на својот кредит во кое било време, под услов доверителот да прими чесен и објективно предвиден надомест. Потрошувачот, отстапувањето од договорот го остварува со известување на давателот на кредитот на начин и во согласност со информациите кои му ги дал давателот на кредитот во согласност со должноста на преддоговорното известување на потрошувачите (чл. 10 ст. 2. ДПК). Известувањето мора да се даде во писмена форма или на друг траен медиум. Единствена **обврска на потрошувачите при остварувањето на правото на повлекување од договорот е да му ја врати главницата на кредитот и каматата на кредитот до денот на враќање на главницата на давателот на кредитот**. Оваа обврска потрошувачот треба да му ја изврши без одлагање, а најдоцна во рок од 30 дена, сметајќи од денот кога на давателот на кредитот му пратил известување за повлекување од договорот. Каматата која ја плаќа потрошувачот во случај на повлекување одговара на договорената камата. Освен враќањето на главницата и исплата на каматата за наведениот период, давателот на кредит нема право на никаков друг надомест, освен на исплатениот административен надомест или таксите од јавно-правна природа што не може да се рефундираат.

ДПК му овозможува на потрошувачот, кредитот **во потполност и делумно да го отплати во кој било момент пред втасаноста на поединечните рати за исплата**, во кој било момент во текот на траењето на кредитниот однос. Притоа, потрошувачот има право на сразмерно снижување на надоместот и трошоците кои треба да му ги плати на давателот на кредитот

врз основа на договорот. Намалувањето ги опфаќа и каматите и трошоците кои би требало да ги плати за преостанатиот период од договорот за кредит.²⁷

Давателот на кредит има право на **правичен и објективен надомест за потенцијалните трошоци што настанале во врска со предвремената отплата на кредитот, под услов предвремената отплата да паѓа во временски период во кој се применува фиксната каматна стапка.** ДПК, заради заштита на потрошувачите, пропишува дека надоместот што потрошувачот е должен да го плати во случај на предвремена отплата на кредитот, не смее да надмине 1% од вкупната висина на кредитот, ако временскиот период од предвремената отплата до договореното важење на кредитот преминува една година. Доколку тој период е покус од една година, надоместот на давателот на кредитот по основ на предвремената отплата не може да биде поголем од 0.5% од висината на кредитот. Овие правила на давателот на кредитот му овозможуваат разумна компензација за предвремената отплата, но никако да не му се овозможи стекнување на економска корист. Од оваа причина пропишано е дека надоместот на давателот на кредит не смее да ја надмине висината на каматата која потрошувачот би ја платил за временскиот период помеѓу предвремената отплата на кредитот и договорениот датум на престанок на кредитот.²⁸

1.1.2. Директивата бр. 2014/17 ЕУ за договори за потрошувачките кредити што се однесуваат на станбени недвижности - директива за хипотекарни кредити (ДХК)

Усвојувањето на **Директивата бр. 2014/17 ЕУ за договори за потрошувачките кредити што се однесуваат на станбени недвижности - директива за хипотекарни кредити²⁹ (ДХК)** е значаен чекор во постигнувањето хармонизација на заедничкиот пазар на финансиски услуги во Европската Унија. Особено кога се знае дека стварните права во земјите членки подлежат на посебни правни режими на секоја земја членка. Потребата за специфична воедначена правна регулатива на станбените кредити подолг временски период беше актуализирана од стручната јавност и во различните акти на Европската Унија, но светската економска криза беше, се чини, пресудна причина оваа Директива да ја добие својата актуелна форма. Особено таа требаше да послужи да се спречи неодговорното однесување на кредиторите кои со одобрување на станбените кредити можат да ја рушат стабилноста на финансискиот систем. **Директивата имаше, исто така, цел преку давање на што попотполни информации на потрошувачите да се намали ризикот од презадолжување и да се подобри заштитата во случај на доцнење со отплата на кредитите и со тоа да се врати довербата во банкарскиот систем,** којшто беше разнишан под ударот на светската економска криза. Основна цел на правните правила на ДХК е **потрошувачите што подобро да се информираат за вистинските трошоци при земање на хипотекарен кредит.**

27) Член 13-16 од ДПК

28) Член 16 став 2, 3 и 5 од ДПК

29) Directive 2014/17/EU of the European Parliament and of the Council of 4 February 2014 on credit agreements for consumers relating to residential immovable property

Ова е Директива со минимална хармонизација, иако на почеток амбициите беа и ДХК да биде директива со максимална хармонизација. Од сите одредби, две се сепак со степен на максимална хармонизација: едната се однесува на давање на предоговорните информации пред склучувањето на кредитот, за самиот кредит на стандардизиран ESIS образец, а другата за примена на начинот на определувањето на ефективната каматна стапка.³⁰

Директивата се применува на станбените кредити обезбедени со хипотека или слични стварно-правни обезбедувања (*ratione materiae*),³¹ при што содржи и исклучоци од ваквата објективна рамка на примена.³² *Ratione personae* доменот на примена е ограничен на потрошувачите како корисници на ваквите кредити. Потрошувачот е стандардно дефиниран, додека на страната на давателот може да се најде кое било физичко или правно лице кое професионално се занимава со давање на кредит.³³

ДХК воведува обврска на државата за промоција на финансиска писменост и финансиско образование, пред сè, поради големото значење што станбените кредити го имаат за потрошувачите и поради фактот што со овие кредити се воспоставува подолг должнички однос помеѓу барателот и давателот на кредитот. Во однос на предоговорното известување и советувањето на потрошувачите, ДХК се потпира на решенијата содржани во ДПК, но сепак содржи и определени новини. ДХК прави разлика помеѓу општото и персонализираното предоговорно информирање. Општите информации вообичаено се однесуваат на стандардната понуда на кредитот, а персонализираните информации се оние кои на потрошувачот му се неопходни да може да ги спореди кредитите кои се достапни на пазарот и да ги спореди нивните импликации. Од иста причина, дополнително се построги и проширени обврските на давателите на кредит во врска со предоговорното советување на потрошувачите. Давателите на кредит мораат да обезбедат индексите кои се користат за утврдување на варијабалните камати да бидат јасни, достапни, објективни и подложни на контрола од страна на потрошувачите или надлежните органи. Исто така, ДХК наметнува обврска на давателите на кредит да ги информираат потрошувачите за која било промена на каматната стапка во писмена форма или на кој било друг траен медиум, благовремено, пред овие промени да стапат во сила. ДХК јасно ги изразува настојувањата правилата за варијабилната каматна стапка да ги направат што потранспарентни, и да обезбеди државите членки да ги задржат или воведат ограничувањата за еднострана измена на каматната стапка од страна на давателот на кредитот. Сето ова се јавува како реакција на комуни-тарните легислативни органи на нечесната деловна практика на банките која се изразувала на начин што давателите на кредит не ги известувале потрошувачите за можните причини за промена на каматните стапки или, пак, правото еднострана промена на каматната стапка го користеле спротивно на начелото на совесност и чесност.³⁴

30) чл. 2 ст. 2. од ДХК

31) чл. 3 ст. 1. од ДХК

32) чл. 3 ст. 2. од ДХК

33) чл. 4 ст. 1 и ст. 2. од ДХК

34) Види чл.4 и чл.16-22 и чл. 27 од ДХК и т. 67 од Преамбулата на ДХК

ДХК треба да го реши и вториот проблем на хипотекарните кредити што најчесто се долгорочни, а тоа е практиката **тие да се индексираат или да се валоризираат преку валутна клаузула, или изразување на вредноста на кредитот во странска валута.** Овој проблем секако е од особено значење во земјите во кои националната валута не е заменета со еврото, но значењето на овој проблем не треба да се занемари и во земјите каде што национално средство за плаќање е еврото, бидејќи пред светската економска криза станбените кредити редовно биле договорани во швајцарски франци, поради пониската каматна стапка. Во време на кризата и после кризата, кога курсот на швајцарскиот франк драстично порасна не само во однос на националните валути, туку и во однос на еврото, на општата економска криза ѝ се придружи и голема криза на хипотекарните кредити, најмногу во земјите на Средна и Источна Европа. Со цел да се намали можноста за создавање на валутни ризици што се појавуваат кај долгорочните кредити како што се станбените, со ДХК им се налага на земјите членки да обезбедат регулаторна рамка според која потрошувачот ќе има право да го конвертира кредитот индексиран во странска валута во кредит во некоја друга алтернативна валута, односно да обезбедат други форми на ублажување на валутниот ризик. Таа алтернативна валута може да биде валута во која потрошувачот прима приходи, односно има имот, или валута на земјата во која потрошувачот има престојувалиште. Уште повеќе, давателот на кредит е должен да го извести потрошувачот доколку поради промена на курсот на странската валута во кој кредитот му е индексиран, преостанатиот износ на кредитот ќе му биде поголем за 20% во однос на износот на кредитот што би требало да го плати кога износот на кредитот би бил утврден во домашна валута на денот на склучување на договорот и истовремено треба да го извести за можноста за конверзија во друга алтернативна валута.³⁵

ДХК, како што споменавме, се занимава и со последиците од доцнењето на отплатата на кредитите и принудното извршување што од аспект на потрошувачите се многу битни. Меѓутоа, мора да се укаже дека оваа одредба од ДХК е прилично апстрактна и им налага на земјите членки да ги поттикнуваат давателите на кредит при отпочнување со извршна постапка да покажат разумен однос и трпение.³⁶

35) Види чл.23-25 од ДХК

36) Чл. 28 став 1 од ДХК

1.2. ИНСТИТУЦИОНАЛНИ ФОРМИ ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ НА ФИНАНСИСКИ УСЛУГИ ВО ЕУ

1.2.1. Кој се грижи за заштитата на потрошувачите на финансиски услуги во ЕУ

Потрошувачите од Европската Унија можат да се информираат за своите потрошувачки права,³⁷ како и за правната рамка и институционалните форми за заштита на потрошувачките права во финансиските услуги на сајтот на Европската комисија.³⁸ Информациите што потрошувачите можат да ги добијат во однос на финансиските услуги се однесуваат, меѓу, другото и на потрошувачките кредити³⁹ и на хипотекарните кредити⁴⁰ што се предмет на анализа на овој труд.

Европската комисија⁴¹ на 13 ноември 2020 ја усвои новата потрошувачка агенда преку усвојување на **Стратегијата за потрошувачката политика на ЕУ 2020-2025** година. Од оваа агенда посебно интересни за нашата тема, покрај планираната ревизија на ДПК, се и активностите на **Комисијата за зајакнување на заштитата на ранливите групи потрошувачи**. ЕК планира да го зголеми пристапот на потрошувачите до различни форми на финансирање, како и да обезбеди различни форми за советување на потрошувачите за нивните задолжувања и совети за спречување на презадолженоста, што стана особено изразено од почетокот на КОВИД-19 кризата. Исто така, ЕК планира да ги **поддржи иницијативите што обезбедуваат офлајн поддршка и советување за потрошувачите кои немаат пристап до интернет** и сите оние активности кон олеснување на положбата на потрошувачите и зголемување на нивната финансиска писменост во дигиталните финансиски услуги.⁴²

Особено важна улога за заштита на потрошувачите има и **ВЕУС- Европската организација на потрошувачите**. Таа е чадор организација за 44 независни организации на потрошувачи од 32 земји. Главна улога на оваа организација е да ги претставува потрошувачите пред институциите на ЕУ и да ги брани интересите на европските потрошувачи. Името на оваа

37) https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints_en посетено на 13.01.2021

38) https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/financial-products-and-services/index_en.htm посетено на 13.01.2021.

39) https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/financial-products-and-services/consumer-credits-and-loans/index_en.htm посетено на 13.01.2021

40) https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/financial-products-and-services/mortgages/index_en.htm посетено на 13.01.2021

41) Европската комисија (The European Commission), како една од главните институции на Европската Унија, претставува извршно тело на Унијата. Комисијата ги претставува и поддржува интересите на ЕУ во целина и оттука има особен улога за градење на заедничкиот пазар и заштитата на правата на потрошувачите. Комисијата изготвува предлози за нови европски закони, управува со активностите за спроведување на политиките на ЕУ и трошењето на средствата од фондовите на ЕУ и, секако, треба да биде спомната како особено важна за институционалната заштита на правата на потрошувачите воопшто и во финансиските услуги. Надгледувањето и спроведувањето на политиките на ЕУ, Европската комисија го врши преку: предлагање на ново законодавство до Европскиот парламент и Советот; управување со буџетот на ЕУ и распределбата на средствата; примена на правото на ЕУ, заедно со Судот на ЕУ, и претставување на ЕУ на меѓународно ниво.

42) <https://www.europarl.europa.eu/legislative-train/theme-a-new-push-for-european-democracy/file-a-new-consumer-agenda> посетено на 13.01.2021

организација потекнува од Франција (Bureau Européen des Unions de Consommateurs - BEUC). Основна задача на оваа организација е да се грижи ЕУ да донесува одлуки за политики кои го подобруваат животот на потрошувачите во Унијата. Основни теми со кои се занимава се: конкуренција, права на потрошувачи, дигитални права, енергија и енергетска ефикасност, правото на надомест на штета и ефективно спроведување на правата на потрошувачите, финансиски услуги, безбедноста на храната, заштита на здравјето, општа безбедност во поглед на непрехранбените производи, одржлива потрошувачка и заштита на животната средина и трговска политика. Седиштето на BEUC е во Брисел и има персонал од околу 45 лица. Основана е во 1962 година од групи потрошувачки организации од шест земји членки на тогашната Европска економска заедница (ЕЕЗ). Денес членки се организации од сите 27 земји членки на ЕУ, како и од Исланд, Северна Македонија, Норвешка, Швајцарија и Велика Британија.⁴³ На сајтот на Европската организација на потрошувачите, под насловот „Финансиски услуги“ можат да се најдат најзначајните документи на ЕУ, новините содржани во стратегиите и акциските планови во овој сектор, како и публикации што на земјите членки и кандидати можат да им помогнат во градењето на политиките за заштита на потрошувачите во финансиските услуги.

За заштита на правата на потрошувачите во Европската Унија денес улога имаат **европските надзорни агенции - ESAs: ESMA, EIOPA и EBA**⁴⁴ на кои им е пропишана обврска за заштита на потрошувачите и во нивната работа, согласно со основачките акти, учествуваат и организации за заштита на потрошувачите. Во рамките на Европската комисија основана е и **Група на корисници на финансиски услуги (Financial Services User Group-FSUG)** со цел вклучување на корисниците на финансиски услуги во креирањето на политиките на Европската Унија.

Стратешките документи на Европската Унија истакнуваат механизми за брзо, евтино и лесно пристапно решавање на потрошувачките спорови, како битен фактор за јакнење на заштитата на потрошувачите. Европската Унија има изградено механизми за заштита на правата на потрошувачите и тоа: 1. развивање на постапки за алтернативното решавање на спорите и 2. постапки кои го олеснуваат отпочнувањето и водењето на судските спорови.

1.2.2. Алтернативно и онлајн решавање на спорите на потрошувачите во ЕУ

Директивата за алтернативно решавање на потрошувачките спорови на Европската Унија, на Европскиот парламент и Советот од 21 мај 2013 година⁴⁵ (во понатамошниот текст Директива 2013/11/EU) стапи во сила на 8 јуни 2013 и државите членки имаа обврска да ја транспонираат во националното законодавство до 9 јуни 2015 година.

43) <https://www.beuc.eu/about-beuc/who-we-are> посетено на 07.01.2021

44) European supervisory authorities (ESAs), namely: the European Banking Authority (EBA) the European Securities and Markets Authority (ESMA) the European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA)

45) Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR)

Меѓутоа, покрај донесувањето на Директивата 2013/11/EU, Европската Унија и понатаму се соочува со потешкотиите кои беа наведени во точката 5 на Преамбулата на оваа Директива. Алтернативното решавање на споровите (АРС) **не е воспоставено и не задоволува на сите географски подрачја или деловни сектори во Унијата**. Одделни групи на потрошувачи и трговци сè уште не се доволно запознаени со постојните механизми на вонсудско решавање на спорови, а субјектите за АРС често не се ефикасни во АРС во прекугранични спорови.

Според Директивата 2013/11 EU, во земјите членки се формирани субјекти-тела за АРС. Овој субјект за АРС може да предложи решение на спорот, **може да наметне одлука за решавање на спорот на потрошувачот и трговецот или може да ги повика страните на спорот на расправа за да го најдат вистинското решение на спорот**. Во согласност со законодавството на државите на ЕУ, членките ги оценуваат телата за решавање на спорови коишто мораат да исполнат бројни барања за квалитет како би се обезбедило ефикасно, чесно, непристрасно, независно и транспарентно решавање на споровите. Спорот најчесто се решава во рок од 90 дена. На овие тела потрошувачот може да им се обрати за решавање на спорот, ваквото решавање на спорот го прифаќаат трговците заради одржување на својот углед. Субјектите овластени за АРС мораат да имаат стручно знаење да бидат независни и непристрасни, но, исто така, тие треба за се ефикасни и ефективни и да се правични (член 6-9 од Директивата 2013/11 EU). Спогодбите помеѓу трговците и потрошувачите склучени пред поднесување на барање за заштита на правата до субјектите за АРС не се задолжителни за потрошувачот ако се склучени пред да настане спорот и го лишуваат потрошувачот од правото да поднесе тужба за решавање на спорот по судски пат (член 10 од Директивата 2013/11 EU). Решението на телата/субјектите за АРС ќе биде задолжително единствено доколку тие однапред се запознаени со неговата обврзувачка природа и тоа изречно го прифатиле.

Трговците во ЕУ мораат да ги информираат потрошувачите за субјектот или субјектите за АРС ако за решавање на споровите со потрошувачите тие се обврзале споровите да ги решаваат со користење на тие субјекти за АРС (чл. 13 од Директивата 2013/11 EU). Директивата (чл.15 и чл.16) обезбедува објава на попис на субјекти за АРС и соработка на субјектите за АРС во решавање на прекугранични спорови, размена на информации за најдобрата пракса. ЕК на својот сајт одржува јавно достапен список на тела за вонсудско решавање на споровите во секоја држава.

Регулативата 524/2013 EU на Европскиот парламент и Совет за онлајн решавање на потрошувачките спорови⁴⁶ (во понатамошниот текст ОРС) е комплементарен пропис на Директивата 2013/11 EU. Регулативата предвиде воспоставување на платформа за онлајн решавање на спорови, која на потрошувачите и трговците им нуди единствена влезна точка за вонсудско решавање на споровите пред телата за АРС што се поврзани со плат-

46) Regulation (EU) No 524/2013 of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR)

формата. За изработка на оваа платформа, но и за одржување на платформата одговорна е ЕК. Оваа Платформа за ОРС овозможува онлајн поднесување на поплаки на телата за АРС на кој било службен јазик во која било држава членка. Кога на платформата потрошувачот ќе го пријави проблемот, тие ќе го известат трговецот. Доколку трговецот сака да преговара со потрошувачот, ќе може тоа да го направи преку платформата. Ваква спогодба со трговецот потрошувачот може да постигнете во рок од 90 дена. Доколку трговецот не сака директно да преговара, ќе предложи овластено тело за решавање на спорот. Во рок од 30 дена потрошувачот треба да постигне согласност со трговецот за избор на овластено тело кое ќе го реши настанатиот спор. Освен бесплатната платформа за интернетско решавање на споровите⁴⁷ и овластените тела за решавање на споровите, важна улога за спорот има мрежата на Европските центри за потрошувачи⁴⁸ (ECC-Net) и националните тела за заштита на потрошувачите.⁴⁹

1.2.3. Мрежата за решавање на финансиски спорови - FIN-NET

Европската комисија во 2011 година ја основаше FIN-NET (Financial Dispute Resolution Network)⁵⁰ мрежата на националните институции за вонсудско решавање на спорови (ADR - Alternative Dispute Resolution) во земјите на Европскиот заеднички пазар (членките на Европската Унија и Исланд, Линхенштајн и Норвешка), надлежен за решавање на споровите помеѓу потрошувачите и давателите на финансиските услуги. Европската комисија ја основаше FIN-NET за што поедноставен пристап на потрошувачите до вонсудскиот начин на решавање на споровите во прекуграничните спорови.

Во случај на спорови помеѓу потрошувачи од земја членка и давател на финансиски услуги од друга земја на Европскиот заеднички пазар, потрошувачот би требало својата жалба да ја упати до определениот странски давател на финансиската услуга. Доколку потрошувачот не успее да го реши спорот директно со странскиот давател на финансиска услуга, може да се обрати или директно до институцијата за вонсудско решавање на спорови во земјата на давателот на финансиската услуга, или во сопствената земја ако е таа членка на FIN-NET мрежата. Соработката на членовите на FIN-NET се темели на Препораката на Европската комисија 98/257/ЕЗ за начелата што се применуваат на телата надлежни за вонсудско решавање на потрошувачки спорови и Спогодбата за прекугранична вонсудска мрежа за решавање на поплаки на услуги од финансискиот сектор во Европскиот заеднички пазар. Членки на FIN-NET-а се, исто така, Австрија, Белгија, Кипар, Хрват-

47) <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.howitworks> посетено на 10.01.2021

48) https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_en, <https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/informal-dispute-resolution/index> посетено на 10.01.2021

49) <https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection/our-partners-consumer-issues/national-consumer-bodies> посетено на 10.01.2021

50) https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_en

ска, Чешка, Данска, Естонија, Финска, Франција, Грција, Италија, Литванија, Луксембург, Унгарија, Малта, Холандија, Норвешка, Германија, Полска, Португалија, Шведска, Шпанија, Велика Британија и Ирска, а опфатени се и разни институции, како што се центри за мирење, институти на правобранителство (омбудсмани) за осигурување, институти за заштита на потрошувачите во банкарството и генерално во финансискиот сектор.⁵¹

1.2.4. Олеснување за отпочнување и водење на судски спорови

Во случај кога потрошувачот сепак ќе се одлучи за судска заштита во спор со трговци од друга држава, може да се користи европската постапка за спорови од мала вредност. Таа постапка е дефинирана со Регулативата 861/2007 ЕЗ⁵² на Европскиот парламент и Советот за постапки за спорови од мала вредност, која овозможува поедноставена постапка за спорови во вредност што не надминува 5000 евра, а целта е поедноставување, поевтинување и забрзување на судските процедури.

Тужбата се поднесува пред судот во државата на потрошувачот ако е членка на ЕУ. Иако не е потребно да се ангажира адвокат, постапката може да му создаде определени трошоци на потрошувачот како што се судски такси или заврека на судски преводи.

Покрај воведувањето на споровите од мала вредност, на ниво на ЕУ постојат уште неколку механизми кои имаат за цел олеснување на отпочнување и водење на судски спорови. Како прво, за да се подобри заштитата на интересите на потрошувачите во прекуграничните постапки, усвоена е Директивата 2009/22/ЕЗ за судски налози и заштита на интересите на потрошувачите (во понатамошниот текст Директива 2009/22 ЕЗ).⁵³ Колективната правна заштита го поедноставува пристапот кон правдата и правосудниот систем на оние чии права ги повредил еден ист субјект, т.е. им овозможува колективно да ги спроведуваат своите права кога тоа не би можеле да го сторат на поединечна основа поради трошоците или времето кое тоа го бара. Постапката за колективна правна заштита во име на засегнатите потрошувачи овластени се да ја отпочнат јавни тела или организации за заштита на потрошувачите. Од финансиските услуги, предмет на анализа на овој документ, Директивата 2009/22 ЕЗ се применува на Директивата 2008/48/ЕЗ -ДПК и на Директивата 2002/65/ЕЗ за финансиски услуги на далечина наменети за потрошувачите (Прилог I на Директивата 2009/22/ЕЗ), од што може да се заклучи дека многу од финансиските услуги не се покриени со европските прописи врзани за судски налози за заштита на потрошувачите.

Во функција на заштита на правата на потрошувачите е и Регулативата 2006/2004 за соработка помеѓу националните тела одговорни за спроведување на правните прописи

51) <http://ec.europa.eu/fin-net> посетена на 13.01.2021

52) Regulation (EC) No 861/2007 of the European Parliament and of the Council of 11 July 2007 establishing a European Small Claims Procedure OJ L 199, 31.7.2007, p. 1–22

53) Directive 2009/22/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2009 on injunctions for the protection of consumers' interests (Codified version) OJ L 110, 1.5.2009, p. 30–36

за заштита на потрошувачите, која ги обврзува националните тела задолжени за заштита на потрошувачите на меѓусебна соработка, размена на информации и помош при истражни дејствија. Исто така, и правната мрежа за граѓански и трговски прашања (EJN-civil) со контактирање на центрите им дава информации на судиите и другите лица во правосудниот систем, и изработува бесплатни публикации за европското, меѓународното и националното право.⁵⁴

1.2.5. Судош на Европската унија

Судот на Европската Унија има за задача да го толкува правото на Европската Унија и да обезбеди правилна и воедначена примена на ова право. Правилната примена на европското право се должни да обезбедат и националните судови на земјите членки, меѓутоа, можно е судовите во различни земји различно да го толкуваат европското право. Доколку националниот суд има нејаснотии со толкувањето и валидноста на тоа право и сака националниот закон и практиката да се усогласени со правото на ЕУ, може да му се обрати на Судот на Европската Унија за појаснување.⁵⁵

За темата на нашиот документ би ги споменале следните одлуки на овој Суд: **C-565/12 Пресудата на судот од 27. Март 2014., LCL Le Crédit Lyonnais SA против Fesih Kadhani**⁵⁶ Барање за претходна одлука што го упатил Tribunal d'instance d'Orléans - Франција, член 23 од ДПК 2008/48/ЕЗ; **C-377/14 Пресудата на Судот од 21 април 2016. Ernst Georg Radlinger i Helena Radlingerová protiv Finway a.s.** Барање за претходна одлука која ја упати Krajský soud v Praze - Република Чешка толкување на: членот 7. став 1. на Директивата 93/13/ЕЕЗ, точка 1. потточка (е) на Прилогот на Директивата 93/13/ЕЕЗ; член 3. точка (l) i 10. став 2. ДПК 2008/48/ЕЗ, и точката I. Прилог I. ДПК 2008/48/ЕЗ.⁵⁷ И Предметот t **C-483/16 - пресуда на Судот од 2018, Zsolt Sziber protiv ERSTE Bank Hungary Zrt** Барање за претходна одлука упатил Fővárosi Törvényszék (Судот во Будимпешта) - Унгарија и Предметот C-630/17 - Пресуда на Судот од 2019. Anica Milivojević против Raiffeisenbank St. Stefan-Jagerberg-Wolfsberg eGen Барање за претходната одлука упатил Општинскиот суд во Ријека- Постојана служба на Раб.⁵⁸

54) https://e-justice.europa.eu/content_european_judicial_network_in_civil_and_commercial_matters-21-en.do ;

55) Пресудите на Судот на ЕУ се обврзувачки за сите национални судови. Пропустите на судовите на државите членки да ги применуваат нормите на правото на ЕУ на начин како ги интерпретира Судот може да доведе до одговорност на државата за штета поради особено тешки повреди на европското право. Секој поединец во постапка пред националните судови има можност да се повикува на правото на ЕУ и на практиката на Судот, а националните судови имаат обврска да ги применуваат. Во однос на примената на одредбите на бројни директиви кои се однесуваат на заштитата на правата на потрошувачите, во практиката, пред националните судови често се појавуваат бројни отворени прашања. Судот, на поголемиот број на тие прашања одговарал во постапки во кои по повод барања за претходно толкување, толкувал определени одредби од директивите. На темел на тие одлуки може да се заклучи кои стандарди за заштита на потрошувачите мораат да ги обезбедат националните судови.

56) ECLI:EU:C:2014:190

57) ECLI:EU:C:2016:283

58) Пребарување може да се направи на <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?docid=124983&doclang=EN>

2. ПРАВНА РАМКА И ИНСТИТУЦИОНАЛНИ ФОРМИ ЗА ЗАШТИТА НА ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ЗА ФИНАНСИСКИ УСЛУГИ ВО РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА

Во Република Северна Македонија, кога станува збор за заштитата на правата на потрошувачите за финансиски услуги, положбата на потрошувачите ќе се оцени од неколку аспекти. Прво, ќе ја анализираме правната рамка и тоа колку во правните прописи на нашата држава се имплементирани решенијата содржани во законодавството на Европската Унија на планот на заштитата на правата на потрошувачите како корисници на финансиски услуги. Ќе ја анализираме уреденоста на договорите за кредит од аспект на прописите за транспарентност и имплементацијата на двете клучни директиви, Директивата за потрошувачки кредит 2013/11/ЕУ и Директивата 2014/17/- ЕУ за хипотекарните кредити. Второ, ќе анализираме колку можноста за алтернативно решавање на споровите е присутна во нашата држава и колку се користи за заштита на правата на потрошувачите, како корисници на финансиски услуги. Исто така, предмет на опсервација ќе биде и можноста за покренување на судска заштита пред граѓанските судови и анализа на не/можноста за покренување на колективни тужби. Трето, ќе укажеме на улогата на Министерството за економија, Министерството за финансии, Народната банка на Република Северна Македонија, банките, финансиските друштва и невладиниот сектор во спроведувањето на заштитата на правата на потрошувачите при користењето на финансиски услуги.

2.1. ПРАВНА РАМКА ЗА ЗАШТИТА НА ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ КАКО КОРИСНИЦИ НА ФИНАНСИСКИТЕ УСЛУГИ ВО РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА

Правната рамка за заштита на правата на потрошувачите како корисници на финансиски услуги во Република Северна Македонија ја сочинуваат повеќе закони.

Секако, релевантните правни прописи се содржани во законите со кои се уредува дејноста на банките и финансиските друштва, законите со кои се уредени договорите за користење на финансиски услуги, а кога станува збор за договорите обезбедени со залог и хипотека, и законите со кои се уредуваат стварните права над туѓи ствари, како и оние за регистар на заложените права и катастар на недвижности.

Специфични правни норми за заштита на потрошувачите се содржани во **Законот за заштита на потрошувачите**⁵⁹ и **Законот за заштита на потрошувачите во договорите за потрошувачки кредит**.⁶⁰

Како што укажавме и во воведниот дел на овој документ, фокусот на нашиот интерес е насочен кон кредитирањето на потрошувачите како посебен вид на финансиски услуги. Оттука,

59) Закон за заштита на потрошувачите, „Службен весник на Република Македонија“, бр. 38/04, 77/07, 103/08, 24/11, 164/13, 97/15 и 152/15 – ЗЗП на РМ

60) Закон за заштита на потрошувачите при договори за потрошувачки кредити - ЗЗПДПК, „Службен весник на Република Македонија“, бр. 51/11. ;145/2015; 23/2016; 20/2019;

како релевантни правни прописи што ја чинат правната рамка за кредити на потрошувачите, покрај генералниот потрошувачки закон и секторскиот Закон за заштита на потрошувачите во договорите за потрошувачки кредит, особено се битни и Законот за облигационите односи,⁶¹ Законот за сопственост и други стварни права,⁶² Законот за договорен залог,⁶³ како и Законот за катастар за недвижности.⁶⁴ Овие закони ќе бидат анализирани во делови на овој документ во онаа мера во која тоа е неопходно за да се разбере каква е правната уреденост, да се оцени усогласеноста со правната рамка на Европската Унија за овој вид на финансиски услуги и да се дадат предлози de lege ferenda. Сето тоа во насока што би требало да се промени или дополни за да се обезбеди почитување на правата на потрошувачите при користење на финансиски услуги во нашата држава.

Во нашата држава како даватели на кредит можат да се јават банките, финансиските друштва и други трговски друштва. Во зависност од тоа кој ја дава финансиската услуга, надзорот над работењето и воедно надзор над почитувањето на правата на потрошувачите вршат различни органи на надзор. Така, над работата на банките надзор врши Народната банка на Република Северна Македонија, лиценци за работа и регистарот на финансиските друштва го води и надзор над нив преку финансиските инспектори врши Министерството за финансии, регистар на трговските друштва кои дават кредити води Министерството за економија, а надзор над нив врши Државниот пазарен инспекторат.⁶⁵

Потрошувачките кредити во Република Северна Македонија се уредени со Законот за облигационите односи,⁶⁶ Законот за заштита на потрошувачите,⁶⁷ Законот за заштита на правата на потрошувачи при договори за потрошувачки кредити и Уредбите со законска сила на Владата на Република Северна Македонија со кои се извршени измени на Законот за облигационите односи, Законот за потрошувачите и Законот за заштита на правата на потрошувачите при договори за потрошувачки кредити.

Законот за облигационите односи (во понатамошниот текст 300)⁶⁸ е генерален општ закон во однос на другите споменати закони. Овој Закон се применува на сите договори, гра-

61) Законот за облигационите односи („Службен весник на Република Македонија“ број 18/2001, 78/2001, 04/2002, 59/2002, 05/2003, 84/2008, 81/2009, 161/2009, , 23/13 и 123/13)- 300 на РМ

62) Закон за сопственост и други стварни права („Службен весник на Република Македонија“ број 18/01, 31/08, 92/08, 139/09 и 35/10);- ЗСДСП на РМ

63) Закон за договорен залог („Службен весник на Република Македонија“ бр. 5/03, 4/05, 87/07, 51/11, 74/12, 115/14, 98/15,215/15 и 61/16) -ЗДЗ на РМ

64) Закон за катастар на недвижности („Службен весник на Република Македонија“ бр. 55/13, 41/14, 115/14, 116/15, 153/15, 192/15, 61/16, 172/16 и 64/18) – ЗКН на РМ

65) Закон за заштита на потрошувачите при договори за потрошувачки кредити – ЗЗПДПК, („Службен весник на Република Македонија“, бр. 51/11. ;145/2015; 23/2016; 20/2019);

66) Законот за облигационите односи („Службен весник на Република Македонија“ број 18/2001, 78/2001, 04/2002, 59/2002, 05/2003, 84/2008, 81/2009, 161/2009, , 23/13 и 123/13)

67) Закон за заштита на потрошувачите, („Службен весник на Република Македонија“, бр. 38/04, 77/07, 103/08, 24/11, 164/13, 97/15 и 152/15) – ЗЗП на РМ

68) Законот за облигационите односи („Службен весник на Република Македонија“ број 18/2001, 78/2001, 04/2002, 59/2002, 05/2003, 84/2008, 81/2009, 161/2009, 23/13 и 123/13)

ѓански, потрошувачки и трговски. Овој Закон е особено битен затоа што со него се уредува слободата на договарањето; начелото на совесност и чесност; начелото на еднаква положба на страните во облигационите односи; начелото на еднаква вредност на давањето; начелото на забрана на злоупотреба на правото. Сите овие начела доаѓаат до израз кога има потреба од толкување на договорите затоа што тие не се толкуваат низ призмата на она што договорните страни го напишале во договорот туку и низ светлото на начелата на облигационото права. Во ЗОУ се уредени паричните облигациони односи - начелото на монетарен номинализам, каматите и сл. Во овој Закон е уредена формата, толкувањето на договорите, причините и последиците од ништовноста, рушливоста и раскинувањето на договорите. Во овој Закон уредени се договорот за заем, договорот за кредит, договорот за гаранција, упатување (асигнација), банкарски парични депозити, депонирање хартии од вредност, банкарска тековна сметка, договор за сеф, договор за кредит, договор за кредит врз основа на залог на хартии од вредност, акредитиви, банкарска гаранција, примена на одредбите за банкарското работење и порамнувањето.

Кога станува збор за прекумерното оштетување и очигледниот несразмер на давањата на двете страни и последиците од заблудата за економската вредност на давањата, повторно решението го наоѓаме во Законот за облигационите односи. Лихварските договори и правните последици од склучување на овие договори се уредени со Законот за облигационите односи.

*Законоџ за заштитата на потрошувачите*⁶⁹ го уредува преддоговорното информирање на потрошувачите; правото на повлекување на потрошувачот во рок од 14 дена и правата и обврските на трговците - давателите на кредити за известување за ова право и последиците од недавањето на ваквата информација, овој Закон уредува што е нечесна деловна практика, ги дефинира измамничката деловна практика, агресивната деловна практика, практиките кои сами по себе се сметаат за нечесни, како и оние практики кои придонесуваат потрошувачот да донесе непромислена економска одлука која не би ја донел да не бил под влијание на однесувањето на трговецот.

*Законоџ за заштитата на потрошувачите при договори за потрошувачки кредити*⁷⁰ ја уредува транспарентноста на овие договори и обврските на давателите на кредит. Овој Закон содржи правила за рекламирањето на потрошувачките кредити и од 2019 година со членот 20-а ја ограничува ефективната каматна стапка или процентот на вкупните трошоци на висина која не смее да биде повисока од петкратниот износ на казнената каматна стапка.

Уредбите со законска сила на Владата на Република Северна Македонија кои се однесуваат на измена на Законот за заштита на правата на потрошувачите при договори за потрошувачки кредити ги лимитира на 30% од висината на кредитот останатите трошоци

69) Закон за заштита на потрошувачите, („Службен весник на Република Македонија“, бр. 38/04, 77/07, 103/08, 24/11, 164/13, 97/15 и 152/15) – ЗЗП на РМ

70) Закон за заштита на потрошувачите при договори за потрошувачки кредити - ЗЗПДПК, „Службен весник на Република Македонија“, бр. 51/11, 145/2015; 23/2016; 20/2019;

за време на вонредна состојба и 90 дена по завршувањето на оваа состојба за сето време на траење на кредитот за договорите склучени во овој период.

Уште две уредби со законска сила донесе Владата на Република Северна Македонија кои беа правна рамка за уредување на договорите за кредит за време на вонредната состојба предизвикана со пандемијата. Тоа се Уредбата со законска сила за начинот на промена на договорни услови на кредитни изложености кај банките и штедилниците, „Службен весник на РСМ“ бр. 80 од 27.03.2020 година со која се вовеле мораториум на плаќање на кредитите и долговите на кредитните картички и Уредбата со законска сила за примена на Законот за облигационите односи за време на вонредна состојба, објавена во „Службен весник на Република Северна Македонија“, бр. 44-2443/1 од 2 април 2020 за намалување на каматата.

Во текстот што следи како особено релевантни за целта за која се пишува овој документ ќе бидат анализирани позитивно-правните решенија за: структурата на побарувањата на доверителите која е предмет на ревизија и во правните прописи на ЕУ.

2.1.1. Каква е структурата на побарувањата на доверителите кај банките и финансиските институции и другите субјекти за кредитите што им ги даваат на потрошувачите (ипровизија, ипрошоци, договорни и казнени камати)

Правното регулирање на банкарските побарувања во правото на Република Северна Македонија има своја јавно-правна, како и своја приватно-правна компонента. Што се однесува до системот на јавното право, постојат вообичаени контролни механизми за регулирање на работењето на комерцијалните банки, како со законски, така и со подзаконски акти. Предмет на јавно-правната контрола се таканаречените банкарски работи во смисла на собирање депозити и одобрување на кредити во свое име и за своја сметка.⁷¹ Општиот и посебен надзорен систем на работењето на банкарскиот систем на Република Северна Македонија го спроведува Народната банка на Република Северна Македонија.⁷² Ваква е во најширока смисла, уставната позиција на Народната банка на Република Северна Македонија, која е самостојна и одговорна за стабилноста на валутата, за монетарната политика и за општата ликвидност на плаќањата во Републиката и спрема странство.⁷³ Имајќи ги предвид уставните принципи, основна цел на Народната банка на Република Северна Македонија е постигнување и одржување на ценовната стабилност, со што се придонесува за одржување на стабилен, конкурентен и пазарно ориентиран финансиски систем; сето ова

71) Вид. чл. 2(4) Закон за банките – ЗБ, „Службен весник на Република Северна Македонија“ бр. 67/07, 88/08, 118/08, 42/09, 90/09, 67/10, 26/13 13/14, 15/15, 153/15, 190/16 и 7/19 и „Службен весник на Република Северна Македонија“ бр.101/19 и чл. 7. ЗБ.

72) Вид. чл. 114(1) ЗБ.

73) Вид. чл. 60(2) Устав на Република Македонија, „Службен весник на Република Македонија“, бр. 52/91, 01/92, 31/98, 91/01, 84/03, 107/05, 03/09, 13/09, 49/11, 15/13, 139/14, 196/15, 142/16 и 140/18 и „Службен весник на Република Северна Македонија“ бр.98/19,

со почитување на принципите на отворена пазарна економија и слободна конкуренција.⁷⁴ При остварување на наведените цели **Народната банка на Република Северна Македонија, помеѓу останатото, ја утврдува и спроведува монетарната политика, како и политиката на девизниот курс.**⁷⁵

Основен и најзначаен инструмент на монетарната политика на Народната банка на Република Северна Македонија, кој го одредува самата Народна банка на Република Северна Македонија во границите на сопствените уставни законски овластувања **е таканаречената основна каматна стапка на благајничките записи на Народната банка на Република Северна Македонија.** Народната банка на Република Северна Македонија донесува, на редовна месечна основа, одлуки за нивото на основната каматна стапка, анализирајќи ги притоа последните расположливи податоци за клучните макроекономски финансиски показатели и нивното значење во контекст на тековните макроекономски проекции. Одлуките за нивото на основната каматна стапка се објавуваат преку соопштенија за јавноста на интернет-страницата на Народната банка на Република Северна Македонија.

Банкарските побарувања, нивната структура и висина, начелно се оставени на банките во својство на понудувачи на расположливиот капитал. Појасно речено, во правниот систем на Република Северна Македонија нема поконкретни правила што се однесуваат на самите банкарски побарувања, барем кога станува збор за јавно-правните прописи.

Така, во поглед на генералната **структура на кредитот, во чл. 2(23) од Законот за банки се предвидува дека кредитот претставува пласирање на одреден износ на пари во замена за отплата на одобриениот и ненамирен износ, заедно со каматата или заедно со каматата и провизијата, пресметани во тој износ.** Од оваа одредба се гледа дека самиот поим на кредит или, подобро речено, дејноста на кредитирање, подразбира трансфер на одреден износ на пари со обврска за враќање на трансферираните пари (главнината) со камата и провизија или само главнината со камата. Ваквиот поим на кредитот, во принцип, одговара на дефиницијата на кредит содржана во прописите на приватното право,⁷⁶ со тоа што покрај каматата се споменува и провизијата. Оставајќи ги прописите на приватното право на страна, може да се извлече заклучок дека правниот поредок на Република Северна Македонија познава **два вида на банкарски побарувања, покрај главнината, каматите и провизијата.** Јасно е дека станува збор за структурата, а не за висината на банкарските побарувања. **Што се однесува до висината на банкарските побарувања, јавно-правните прописи не содржат никакви ограничувања ниту во однос на каматите, ниту во однос на провизијата. Во однос на каматата како единствено ограничување може, барем посредно, да се смета каматната стапка на благајничките записи на Народната банка на Република Северна Македонија.**

74) Вид. чл. 6. Закон за Народната банка на Република Северна Македонија – ЗНБРМ, „Службен весник на Република Северна Македонија“ бр. 158/10, 64/12, 123/12 и 43/14, 153/15, 6/16 и 83/18

75) Вид. чл. 7(1) и (3) ЗНБРМ.

76) Вид. чл. 1104(1) Закон за облигационите односи – 300, „Службен весник на Република Северна Македонија“ бр. 18/01, 78/01, 04/02, 59/02, 05/03, 84/08, 81/09, 161/09, 23/13 и 123/13.

Од ова може да се заклучи дека правниот систем на Република Северна Македонија познава два вида банкарски побарувања, а тоа се **каматите и провизиите**, чија висина не подлежи на законските ограничувања во смисла на јавното право.⁷⁷ Оставајќи ги на страна каматите, **банките во пракса наплатуваат и административни трошоци**. Оттука се поставува очигледното прашање за разликата помеѓу провизијата и административните трошоци.

Во практиката постои **заменливост помеѓу провизијата и административните и останатите трошоци**. Провизија понекогаш се бара за барањето на кредит, додека во други случаи се побарува за процесот на одобрување. Во поголемиот број случаи, сепак е очигледно дека за самото барање се побаруваат административни трошоци, а за целокупниот процес на одобрување на кредит се бараат провизии во одреден процентуален износ на кредитот. Притоа, во одредени случаи има разлика во однос на висината на провизијата во зависност дали подносителот на барањето е веќе клиент на банката (во принцип дали прима плата преку таа банка). Оттука, може да се заклучи дека во поголемиот број случаи провизиите се однесуваат на процесот на оценка на кредитната способност и одобрување на кредитот, додека останатите трошоци се однесуваат на иницијалната апликација, како и на трошоците на осигурувањето и обезбедувањето.

Во принцип, прописите на приватното право ја уредуваат структурата на банкарските побарувања во согласност со споменатите јавно-правни прописи. Второ, што се однесува до висината на банкарските побарувања, постои разлика помеѓу регулацијата на висината на провизијата и останатите трошоци и регулацијата на висината на стапката на договорните камати. Додека провизијата и останатите трошоци не се уредени со приватно-правни прописи, постои регулатива во однос на висината на стапката на договорните камати за која ќе стане збор подолу во текстот.

Што се однесува на конкретните прописи на приватното право, постојат два вида прописи што се однесуваат на банкарските кредитни побарувања. Во првата група влегуваат прописи што се однесуваат на генералниот систем на висината на банкарските побарувања или, подобро речено, на висината на стапката на договорните камати. Оваа материја ја покрива ЗОО. Другата група ја сочинуваат секторски прописи што се однесуваат на одделни видови на кредити. Во принцип станува збор за одделни прописи на потрошувачкото право: еден генерален⁷⁸ и еден специјален.⁷⁹

Договорните камати претставуваат **противнадомест за позајмените пари**, односно таканаречена цена на капиталот. Во едно пазарно стопанство, сосема е правилно договорната камата да се плаќа врз основа на пазарен механизам.⁸⁰ Висината на договорните камати, во принцип

77) Провизиите се користат како форма на репарација за услугите во врска со кредитирањето и во други случаи, како што е случајот за надомест кај предвременото враќање на кредитот.

78) Закон за заштита на потрошувачите - ЗЗП, „Службен весник на Република Северна Македонијабр“, бр. 38/04, 77/07, 103/08, 24/11 и 164/13.

79) Закон за заштита на потрошувачите при договори за потрошувачки кредити - ЗЗПДПК, „Службен весник на Република Македонија“, бр. 51/11, 145/2015; 23/2016; 20/2019; и

80) Вид. М. Labus, *Osnovi ekonomije, Stubovi kulture*, Beograd 19993, 190-191.

се изразува преку каматните стапки на договорната камата. Каматните стапки претставуваат процентуално учество на износот на каматата во однос на главницата, како вкупен износ на позајмените пари. Методите за пресметка на каматата на главницата се различни. Кај граѓанските заеми, каматата често се пресметува на вкупната позајмена главница. Во банкарското работење, особено имајќи ги предвид ануитетите на кредитите, каматата се пресметува на преостанатиот дел на главницата, така што секој ануитет структурално опфаќа елемент на главнината и елемент на каматата. Во структурата на самиот ануитет, делот на каматата е поголем во првиот ануитет, во однос на подоцнежните, при што во подоцнежните ануитети се намалува делот на каматата во однос на главницата сè до конечната исплата на кредитот.

Во секој случај, измените на 300 од 2009 година го сочинуваат актуелниот систем на договорните камати во правото на Република Северна Македонија.⁸¹ Овие измени поаѓаат од генералниот концепт дека стапката на договорната камата се врзува за стапката на казнената камата, како највисока, додека во овие граници страните слободно ја договараат висината на стапката. Исто така, потребно е да се спомене дека овој концепт се проширува и на девизните побарувања, нешто што не беше случај со измените и дополненијата на 300 од 2008 година.

Пред да го изложиме актуелниот систем на решенија, мораме начелно да го образложиме **системот на казнени камати во правото** на Република Северна Македонија, имајќи го предвид усвоениот концепт.

Основа за пресметување на стапката на казнетите камати е **референтната каматна стапка**: за денарските побарувања важи каматната стапка на благajничките записи, додека за девизните побарувања важи едномесечната стапка на EURIBOR-а. Овие референтни стапки се зголемуваат за одреден број на процентни поени и така се добива стапката на законската казнена камата. За побарувањата од договорите кај кои барем едно лице не е трговец, зголемувањето изнесува осум процентни поени. Правилата се исти кога станува збор за побарувања што се изразени или определени во странска валута, само што за евра се применува едномесечната стапка на EURIBOR-а како референтна, а бројот на процентните поени за зголемување е ист.

Следејќи го системот на казнените камати, стапката на договорната камата кај побарувањата од договорите кај кои барем една страна не е трговец (граѓанските и потрошувачките), не може да биде повисока од стапката на законската казнена камата. Правилата се идентични и за девизните и за денарските побарувања, па секогаш како релевантна се зема стапката на законската казнена камата за соодветната валута.

Секако, стапката на договорната камата мора да се разликува од стапката на вкупните трошоци на кредитот. Оваа стапка е уредена со ЗЗПДПК по пример на Директивата 2008/48/ЕЗ на Европскиот парламент и Советот од 23 април 2008 година за договорите за потрошувачки кредити и ставање вон сила на Директивата на Советот 87/102/ЕЕЗ - Директивата 2008/48/ЕЗ- ДПК.⁸² Оваа стапка на вкупните трошоци (СВТ) на кредитот

81) Ове су се измене отпочеле примењивати од 01.02.2010. године.

се изразува всушност како ефективна каматна стапка во која влегуваат не само надоместоците по основ на договорната камата, туку и надоместокот на трошоците во врска со кредитот. Така, согласно со чл. 3(i) од Директивата 2008/48/ЕЗ-ДПК, ефективната каматна стапка ги подразбира вкупните трошоци на кредитот за потрошувачот, изразени како годишен процент на вкупниот износ на кредитот. Вкупните трошоци на кредитот за потрошувачот, пак, во смисла на чл. 3(g) на Директивата 2008/48/ЕЗ - ДПК, се сите трошоци, вклучувајќи ги и каматите, провизиите, таксите или кој било друг вид на надомест што потрошувачот мора да ги плати во врска со договорот за кредит и коишто му се познати на доверителот, освен трошоците на нотарот. Притоа, трошоците се однесуваат на додадените услуги на договорот за кредит, а посебно премиите за осигурување, што исто така се вклучени, трошоците за склучување на други договори за давање други услуги доколку тие се задолжителни за добивање на кредитот според условите што важат на пазарот.⁸³ Во македонското право, начинот на пресметка на оваа стапка го уредува Народната банка на Република Северна Македонија.⁸⁴ Јасно е дека оваа одредба се однесува единствено на потрошувачките кредити што се дефинирани како такви во смисла на ЗЗПДПК и овие одредби од ДПК се инкорпорирани во важечкиот ЗЗПДПК.

Што треба да се има предвид при носење на новиите прописи:

Прво, тоа е прашањето за висината на провизијата. Како што споменавме, ова прашање генерално е оставено на деловната политика на банката, кога станува збор за правниот систем на Република Северна Македонија. Ова прашање, од своја страна, е многу значајно за должниците затоа што провизиите претставуваат значаен издатак, особено кога висината на кредитот е поголема. Битно е да се спомене дека прашањето за висината на провизиите било предмет на интерес на Европската комисија. Така, донесени се два законодавни акти на Унијата што се занимаваат со овие прашања, особено во однос на кредитните картички. Станува збор за Регулатива на Европскиот парламент и Советот за небанкарски надоместоци и за надомест за платни трансакции што се засноваат на картички и за Директивата на Европскиот парламент и Советот за услугите на платниот промет на внатрешниот пазар и измени на Директивата 2002/65/ЕЗ, 2013/36/ЕУ и 2009/110/ЕЗ за ставање вон сила на Директивата 2007/64/ЕЗ. Интересно е да се спомене дека прашањето за провизија за употребата на кредитните картички има свој контекст и во светлото на прописите за заштита на конкуренцијата, како што беше случај со *MasterCard*,⁸⁵ *Euro-Commerce*,⁸⁶ *Commercial Cards*⁸⁷ и *Visa Europe*.⁸⁸

82) Directive 2008/48/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2008 on credit agreements for consumers and repealing Council Directive 87/102/EEC, Official Journal of the European Union, L 133, 22.5.2008, 66-92.

83) Ваква одредба е содржана во чл. 2(7) ЗЗПДПК.

84) Вид. Одлука за методологијата за пресметување годишна стапка на вкупните трошоци, „Службен весник на Република Северна Македонијабр“, бр. 91/11.

85) COMP/34.579.

86) COMP/36.518.

87) COMP/38.580.

88) COMP/39.398.

Второ битно прашање е начинот на пресметка на договорните камати.⁸⁹ Ова е особено битно кај ануитетните кредити каде што во структурата на самиот ануитет учеството на каматата е поголемо во првите ануитети, во однос на подоцнежните, што следствено влијае на помал дел во вкупниот процент на отплаќање на главницата во однос на каматата.⁹⁰ Предложената граѓанска кодификација се обиде ова прашање поправично да го уреди, предвидувајќи дека кај повремение побарувања, какви што се ануитетите, **пресметувањето на главницата, каматите и трошоците мора да биде соодветно пропорционално во одредени граници на секое повремено побарување.** За жал, се чини дека е малку веројатно ова решение да биде прифатено, иако неговата промоција, според нас, ја одразува смислата на каматата. Секако, 300 содржи решенија за пресметување на законските камати кога во чл. 266-в(1) уредува дека пресметката на казнената камата се врши со едноставен декурзивен каматен метод на втасаната главница, без пресметување на казнената камата во главницата. Казнената камата се третира како едноставна камата на задоцнетото плаќање и во смисла на чл. 2(6) на Директивата 2011/7/EУ.

Трето, многу актуелно прашање се променливите каматни стапки. 300, во принцип, дозволува променливи каматни стапки до највисоките дозволени, и тоа не само зголемување на каматните стапки во ситуација кога должникот нема да ги исплати доспеаните договорни камати на време,⁹¹ туку и воопшто.⁹² Во македонската практика варијабилните каматни стапки се вообичаени, посебно кај долгорочните кредити, со тоа што често се нуди фиксна стапка за првите неколку години, како кај хипотекарните станбени кредити, а варијабилна каматна стапка за останатиот период. Во Република Србија и Република Хрватска имало и судски одлуки во однос на зголемувањето на каматната стапка на основа на договорот за кредит.⁹³ Прашањето за **варијабилните каматни стапки е особено интересно во ситуациите кога заемите и кредитите се со валутна клаузула.**⁹⁴ Банката, во оваа ситуација, се штити во однос на евентуалната инфлација со интервенција во главницата. Предвидувањето на варијабилните каматни стапки во комбинацијата со валутна клаузула подразбира две корекции, и во поглед на главницата и во поглед на каматната стапка, со што целокупниот товар на евентуалните економски промени се префрла на корисникот на кредитот или на заемот. Останува отворено прашањето колку кумулативното предвидување на валутните клаузули и варијабилните каматни стапки ја одразува содржината на начелото на еднаква вредност на заемните давања⁹⁵ и еднаквоста на субјектите на облигацијата воопшто.⁹⁶

89) Вид. Е. Čulinović-Herc, M. Dimitrić, "Način obračuna kamatne stope kod potrošačkog zajma – otvorena pitanja hrvatskog prava i finansijske prakse", Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci 27(1), 2006, 57 и даље.

90) Вид. S. Finlay, Consumer Credit Fundamentals, Palgrave Macmillan, Basingstoke 2009, 166, 231-224.

91) Вид. чл. 389. 300.

92) Вид. чл. 388(2) 300.

93) Види.

<http://udrugafanak.hr/index.php/component/k2/itemlist/search?searchword=presuda&categories=3%2C4%2C5%2C6%2C13&format=html&t=1396259941409&tpl=search>, 30.12.2020.

94) Вид. чл. 384. 300.

95) Вид. чл. 8 300.

96) Вид. чл. 4. 300.

Варијабилните каматни стапки се дозволени во правото на Европската Унија. Така, Директивата 2008/48/ЕЗ-ДПК ги спомнува како вид на каматни стапки.⁹⁷ Ваков е случајот и со одредбата на Директивата 2014/17/ЕУ на Европскиот парламент и Советот од 4 февруари 2014 година за договорите за потрошувачки кредити што се однесуваат на станбените недвижности за измени на Директивата 2008/48/ЕЗ и 2013/36/ЕУ и Регулативата (ЕУ) бр. 1093/2010 - Директивата 2014/17/ЕУ- ДХК.⁹⁸ Според чл. 24 на ДХК, ако договорот за кредит е кредит со варијабилна стапка, државите членки обезбедуваат: кои било индекси или референтни стапки кои се користат за пресметка на стапката на задолжување да бидат јасни, достапни, објективни за странките на договорот за кредит и надлежните тела да можат да проверат; и архивската евиденција на индексот за пресметка на стапките за задолжување да ги одржуваат давателите на тие индекси или доверителите.

Промената на каматната стапка не е начелно нечесна во смисла на одредбите на Директивата на Советот 93/13/ЕЕЗ⁹⁹ од 5 април 1993 година за нечесните одредби во потрошувачките договори - Директивата на Советот 93/13/ЕЕЗ, изменета со Директивата 2011/83/ЕУ на Европскиот парламент и Советот од 25 октомври 2011 година за правата на потрошувачите, измената на Директивата на Советот од 93/13/ЕЕЗ и Директивата од 1999/44/ЕЗ на Европскиот парламент и Советот за ставање вон сила на Директивата на Советот 85/577/ЕЕЗ и Директивата 97/7/ЕЗ на Европскиот парламент и Советот.¹⁰⁰ Во точ. 1(j) од Прилогот, на што упатува чл. 3(3) на Директивата на Советот 93/13/ЕЕЗ, како нечесна се смета одредбата за давање можност на продавачот на стоката или давателот на услугата еднострано да го изменат договорот без оправдана причина предвидена со договорот. Од другата страна, во точка 2(b)(1) на Прилогот на Директивата на Советот 93/13/ЕЕЗ се наведува дека оваа одредба не е пречка за договорните одредби според кои давателот на финансиска услуга се придржува на правото на измена на каматната стапка која ја плаќа потрошувачот или таа му се плаќа на него, или износот на останатите такси за финансиските услуги, без известување кога постои оправдана причина, под услов од давателот на услугата да се бара за тоа да ја извести другата договорна страна или страните во најкратко можно време и тие да се слободни веднаш да го раскинат договорот. Слична одредба содржи и чл. 55(2)(3) ЗЗП.

Можеби најбитното прашање кое се поставува во контекст на правно-политичкиот пристап е прашањето за **потребата од ограничување на стапката на договорните камати.**

97) Вид. чл. 3(j) Директиве 2008/48/ЕЗ.

98) Directive 2014/17/EU of the European Parliament and of the council of 4 February 2014 on credit agreements for consumers relating to residential immovable property and amending Directives 2008/48/EC and 2013/36/EU and Regulation (EU) No 1093/2010 (Text with EEA relevance), Official Journal of the European Union, L 60, 28.2.2014, 34-85.

99) Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts, Official Journal of the European Communities, L 95, 21.4.1993, 29-34.

100) Directive 2011/83/EU of the European parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council (Text with EEA relevance, Official Journal of the European Union, L 304, 22.11.2011, 64-88.

Македонскиот законодавец, како што видовме, го прифати принципот на уредување на висината на стапката на договорната камата по углед на висината на стапката на казнената камата. Ова од причини што казнените камати подразбираат поширок круг на функции отколку што е тоа случај со договорните камати. Затоа што договорните камати имаат функција на цена на капиталот, односно противнадомест за временско ограничено располагање со позајмени пари, казнените камати подразбираат не само репараторна туку и превентивна и казнена функција.¹⁰¹ Имајќи ги предвид овие функции на казнените камати, решението за врзување на стапката на договорните камати за стапката на казнените камати не само што е оправдано, туку е и либерално.

Што се однесува до структурата на кредитните побарувања, македонската практика покажува дека структурата на банкарските кредитни побарувања е сложена и вклучува фиксни или варијабилни договорни камати, различни провизии и различни (административни) трошоци. Притоа, провизиите и останатите трошоци имаат слична функција, иако структурата на останатите трошоци често не се однесува непосредно на заемот или кредитот, туку на неговото осигурување или обезбедување. Инаку, како што е наведено, сите провизии и трошоци, освен оние што се однесуваат на трошоците на нотарот, мораат да се предвидат во вкупните трошоци на кредитот и да се изразат низ т.н. (ефективна каматна стапка) **стапка на вкупни трошоци СВТ** чија висина е ограничена со ЗЗПДПК. Оваа обврска се однесува единствено на потрошувачките кредити, во смисла на Директивата 2008/48/ЕЗ, а би требало да се однесува и на потрошувачките станбени кредити во смисла на ДХК, по нејзината имплементација во домашниот правен поредок.

Очигледно, е исто така, дека директивите за потрошувачки кредити се првенствено **директиви за транспарентност**,¹⁰² а не толку директиви кои битно влијаат на содржината на материјалното право на државите членки. Постојат, од друга страна, обиди за интервенција на планот на висините на провизиите, како што видовме погоре, но сепак со секторски пристап. За Унијата ова може да е оправдано, или се поставува прашање колку националните законодавства покажуваат спремност да се соочат со практиката во поглед на провизијата и останатите трошоци, затоа што тие битно влијаат на „цената“ на кредитот.

Покрај висината на стапката на договорната камата, постои потреба за регулирање и на останатите аспекти на банкарските побарувања. Така, на пример, се поставува прашањето за **предвремена отплата на заемите и кредитите**.¹⁰³ Останува прашањето за висината на провизијата како и прашањето за оправданоста на некои останати трошоци. Можеби најинтересно и **најкомплицирано е прашањето на каматната стапка која се применува при амортизацијата на заемите и кредитите**. Прашањето на капитализацијата на каматата на-

101) Вид. чл. 267(1) 300.

102) Спореди. S.M. Franken, "The Political Economy of the EC Consumer Credit Directive", *Consumer Credit, Debt and Bankruptcy: Comparative and International Perspectives* (eds. J. Niemi, I. Ramsay, W.C. Whitford), Hart Publishing, Oxford-Portland, OR 2009, 129 и даље.

103) Вид. чл. 16. Директива 2008/48/ЕЗ, чл. 25. Директива 2014/17/ЕУ и чл. 387. 300.

челно е решено со забрана на анатоцизмот,¹⁰⁴ но прашање е дали самата каматна пресметка не подразбира имплицитна капитализација. Исто така, спорни се варијабилните каматни стапки, особено кога се комбинираат со валутна клаузула. **И самите валутни клаузули, од своја страна, можат да бидат нечесни кога валутата за врзување е подложна на неочекувани промени.**

2.1.2. Имплементација на ДПК во Законот за заштитата на потрошувачите при договорите за потрошувачки кредит

Во ЗЗПДПК е имплементирана ДПК. Со овој Закон се уредува заштитата на потрошувачите при склучување и реализација на договори за потрошувачки кредит, во обем и за намени предвидени со овој Закон. Законодавецот укажал и на примената на другите правни прописи во нашата држава на договорите за потрошувачки кредит. На договорот за потрошувачки кредит се применуваат одредбите на Законот за облигационите односи, а на заштита на потрошувачите одредбите од Законот за заштита на потрошувачите. Исто така е нормирано дека доколку поинаку не е уредено со овој Закон, на договорите за финансиски лизинг се применуваат одредбите од Законот за лизинг.

Во ЗЗПДПК е имплементирана ДПК, и во Законот е определено дека тој се применува на договорите што ќе ги склучи потрошувачот заради остварување на цели кои не се поврзани со вршење на неговата трговска, деловна или професионална дејност со давателот на кредитот или кредиторот кој одобрува или ветува дека ќе му одобри на потрошувачот кредит во форма на заем, дозволено пречекорување, одложено плаќање на производи и услуги, финансиски лизинг или друга слична финансиска услуга, освен договори за давање на услуги на континуирана основа или за снабдување со производи од ист вид кај кои плаќањето се врши на рати во текот на периодот на давањето на услугите и снабдувањето со производи.

Кога станува збор за тоа кои кредити се исклучени од примената на ЗЗПДПК, битно е да се нагласи дека за разлика од ДПК каде што најмал износ на кој се применуваат нормите од ДПК е над 200 евра, во нашиот ЗЗПДПК после измените во 2018, нормите од Законот се применуваат и на кредити под 200 евра. Ова е добро решение и е во согласност со најновите истражувања и заклучоци на ЕК.

Во ЗЗПДПК особено е битен и членот 20-а со кој се определува годишната стапка на вкупни трошоци која може да биде најмногу пет пати повисока од стапката на законската казнена камата утврдена согласно со Законот за облигационите односи за договорите во кои барем едното лице не е трговец.

Во однос на огласувањето, преддоговорното информирање, содржината на договорот за кредит, рокот за повлекување од договорот, условите за предвремено враќање на кредитот, дефинирањето и определувањето на правата и обврските на кредитниот посредник и сите

104) Вид. чл. 268(1) и 388-6 300.

останати норми од ДПК како норми од максимална хармонизација, можеме да заклучиме дека се имплементирани во ЗЗПДПК.

Измените и дополнувањата во регулирањето на договорите за потрошувачки кредит во рамките на европското право планирани за втората половина на 2021 година, што се однесуваат на поголема хармонизација на пазарот на финансиски услуги како и потребата за измените што резултираат од рапидната дигитализација, ќе најдат место и во домашното право на нашата држава.

2.1.3. Имплементација на ДХК во домашното право

Директивата за хипотекарни кредити не е транспонирана во правните прописи на нашата држава.

Договорната хипотека во нашата држава е уредена во Законот за договорен залог.¹⁰⁵ Според овој Закон, хипотеката се заснова на невладетелски залог со упис во Катастарот за недвижности. Предмет на хипотека е определена недвижност или ствар што се изедначува со недвижност. Правото на хипотека се стекнува со склучување на договорот за хипотека и со запишување на хипотеката во јавна книга на начин и под услови пропишани со закон. Под јавна книга во смисла на овој Закон, се подразбира книгата во која се врши запишувањето на правото на сопственост врз недвижностите и на другите стварни права врз тие недвижности, како и книгата во која се врши запишување на правото на сопственост и други стварни права врз ствари изедначени со недвижностите според овој и друг закон. Договорот за залог врз недвижност се заверува кај нотар чие службено седиште е на подрачјето на основниот суд каде што се наоѓа недвижноста. Ако за обезбедување на едно парично побарување се заснова заложно право врз повеќе недвижности од подрачје на повеќе судови и кое заложно право треба да се запише во јавните книги од подрачјата на повеќе судови, надлежен е кој било нотар од подрачјето на тие судови. Договорот за залог има својство на извршна исправа доколку е потврден или составен од нотар и доколку содржи изјава од договорните страни дека се согласни нивниот договор за залог да има својство на извршна исправа.

Од анализата може да се заклучи дека е неопходно да се имплементира ДХК во потрошувачкото право на нашата држава. Тоа може да се направи во посебен закон или да се додаде во ЗЗПДПК.

2.2. ИНСТИТУЦИОНАЛНИ ФОРМИ ЗА ЗАШТИТА НА ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ВО ФИНАНСИСКИТЕ УСЛУГИ ВО РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА

Во Република Северна Македонија, кога станува збор за институционални форми за заштита на правата на потрошувачите во финансиските услуги, ќе тргнеме најнапред од оние институции кои вршат надзор на различните субјекти кои се јавуваат како даватели на кредит - кредитори на потрошувачите.

105) „Службен весник на Република Македонија“ бр. 5/03, 4/05, 87/07, 51/11, 74/12, 115/14, 98/15, 215/15 и 61/16

Во текстот што следи накратко ќе бидат објаснети надлежностите на Министерството за економија, Министерството за финансии, Народната банка на Република Северна Македонија и, исто така, накусо ќе се осврнеме на оние кои се јавуваат како најчести даватели на кредит - банките и финансиските институции.

Во член 33 од ЗЗПДПК е предвидено дека кредиторите и потрошувачите ќе настојуваат настанатите спорови да ги решаваат со усогласување, порамнување, медијација или на друг мирен начин.

Во Република Северна Македонија не е имплементирана Директивата за алтернативно решавање на спорови и не постои платформа со можност за онлајн решавање на спорите кои произлегуваат од финансиските услуги.

Посредување во решавање на спорите помеѓу кредиторите и потрошувачите врши Организацијата на потрошувачи на Македонија.

Исто така, можно е овие спорови да се решаваат и пред медијатор по пат на медијација како начин за решавање на потрошувачките спорови во нашата држава.¹⁰⁶

Потрошувачите можат да поедат спорови од договорите за потрошувачки кредит, поради нечесна деловна практика при давање на финансиски услуги и нечесните договорни клаузули содржани во договорите за потрошувачки кредит, и пред редовните судови во нашата држава со индивидуална тужба во парнична постапка.

За применливото право и надлежност на редовните судови во спорови со меѓународен елемент особено се значајни решенијата содржани во прописите од меѓународното приватно право на нашата држава. Во Република Северна Македонија, во 2020 година е донесен нов Закон за меѓународно приватно право.¹⁰⁷ Во Законот за меѓународно приватно право¹⁰⁸ (во понатамошниот текст ЗМПП), во член 78 е определено меродавното право за потрошувачките договори. За потрошувачки договор меродавно е правото на државата

106) Види повеќе Закон за медијација „Службен весник на Република Македонија“ бр. 188/13, 148/15, 192/15 и 55/16

107) Овој Закон е усогласен со Регултивата на Европскиот парламент и на Советот бр. 1215/2012 за надлежноста и признавањето и извршувањето на судските одлуки во граѓанските и трговските работи (Брисел I - (новела)), од 12.12.2012 година CELEX 32012R1215; Регултивата на Европскиот парламент и на Советот бр. 864/2007 за меродавното право за вондоговорните обврски од 31.07.2007 година (Рим II) CELEX 320007R0864; Регултивата на Европскиот парламент и на Советот бр. 593/2008 за меродавното право за договорните обврски, од 17.06.2008 година (Рим I) CELEX 32008R0593; Регултивата на Советот бр. 2201//2003 за надлежноста и признавањето и извршувањето на одлуките во брачните работи и работите на родителската одговорност со која се става надвор од сила Регултивата на Советот бр. 1347/2000 во работите кои се однесуваат на издршката од 23 ноември 2003 година од 27.11.2003 година (Брисел II bis) CELEX 32003R220; Регултивата на Советот бр. 4/2009 за надлежноста и признавањето и извршувањето на одлуките и соработка во работите поврзани со обврските за издржување, од 18.12.2008 година CELEX 32009R0004; Регултивата на Советот бр. 1259/2010 за имплементирање на соработката на подрачјето на меродавното право за разводот и законската разделба, од 20.12.2010 година (Рим III) CELEX 32010R1259 и Регултивата на Европскиот парламент и на Советот бр. 650/2012 од 4.07.2012 за надлежноста, меродавното право, признавањето и извршувањето на одлуките и прифаќањето и извршувањето на автентичните инструменти во прашањата на наследувањето и за создавање на Европски сертификат за наследување, од 04.07.2012 CELEX 32012R0650

108) „Сл. весник на Р.Македонија“ бр. 32/2020 од 10.02.2020

во која потрошувачот има вообичаено престојувалиште, ако трговецот: 1) ја врши своја трговска или професионална дејност во државата на вообичаеното престојувалиште на потрошувачот или 2) на кој било начин таквата дејност ја насочува кон таа држава или кон повеќе држави, во кои е вклучена и таа држава, а договорот спаѓа во подрачјето на таквата дејност. Независно од ова, страните можат, во согласност со членот 73 од Законот за меѓународно приватно право, да го изберат меродавното право за потрошувачкиот договор. Со таквиот избор страните не можат да го лишат потрошувачот од заштитата која тој ја има врз основа на нормите чија примена не може да се исклучи со договор, содржани во правото на државата во која потрошувачот има вообичаено престојувалиште.

Во однос на хипотекарните кредити важна е и одредбата на ЗМПП со која се определува дека договорите кои се однесуваат на стварни права на недвижности или закуп на недвижности се полноважни во поглед на формата ако ги исполнуваат условите во поглед на формата предвидени во правото на државата во која недвижноста се наоѓа, ако по тоа право таквите услови: 1) важат независно од тоа во која држава договорот е склучен или кое право е меродавно за договорот и 2) од чија примена не може да се отстапи со договор.

Во член 125 став 2 стои дека во спорови од односи од потрошувачки договори каде е тужен потрошувачот пред да се прогласи за надлежен ќе го предупреди тужениот за неговото право да ја оспори надлежноста, како и за последиците од впуштање или невпуштање во главната расправа.

Според член 146 од ЗМПП, судот на Република Северна Македонија е надлежен и за споровите во кои потрошувачот го тужи трговецот, ако потрошувачот има живеалиште во Република Северна Македонија. За споровите од потрошувачки договори во кои трговецот е тужител, а потрошувачот е тужен, судот на Република Северна Македонија е исклучиво надлежен ако потрошувачот има живеалиште во Република Северна Македонија.

2.2.1. Медијацијата како начин за алтернативно решавање на спорови

Како форма за алтернативно решавање на потрошувачките спорови кај нас е медијацијата. Потрошувачките спорови според Законот за медијација можат да се решаваат пред медијатор. Иако оваа постапка има многу предности, таа не е заживеана во нашата држава. Кон решавање на спорот со медијација потрошувачот може да пристапи сам, а може тоа да го побара и трговецот. На медијација упатува и судот. Доколку е започната судска постапка, судот ќе укаже дека спорот може да се реши и пред медијатор и доколку се согласат страните ќе ја прекине судската постапка во рок од 45 дена за да се обидат по овој пат да го решат спорот. За разлика од судската постапка, медијацијата е помалку формална постапка и преку добро обучените медијатори се настојува да се реши проблемот во интерес на двете страни кои имаат определен спор.

На сајтот на Комората на медијатори потрошувачите¹⁰⁹ можат да најдат одговор на многу прашања во врска со медијацијата, како и одговори на прашања поврзани со медијацијата во потрошувачките спорови.

2.2.2. Организација на потрошувачите на Македонија

Значајна улога за запознавање со правата на потрошувачите и за заштитата на правата на потрошувачите во Република Северна Македонија има и Организацијата на потрошувачите на Македонија (во понатамошниот текст ОПМ).¹¹⁰ Тоа е невладина организација - членка на Европската организација за заштита на потрошувачите-ВЕУС, Европскиот потрошувачки глас за стандардизација - АНЕС и Светската потрошувачка организација - Consumers' International.

ОПМ постои од 1996 година со основни области на делување: советување и информирање на потрошувачите, застапување на интересите на потрошувачите пред јавните и државните органи; едукација и информирање за храната и исхраната; едукација и информирање за финансиските услуги, информирање и советување за правата на пациентите, енергетска ефикасност, учество во настани за едукација за правата на учениците како потрошувачи. ОПМ издава бројни едукативни материјали наменети за потрошувачите, брошури, лифлети, инфографици, мобилни апликации и студии.

Во однос на советувањето на граѓаните за финансиските услуги и подигањето на финансиската писменост, ОПМ спроведува низа активности. Во моментот на сајтот на Организацијата потрошувачите **имаат можност да користат кредитен калкулатор**¹¹¹ за да направат споредба на различни понуди за потрошувачки кредити. Исто така, можат да прочитаат **повеќе пристапни брошури во однос на финансиските услуги. Така, можат да се запознаат со правата на потрошувачите во однос на користењето на потрошувачки кредити.**¹¹² ОПМ во минатата година, во услови на пандемија, со користење на платформи за вакви настани одржа и голем број на едукативни работилници од кои поврзани со нашата тема се оние посветени на брзите потрошувачки кредити и алтернативното решавање на потрошувачките спорови.

Во доменот на финансиските услуги ОПМ остварува проект за „Еманципација на потрошувачите на финансиски услуги и застапување на нивните интереси“, кој е финансиран од оперативниот грант од Програмата за потрошувачи на Европската Унија (2014-2020) преку Европската организација на потрошувачите (ВЕУС) во периодот од 2019 до мај 2021 година.

Во рамките на овој проект беа издадени водичот за избор на најповолен потрошувачки кредит и водичот за избор на најповолен станбен, односно хипотекарен кредит за потрошувачите,

109) <http://www.kmrsm.org.mk/cesto-postavuvani-prasanja/> посетено на 12.01.2012

110) За ОПМ мисија визија и активности видете повеќе <https://opm.org.mk/#видете> посетено на 21.01.2021

111) <https://opm.org.mk/kreditni-kalkulatori/> посетено на 20.01.2021

112) https://opm.org.mk/wp-content/uploads/2018/12/Bros_Potros-Krediti_MK.pdf посетено на 20.01.2021

а беа изработени споменатите кредитни калкулатори и подготвени документи за сертификација на банките за „Фер финансиски услуги за потрошувачите“ преку верификација на исполнетоста на поставените критериуми, со можност да се стекнат со овој сертификат.

Изминатата година ОПМ склучи два нови меморандума за соработка, од кои едниот со Народна Банка на Република Северна Македонија (НБРСМ), другиот со Македонска Банкарска Асоцијација (МБА) и го обнови меморандумот за соработка со Агенцијата за су-первизија на осигурувувањето (АСО).

Меморандумот склучен со НБРСМ предвидува соработка заради унапредување на правната регулатива, изработка на едукативни материјали и алатки за унапредување на заштитата на потрошувачите корисници на финансиски услуги од страна на банките и штедилниците со седиште во Република Северна Македонија.

Меморандумот склучен со МБА е со цел да се развива и унапредува на финансиската писменост, како и финансиските услуги кои ги нудат банките и штедилниците во полза на потрошувачите - физички лица кои се јавуваат како корисници на таквите услуги. Планирано е соработката да се реализира преку организирање настани од едукативен карактер, реализација на подобра информираност на потрошувачите преку заедничка изработка на информативни материјали, унапредување на законските и подзаконските акти, понатамошно подигнување на општествената одговорност на членките на МБА и запознавање на потрошувачите, промовирање на принципи на одговорно банкарство и други активности.

Меморандумот со АСО се предвидува јакнење на соработката за едукација, информирање и советување на за правилен избор на осигурителни услуги кои се нудат на пазарот на осигурување, спроведување на активности за сузбивање на нечесната пазарна пракса, односно поттикнување на фер пазарно однесување од страна на осигурителните субјекти, спогодбено решавање на евентуалните спорови помеѓу давателите на услугите и потрошувачите, усвојување, на Кодекс за фер однос кон потрошувачите од страна на давателите на овие услуги и други активности предвидени со спогодбата.

2.2.3. Министџерсџиво за економија

Во приоритетите и целите на Министерството за економија е креирањето на единствен пазар - внатрешен пазар на Република Северна Македонија, усогласен со целокупното законодавство на Европската Унија. Министерството, исто така, се грижи за: **унапредување на заштитата на потрошувачите со понатамошна континуирана хармонизација на Законот за заштита на потрошувачите; ефикасно спроведување на правото во делот на заштитата на потрошувачите; постигнување на поголема едуцираност на потрошувачите за остварување на нивните права, запознавање на трговците со правата и обврските, како и начинот на заштита на економските интереси; зголемување на довербата на потрошувачите спрема трговците на стоки и услуги; правна заштита на потрошувачите при склучување на договори за потрошувачки кредити; усогласување на националното тех-**

ничко законодавство од областа на возилата со техничкото законодавство за возилата на ЕУ, со цел регулирање на внатрешниот пазар, согласно со ЕУ регулативата.

Според член 21 од ЗЗПДПК, **кредитор, освен кредиторите над кои супервизија и надзор спроведува Народната банка на Република Северна Македонија, и кредиторите кои вршат финансиска активност запишана во трговскиот регистар кој се води во Централниот регистар на Република Северна Македонија врз основа на посебна дозвола од Министерството за финансии, пред да започне со активности за одобрување на потрошувачки кредит е должен да поднесе барање за издавање на дозвола од Министерството за економија за одобрување на потрошувачки кредити.** Овластеното службено лице од Министерството за економија кое ја води постапката за издавање на дозвола за одобрување на потрошувачки кредити е должно документите за исполнување на условите од член 21 од ЗЗПДПК по службена должност да ги побара од Централниот регистар на Република Северна Македонија во рок од три дена од денот на приемот на барањето. **Министерот за економија, во соработка со министерот за информатичко општество и администрација, поблиску ја пропишува потребната документација, формата и содржината на барањето за добивање на дозволата за давање на потрошувачки кредит и формата и содржината на дозволата за одобрување на потрошувачки кредити, како и техничката опременост, односно техничките услови што треба да ги исполни подносителот на барањето.**

Министерството за економија води Регистар на кредитори на потрошувачки кредит и Регистар на кредитни посредници кај кредитори на кои Министерството за економија им издало дозвола за одобрување на кредити. На кредиторите кои се запишани во Регистарот на кредитори на потрошувачки кредит, **Министерството за економија им издава налепници кои мора да бидат истакнати во сите простории на кредиторот во кои се врши дејноста.** Кредиторите, освен кредиторите кои се финансиска институција над која супервизија и надзор спроведува Народната банка на Република Северна Македонија и кредиторите кои работат врз основа на дозвола за основање и работа издадена од Министерството за финансии, се должни секои шест месеци, најдоцна на петтиот работен ден по истекот на тој рок, до Министерството за економија да достават извештај за бројот и вредноста на склучените договори за потрошувачки кредит и договорената годишна стапка на вкупни трошоци. Надзор над спроведувањето на одредбите од овој Закон и прописите донесени врз основа на овој Закон врши Министерството за економија. **Инспекциски надзор над кредиторите кои работат врз основа на дозвола издадена од Министерството за економија врши Државниот пазарен инспекторат преку државни пазарни инспектори.** Инспекцискиот надзор се врши на барање на потрошувачот, Организацијата за заштита на потрошувачите и по службена должност. Доколку државниот пазарен инспектор при вршењето на надзорот утврди дека кредиторот или кредитниот посредник не постапуваат или постапуваат спротивно на одредбите од овој Закон, веднаш, а најдоцна во рок од десет дена, го известува министерот за економија.

Министерството за економија, на предлог на Државниот пазарен инспекторат или Организацијата за заштита на потрошувачите, ја одзема дозволата за одобрување на по-

трошувачки кредити и му изрекува мерка забрана за вршење на дејност во траење од 30 дена на кредиторот, доколку: 1) при рекламирањето не ги наведува податоците предвидени во ЗЗПДПК или наведените податоци се неточни и неактуелни; 2) договорот за кредит содржи одредби кои се спротивни на одредбите на овој Закон; 3) склучува договори за потрошувачки кредит кои не се во форма и содржина пропишани со членот 10 од ЗЗПДПК и 4) годишната стапка на вкупни трошоци и вкупните трошоци на кредитот не ги пресметува во согласност со членот 20 од овој Закон.

2.2.4. Министерство за финансии

Министерството за финансии ги врши работите што се однесуваат на: изготвувањето и извршувањето на Буџетот на Република Северна Македонија и на завршната сметка на Буџетот на Република Северна Македонија; трезорскиот систем; управувањето со јавниот долг; макроекономската политика и политиката за развој на националната економија; подготвувањето и следењето на макроекономските биланси; даночниот систем и даночната политика; царинскиот систем; системот на банките и штедилниците и други финансиски институции; системот на девизното работење; системот на сметководството, ревизијата и платниот промет; меѓународни финансиски односи и соработка со ЕУ; јавна внатрешна финансиска контрола; фискална децентрализација; игрите на среќа; сопственоста и други имотно-правни односи; стоконите резерви; надзорот од негова надлежност и врши други работи утврдени со закон.

Кредиторите кои работат врз основа на дозвола за основање и работа издадена од Министерството за финансии, извештајот за бројот и вредноста на склучени договори за потрошувачки кредит и договорената годишна стапка на вкупни трошоци ги доставуваат до Министерството за финансии. Формата, содржината, начинот и роковите за доставување на овие извештаите ги пропишува министерот за финансии.

Надзор над спроведувањето на ЗЗПДПК и прописите донесени врз основа на овој Закон од страна на кредиторите кои работат врз основа на дозвола за основање и работа издадена од Министерството за финансии, врши Министерството за финансии.

Во случај на непочитување на одредбите од ЗЗПДПК од страна на кредиторите, Министерството за финансии соодветно ги применува одредбите од овој Закон кои се во надлежност на Министерството за економија.

2.2.5. Народна банка на Република Северна Македонија

Народната банка на Република Северна Македонија е централна банка и следствено единствена емисиона банка во Република Северна Македонија.

Кредиторите над кои супервизија и надзор спроведува Народната банка на Република Северна Македонија извештајот за бројот и вредноста на склучени договори за потро-

шувачки кредит и договорената годишна стапка на вкупни трошоци ги доставуваат до Народната банка на Република Северна Македонија.

Надзор над спроведувањето на ЗЗППДК и прописите донесени врз основа на овој Закон од страна на кредиторите над кои супервизија и надзор спроведува Народната банка на Република Северна Македонија, врши Народната банка на Република Северна Македонија на начин и во постапка пропишани од страна на Советот на Народната банка на Република Северна Македонија. Во случај на непочитување на одредбите од ЗЗППДК од страна на кредиторите, Народната банка на Република Северна Македонија соодветно ги применува одредбите од овој Закон кои се во надлежност на Министерството за економија.

2.2.6. Број на банки и сојственичка структура

На крајот на 2020 година четиринаесет банки функционираат на финансискиот пазар во Република Северна Македонија, што е помалку за една банка во однос на претходниот период. Следствено, се намали и бројот на банки во претежна странска сопственост (којшто изнесува десет банки), додека бројот на подружници на странски банки остана ист (шест банки). Притоа, девет банки имаат поединечни пазарни учества помали од 6% (нивното заедничко пазарно учество изнесува 23,5%). Шест банки бележат поединечно зголемување на пазарното учество според вкупната актива, една банка бележи намалување, додека пазарните учества на останатите банки останаа речиси исти.¹¹³

Во Република Северна Македонија основана е Македонската банкарска асоцијација (МБА) која е единствено правно лице и облик на здружување преку кое банките и штедилниците дејствуваат заради остварување развој и унапредување на нивното работење. МБА има за цел да ги унапредува дејностите кои го сочинуваат предметот на работењето на членовите на Македонската банкарска асоцијација, овозможувајќи им да ги подобрат нивните резултати. Исто така, МБА овозможува и ефикасно остварување на интересите на членовите на Македонската банкарска асоцијација, унапредување на нивното работење и сл., со почитување на начелата на самостојност, независност во работењето и слободно пазарно работење без ограничување на конкуренцијата во банкарството. Македонската банкарска асоцијација е членка на Европската банкарска федерација со седиште во Брисел.

2.2.7. Финансиски друштва

Регистарот на финансиски друштва го води Министерството за финансии на Република Северна Македонија. Во моментот на пишувањето на овој документ, на сајтот на Министерството не можеше да се добијат податоци за овој регистар. Во Македонското кредитно биро стои податок дека има 17 финансиски друштва што работат на територијата на Република Северна Македонија. Според Анкетата на Асоцијацијата на финансиските друштва, постојат 29 финансиски друштва од кои 26 биле активни во 2020 година.

113) https://www.nbrm.mk/content/Regulativa/Kvartalen_30_09_2020.pdf посетено на 12.01.2021 година

Финансиските друштва постојат од 2010 година и претставуваат најмлад сегмент во финансискиот систем на Република Северна Македонија. Регулатор за финансиските друштва е Министерството за финансии. Тие можат да вршат кредитирање, факторинг, издаваат картички и да издаваат гаранции.

Во последните четири години, кредитирањето на приватниот сектор (население и фирми) од страна на финансиските друштва бележи највисок раст (за 2,5 пати). **Нивното учество на кредитниот пазар достигна 1,3% од вкупната состојба на бруто-кредити (банки плус НБФИ).** Кредитите на финансиските друштва достигнаа 0,7% од БДП во 2019 година (0,3% од БДП во 2015 г.). 76% од вредноста на активните кредитни договори се на физички лица (потрошувачи). Генерално, кредитите се краткорочни и во денари, а просечната вредност на договорите за физичките лица во 2019 година изнесуваше околу 260 евра (во денарска противвредност). **Постои забрзан раст на користењето на кредитите од финансиските друштва од околу 14.400 клиенти - физички лица во 2015 година на околу 100.000 во 2019 година. Во 2019 година нивното учество достигна 3,6% од вкупните потрошувачки кредити.**¹¹⁴

Во Република Северна Македонија постои Асоцијација на финансиски друштва на Северна Македонија. Асоцијацијата на Финансиски друштва на Северна Македонија ги соединува компаниите за финансиска технологија, исто така позната како FinTech, и други организации кои работат надвор од банкарскиот сектор, давајќи финансиски услуги на жителите на Северна Македонија. Асоцијацијата е формирана со цел да го надгледува секторот за финансиски друштва и да го промовира неговиот развој.¹¹⁵

Кодексот за добра пракса на финансиските друштва¹¹⁶ според Асоцијацијата е гарант за примена на фер практики за клиентите. Членките на Асоцијацијата потпишаа Кодекс за добра пракса со кој според Асоцијацијата се обезбедува повисоко ниво на заштита и јасни правила на соработка со клиентите кои добиле кредит или планираат да земат одреден кредит од членка на Асоцијацијата. Кодексот регулира прашања како што се процена на кредитоспособноста на клиентите, етички маркетинг, брза и практична процедура за ревизија на жалби и наплата на долгот. Според податоците во 2020 година потписници на овој Кодекс биле само три финансиски друштва.

114) https://afd.mk/wp-content/uploads/2020/12/Istrazuvanje-AFD_2020_web.pdf посетено на 10.01.2021

115) За Асоцијацијата види повеќе на https://afd.mk/wp-content/uploads/2020/03/%D0%90%D0%A4%D0%94_%D0%B1%D1%80%D0%BE%D1%88%D1%83%D1%80%D0%B0_%D0%BC%D0%B0%D1%80%D1%82-2020.pdf посетено на 10.01.2021

116) <https://afd.mk/2019/08/23/%D0%BA%D0%BE%D0%B4%D0%B5%D0%BA%D1%81%D0%BE%D1%82-%D0%B7%D0%B0-%D0%B4%D0%BE%D0%B1%D1%80%D0%B0-%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%BA%D1%81%D0%B0-%D0%BD%D0%B0-%D1%84%D0%B8%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D1%81%D0%B8%D1%81%D0%BA/> посетено на 10.01.2021

2.2.8. Македонско кредитно биро¹¹⁷

Важна улога во проценувањето на кредитната способност на потрошувачите има и Македонското кредитно биро (во понатамошниот текст МКБ). МКБ е првото и единствено кредитно биро во Македонија кое делува со цел на корисниците да им овозможи безбедно деловно опкружување и сигурно чекорење низ процесот на деловното одлучување и унапредување на работењето. МКБ е основано врз основа на посебен Закон за кредитно биро¹¹⁸ од страна на клириншката куќа Клириншки интербанкарски системи АД Скопје (КИБС АД Скопје), како друштво во сопственост на банките. МКБ управува со единствениот систем во Македонија кој врши собирање, обработување и размена на податоци за **обврските на правните и физичките лица со цел да дава информации за задолженоста и редовноста во подмирувањето на обврските.**

При оцена на кредитната способност, **банки, штедилници, финансиски друштва, друштва за финансиски лизинг, бараат согласност од потрошувачот да ја проверат неговата финансиска состојба во МКБ.**

II. ЗАКЛУЧОЦИ И ПРЕДЛОЗИ ЗА ПОЛИТИКИТЕ ЗА ПРАВНАТА РАМКА И ИНСТИТУЦИОНАЛНИТЕ ФОРМИ ЗА ПРАВНАТА ЗАШТИТА НА ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ВО ФИНАНСИСКИТЕ УСЛУГИ ВО РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА

Постојаното следење и транспонирање на европското потрошувачко право во македонското потрошувачко право произлегува од обврските преземени со Спогодбата за стабилизација и асоцијација. Спогодбата за стабилизација и асоцијација со Европските заедници и нивните земји-членки (ССА) е постојната правна рамка која ги регулира односите на Република Северна Македонија со Европската Унија.¹¹⁹

Заклучоците и предлозите во однос на правната рамка и институционалните форми за правната заштита на правата на потрошувачите во финансиските услуги во насока на градење на политиките во нашата држава **се темелат на податоците за состојбата во финансискиот сектор во нашата држава и на спроведените истражувања во ЕУ за**

117) <https://mkb.mk/> посетено на 21.01.2021

118) „Сл. весник на РМ“ бр.81/08, 24/11, 199/14, 192/15 и 83/18

119) Република Северна Македонија е првата земја која потпиша ССА и првата земја во која ССА стапи во сила. ССА беше потпишана на 9 април 2001 година во Луксембург и по нејзината ратификација од сите потписници, стапи во сила на 1 април 2004 година. Но, иако ССА стапи во сила во 2004 година, деловите од ССА кои ги регулираат трговијата и трговските прашања стапија во сила на 1 јуни 2001 година со посебната Времена спогодба за трговија и трговски прашања меѓу Република Македонија и Европската заедница. ССА овозможува рамка за политички дијалог и ја зајакнува регионалната соработка, го унапредува проширувањето на пазарите и економските односи помеѓу страните и ги воспоставува основите за техничката и финансиската помош. Член 97 од оваа ССА се однесува на заштитата на потрошувачите, и со овој член од Спогодбата Република Северна Македонија се обврзува стандардите за заштита на потрошувачите во државата да ги усогласува со стандардите на ЕУ со цел да се овозможи ефикасна заштита на правата на потрошувачите и функционирање на пазарната економија.

спроведување и потребите за развој на двете директиви ДПК¹²⁰ и ДХК, како и на позитивните компаративни искуства.

Под влијание на правната рамка, глобално, во односите помеѓу трговците и потрошувачите во современи услови се имплементира начелото *caveat venditor* според кое трговецот мора да е повнимателен кога нуди на продажба или продава стока, нуди или дава услуга наменета за потрошувачите. Ова особено доаѓа до израз во финансиските услуги. Ова начело полека го потиснува начелото *caveat emptor*, кое порано било начело на кое се засновале односите на трговците и потрошувачите според кое потрошувачот бил тој кој морал да внимава што купува или каква услуга треба да користи. Нашите сознанија сепак говорат дека начелото *caveat emptor* сè уште доминира во односите на трговците и купувачите, во земјите на транзиција, и неразвиените земји каде што свеста за потрошувачките права и имплементацијата на потрошувачките закони во практиката не е до крај доследна, особено во чувствителниот финансиски сектор каде што имаме монополски структури во банкарскиот систем и финансискиот сектор (како во нашата држава).

Она што денес го карактеризира потрошувачкото право е зголемување на обврските на трговците, особено во однос на известувањата коишто трговците се должни да им ги дадат на потрошувачите; внесувањето на правото на потрошувачот за еднострано раскинување на договорот или можноста за повлекување од договорот; можноста за колективна заштита на правата на потрошувачите; (полу)присилната природа на правилата за заштита на потрошувачите; барање за широк круг на битни состојки на договорите; посебни специфични правила за потрошувачките договори, особено кај потрошувачките кредити и хипотекарните станбени кредити за потрошувачите; пренесување на товарот на докажување на трговците; тенденција за изедначување на правата и обврските на трговците во глобални рамки со зголемување на можноста за глобална трговија; можности за вонсудско решавање на потрошувачките спорови и онлајн решавање на овие спорови.

Карактеристика на потрошувачкото право е неговиот постојан развој и променливост.¹²¹ Развојот на технологиите, дигитализацијата, глобализацијата, конкуренцијата, од една страна му овозможуваат пристап на потрошувачот до производи и услуги насекаде во светот, но од друга страна бараат правото да ги следи овие тенденции како би му овозможило на потрошувачот да се заштити од агресивните и нечесни практики и од замките во атхезионите договори подготвени од самите трговци.

Позитивни или јаки страни на правата на потрошувачите при користење на потрошувачки и станбени хипотекарни кредити во нашата држава се: 1) генерално се настојува да се следат решенијата на правните прописи на Европската Унија за заштита на потрошувачите со имплементацијата на ДПК; 2) во 2018 година е симнат прагот за примена на ЗЗПДПК

120) <https://www.eesc.europa.eu/en/our-work/opinions-information-reports/opinions/evaluation-consumer-credit-directive/timeline> посетено на 21.01.2021

121) За најновите тенденции во политиките на потрошувачкото право и правната рамка за заштита на потрошувачите во Европската Унија видете повеќе *The New Deal for Consumers What benefits will I get as a consumer?* / https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/ndc_factsheet2_benefit_consumer-web.pdf {пристапено на 11.04.2019}

- не постои праг од 200 евра; 3) поголемиот број банки имаат доминантен странски капитал при што тие веќе ги имаат имплементирано европските правила и ги применуваат и на нашиот пазар; 4) се настојува преку невладиниот сектор да се оствари зголемување на финансиската писменост; 5) електронското банкарство и пристапот до потрошувачки кредити преку дигитални форми евозможен во нашата држава.

Слаба страна на правната рамка и на институционалните форми за заштита на правата на потрошувачите при користење на финансиски услуги се: 1) не е имплементирана ДХК, не се имплементирани ниту директивата за АРС ни Регулативата ОРС; 2) нема темелна анализа на „производите“ кои банките, штедилниците и финансиските друштва и оние трговски друштва за кои регистар и надзор има и води Министерството за економија им ги нудат на потрошувачите; 3) постојат различни надзорни тела, но може да се заклучи дека сите тие не се екипирани, немаат доволно образование од областа на потрошувачкото право во финансискиот сектор, ни финансиски средства надзорот да го спроведуваат во насока на одвраќање и спречување на повреда на правата на потрошувачите; 4) нема евиденција на поплаки ни судски спорови кои се водат помеѓу потрошувачите и трговците, а нема евиденција на судски спорови помеѓу потрошувачите и давателите на финансиски услуги; 5) нема точна дефиниција и разликување на провизија, административни и други трошоци при одобрување на кредитите и во текот на нивното траење; 6) и покрај многуте информации што ги добиваат потрошувачите, тие не можат да согледаат како во амортизациониот план се пресметуваат каматите и како главницата; 7) при оценување на кредитната способност на кредитобарателите во одредени потрошувачки кредити се бараат податоци и согласност од брачен другар иако не станува збор за обезбедување на кредити со заедничка сопственост на брачните другари; 8) дел од банките и финансиските друштва ги споделуваат податоците за клиентите со друштва кои ги опоменуваат за неплатени долгови без да бидат овластени од потрошувачите; 9) кредитите се обезбедуваат и со валутна клаузула и кумулативно со варијабилна каматна стапка што може да доведе до преголеми обврски за потрошувачите; 10) постојат брзи кредити кои имаат претешки клаузули за потрошувачите - обезбедување на жиранти со особени карактеристики и плаќање на договорна казна во случај на неисполнување на оваа обврска; 11) постојат наметнувања на големи трошоци за опомена на потрошувачите во случај на доцнење во некои од договорите за брзи кредити наменети за потрошувачите.

За подобрување на правната рамка и институционалните форми за заштита на правата на потрошувачите при користење на финансиски услуги, по извршената анализа сметаме дека треба: 1) да се направи истражување на финансискиот пазар преку анализа на понудените финансиски услугите на давателите на кредити; 2) да се развие единствена платформа за споредба на понудите на финансиски услуги за потрошувачите на финансискиот пазар во државата; 3) да се обезбеди националните надзорни тела за спроведување на заштитата на правата на потрошувачите во финансиските услуги во нашата држава: Министерството за економија, Министерството за финансии и Народната банка на Република Северна Македонија и Државниот пазарен инспекторат да имаат доволно

човечки и финансиски ресурси и преку нив и со нив да овозможат ефективна заштита; 4) кај давателите на потрошувачки кредити - мерки за вработување на соодветно образован кадар, специјално едуцирани вработени за потрошувачко право, кои постојано ќе ги советуваат потрошувачите и тоа не само при склучување на договорот за потрошувачки кредит, туку и во текот на траењето на кредитот, особено на долгорочните кредити и ќе им даваат етички совети кои најдобро одговараат на економските можности на конкретниот потрошувач; 5) неопходно е да не се дозволува наградување на вработените и премии за продуктивност од продадени „производи“ во секторите за давање на кредити на потрошувачите, напротив, тие треба да подлежат на постојана сертификација за правилно одлучување при одобрувањето или неодобрувањето на кредитите; 6) да се преземат мерки за создавање на бази на податоци за кредитната способност на кредитодавателите што ќе бидат достапни на европско ниво за сите субјекти. Овие бази ќе треба да им бидат достапни на сите доверители, базите ќе треба да содржат податоци за побарани кредити, за отплатените или неотплатени и „лошите“ кредити; 7) да се разјаснат и доследно применуваат правилата за заштита на приватни и лични податоци на потрошувачите; 8) кај процената за кредитната способност на потрошувачите треба да се земаат сите клучни аспекти на примањата на потрошувачот, а не единствено платата; 9) треба да се преземаат мерки за заштита на сиромашното население; 10) треба да се предложат мерки за спречување на опасноста од појава на презадолженост помеѓу младото население, поради акумулација на бројни микро(брзи) кредити за кои не се спроведува процена на кредитната способност и поради тоа не се вклучени во базите на податоци за кредитната способност на граѓаните; 11) да се воспостави единствен регулатор на финансискиот сектор што ќе може да врши контрола, да санкционира однесувања на сите кои ги кршат правилата за заштита на потрошувачите; 12) да се определат инструменти што ќе поттикнуваат донесување на кодекси на однесување на учесниците во финансискиот сектор; 13) да се спроведат мерки за јакнење на улогата на потрошувачките организации, особено оние кои се вмрежени во Европската организација за заштита на потрошувачите и кои можат да бидат клучни за постигнување на целите како што се еднакви услови, транспарентност и заштитни мерки и при договорите за финансиски услуги; 14) да се едуцираат и вработат кадри образовани во областа на финансиските услуги кои ќе можат независно да ги советуваат потрошувачите, невладиниот сектор треба да има постојана финансиска поддршка да спроведува независни истражувања на понудата на „производи“ што се достапни на финансискиот пазар, тие ќе треба да можат да проценат кои даватели на финансиски услуги и кредитодаватели можат да бидат сертифицирани и носители на ознаки, како што е онаа за „фер кон потрошувачот“ и слично. На овој начин независно ќе може да им се укаже на потрошувачите кои даватели на услуги водат најмногу сметка за правата на потрошувачите при донесувањето на одлуки за економско задолжување или вложување; 15) невладиниот сектор треба да добие важна улога во развивањето на инструментите за алтернативно решавање на спорови и пристап до субјектите оспособени за меѓународно решавање на вакви спорови, како обезбедување невладиниот сектор да биде точка и за онлајн решавање на потрошувачките спорови.

Во Република Северна Македонија во моментот се водат активности за донесување на повеќе закони кои се од исклучителна важност за заштита на правата на потрошувачите во финансиските услуги.

Во тек е отпочнување на постапка за донесување на нов Закон за облигационите односи. Во понапредна фаза се уште неколку закони што исто така се битни, како хоризонтални закони за заштита на правата на потрошувачите: **Законот за заштита на потрошувачите, Законот за медијација и Законот за парнична постапка.**

Врз основа на направената анализа и компаративните искуства се чини дека во Република Северна Македонија неопходно е да се донесат неколку нови закони: посебен **Закон за хипотекарни кредити или станбени кредити обезбедени со хипотека за потрошувачите во кои ќе се имплементираат решенијата од ДХК.** Исто така, во зависност од законодавниот концепт за кој ќе се определи законодавецот, можно е овој закон да биде составен дел на Законот за заштита на потрошувачите при договорите за потрошувачки кредит.

Ќе укажеме на некои од решенијата за новиот закон за заштита на потрошувачите како хоризонтален закон кои помагаат за подобрување на состојбите во правната и институционалната рамка за заштита на потрошувачите како корисници на финансиски услуги:

За заштитата на правата на потрошувачите во финансиските услуги особено е битна доследната имплементација на Директивата 93/13/ЕЕЗ за **нечесни одредби во потрошувачките договори** и Директивата 2005/29/ЕЗ за **нечесна деловна практика** во новиот Закон за заштита на потрошувачите.

Во однос на заштитата на правата на потрошувачите во финансиските услуги особено е битно да се нагласи дека со НЗЗП е **забрането трговецот да овласти друг субјект да му се обраќа на потрошувачот**, лично нему или на членовите на неговото домаќинство, преку телефон, факс-уред, пошта, електронска пошта или друго средство за комуникација на далечина, а **поради остварување на неговите побарувања во однос на потрошувачот**, без претходна изречна пишана согласност од потрошувачот.

Правото на повлекување (едностран раскин од страна на потрошувачот) во договорите на далечина и договорите склучени надвор од деловните простории, е особено детално уредено во НЗЗП. Овде е значајно да се истакне дека без да се засегаат соодветните правила од прописите за договорите за потрошувачки кредит, вршењето на правото на повлекување од договорот на далечина или од договорот вон деловните простории, во согласност со правилата од овој отсек, **повлекува автоматско раскинување на кој било спореден договор, без потрошувачот за ова да поднесе какви било трошоци, освен оние изречно предвидени со правилата од овој отсек.** Во однос на дејството од раскинувањето на споредните договори, во смисла на овој отсек, соодветно се применуваат општите правила на облигационото право за дејството на раскинувањето на договорите поради неисполнување, но без обврска на потрошувачот да одговара за какви било трошоци или штета поврзани со самото раскинување на споредните договори, освен оние изречно предвидени со правилата од овој отсек.

Дефинирана е улогата на здруженијата на трговци, односно соодветните стопански комори како носители на заштитата на правата на потрошувачите, кои постапуваат како носители на кодекси на однесување и се должни да соработуваат со здруженијата за заштита на правата на потрошувачите, а за целите на унапредување на остварувањето на заштитата на правата на потрошувачите. Здруженијата на трговци, односно соодветните стопански комори, се особено должни да спроведуваат дејствија за информирање и едукација на трговците за заштита на правата на потрошувачите согласно со правилата од овој Закон и други прописи, при што имаат и други обврски и задачи согласно со правилата од овој Закон или од други прописи.

Потрошувачкиот спор е дефиниран во Нацрт-законот за заштита на потрошувачите (НЗЗП): тоа е секој спор што настанува во потрошувачките односи. Трговците се должни да се обидат потрошувачкиот спор да го решат со договор со потрошувачите, на мирен начин или на некој од начините за вонсудско решавање на потрошувачките спорови. Доколку спорот не е решен на мирен начин или со метод на алтернативно решавање на спорот, потрошувачкиот спор ќе се реши пред суд. Во НЗЗП се нормира дека судовите ги решаваат потрошувачките спорови во парнична постапка. Парничната постапка е итна. Ако со правилата од овој оддел не е поинаку определено, потрошувачките спорови се решаваат според прописите за парничната постапка.

Особено значајно за заштитата на потрошувачите е и решението за **колективните тужби** предвидено во новиот **Нацрт на Законот за парнична постапка**. Во Главата триесет и втора од член 508 - 516 на Нацрт-законот за парнична постапка, уредена е постапката за заштита на колективни интереси и права која се покренува со тужба за заштита на колективни интереси и права. Според овој Нацрт-закон, здруженија, фондации, установи или други организации кои се основани во согласност со закон и кои во рамките на својата регистрирана или со закон определена дејност се занимаваат со заштита на колективни интереси и права утврдени со закон, можат, кога такво овластување им е изречно дадено со закон и под услови предвидени со тој закон, да поднесат тужба (тужба за заштита на колективни интереси и права) против физичко или правно лице кое со вршење на одредена дејност или воопшто со постапување или пропуштање потешко ги повредува или сериозно ги загрозува таквите колективни интереси и права. Судот на овие тужби ќе им даде приоритет во постапувањето. За судење во споровите по тужба за заштита на колективни интереси и права, покрај судот од општа месна надлежност, надлежен е и судот на чие подрачје е извршено дејствието со кое се повредуваат колективните интереси и права поради чија заштита е поднесена тужбата, ако со посебен закон не е поинаку определено.

Физички и правни лица можат во посебни парници за надомест на штета да се повикаат на правните утврдувања во пресудата со која се усвоени барањата од тужбата за заштита на колективни интереси и права дека со одредено постапување или пропуштање на тужениот се повредени или загрозувани со закон заштитените колективни интереси и права на лицата кои тужителот е овластен да ги штити. Во парниците за надомест на штета судот

е врзан за правните утврдувања во пресудата со која се усвоени барањата од тужбата за заштита на колективни интереси и права.

Исто така, во нашата држава потребно е да се изврши имплементација на Директивата за алтернативно решавање на потрошувачки спорови. Неопходно е во најбрзо време **да се донесе Закон за алтернативно решавање на потрошувачки спорови**. Ќе биде неопходно да се определат субјекти за решавање на потрошувачки спорови, а кога станува за спорови за финансиски услуги, би требало тоа да бидат оспособени субјекти што ќе располагаат со знаења, стручност и умешност за решавање на споровите воопшто, но и висок степен на финансиска писменост и образование за финансиските услуги кои на пазарот им се нудат на потрошувачите. За оваа цел би можеле да се искористат медијаторите што би сакале да добијат дополнителна специјализација за спорови во финансискиот сектор, но и тела кои би се основале во рамките на определено коморско здружување на давателите на финансиски услуги.

За решавање на споровите, давателите на кредит би требало да имаат платформи на кои онлајн ќе можат да добиваат поплаки од потрошувачите и на ваков начин да ги решаваат споровите со потрошувачите. Да градат и да развиваат добри практики и едукативни програми за рекламирање на сопствените „производи“ затоа што треба да се свесни дека презадолжените потрошувачи се опасност за финансискиот сектор затоа што се рефлектираат со негативна импликација кон самиот финансиски сектор.

Направената анализа во овој документ нè води кон заклучок дека за ефикасен, конкурентен и правичен финансиски сектор во една држава неопходно е да постои **правна рамка која ќе обезбеди: отвореност на пазарот на финансиските услуги за позитивна конкуренција помеѓу давателите на кредити; заштита на личните податоци особено при оцена на кредитоспособноста на барателите на кредит; правна рамка која ќе ги обврзе давателите на кредит на потрошувачите да им дадат јасни, потполни, точни и разбирливи информации пред да се решат да донесат одлука за да подигнат кредит или да вложуваат и овие информации да имаат советодавен карактер - да му овозможат на потрошувачот од палетата на „производи“ коишто се нудат, тој да го избере оној што нему најмногу му одговара и нема да го води кон презадолженост; правна рамка која ќе овозможи транспарентно, едноставно и јасно постапување и чесна деловна практика на давателите на кредити во фазата пред склучување на договорите, за време на траењето на договорите и по престанувањето на договорите за потрошувачки кредит, дозволено пречекорување и хипотекарни потрошувачки кредити; правна рамка која ќе овозможи ефективна и ефикасна заштита на правата на потрошувачите преку алтернативно решавање на споровите, пристап до ефикасни, ефективни и економични механизми за заштита на нивните права како што се онлај платформи за алтернативно решавање на спорови; правна рамка која на потрошувачите ќе им обезбеди полесен пристап до судовите и водење на постапки пред судовите било со индивидуални било со колективни тужби; правна рамка која ќе обезбеди со перманентна едукација да се подигне финансиската писменост на населението како би можеле да донесат долгорочни финансиски**

планови и темелни сериозни и економски исплатливи одлуки; воедно, и правна рамка која ќе го следи развојот на новите технологии, дигитализацијата, брзината на интернетските услуги и ќе ги заштити потрошувачите од влијанието на новите технологии врз избрзаните и непромислени економски одлуки на потрошувачите, преку користење на инстант или брзи кредити кои се добиваат со еден клик; правна рамка која во услови на пандемија ќе им помогне на потрошувачите да носат правилни одлуки при користењето на различни палети на финансиски услуги.

Многу е значајно во градењето на политиките за заштита на правата на потрошувачите, а особено за заштита на потрошувачите во финансиските услуги, да се направи статистика на потрошувачките поплаки, приговори и тужби за да може преку соодветна аналитика да се донесуваат релевантни заклучоци.

Се чини дека би било корисно да се формира Центар за поплаки на потрошувачите за финансиски услуги како централно место каде што потрошувачите би можеле да се пожалат и да приговараат во однос на неправилностите со кои тие се соочиле при користење, при нудење или барање за користење на определени финансиски услуги. Ваквиот Центар би требало да им е лесно достапен на потрошувачите преку бесплатен телефонски број, пошта, електронска пошта или физички уреди. Центарот би можел да води статистички податоци за овие поплаки и приговори. Формирањето на ваков Центар треба да биде осмислено и проучено преку компаративни искуства. На почетокот, Центарот би обезбедувал финансиските институции и државните органи соодветно да постапуваат со поплаките и приговорите на потрошувачите, а тој би можел да делува и како тело за алтернативно решавање на спорови од помала вредност.

Во стратегијата за потрошувачи треба да се предвиди долгорочно најдобриот метод за обезбедување на високо ниво за заштита на правата на потрошувачите, а тоа е подобрување на финансиското образование и финансиската писменост. Овие програми на финансиско образование и финансиска писменост би требале да опфатат три подрачја: согледување од страна на потрошувачите на ризиците и користа од финансиските производи вклучувајќи ги и можните финансиски измами; едукација на потрошувачите во изработката на лични и семејни пресметки за донесување долгорочни финансиски одлуки и истражување на финансиската писменост чии резултати би укажале кои делови од популацијата се најподложни на безобзирни услови на кредитирање, финансиски измами и се подложни на непромислено постапување и не умеат да направат добра пресметка и да ги планираат своите трошоци.

Се чини дека во нашата држава е потребно да постои посебна државна агенција која ќе биде одговорна за градење на политиките и за спроведување на заштитата на потрошувачите во финансиските услуги.