



Broj: 01-1-26-1-188/10
Mostar, 15.05.2010. godine

Ombudsman za zaštitu potrošača u BiH temeljem članka 101. i 104. Zakona o zaštiti potrošača u BiH ("Službeni glasnik Bosne i Hercegovine" broj 25/06), u postupku pokrenutom po žalbama građana koji u svojstvu jamaca vraćaju kredite umjesto glavnih dužnika, dana 15.05.2010. godine, *predočava*:

1. Kreditorima
2. Regulatorima
3. Potrošačima-jamcima

POSEBNO IZVJEŠĆE

u vezi žalbi građana koji su bili jamci kod potrošačkih kredita

UVOD:

Instituciji ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH pojedinačnim žalbama obratilo se više građana, koji su bili jamci kod potrošačkih kredita, zahtijevajući zaštitu svojih prava koja im pripadaju na osnovu važećeg zakonskog propisa.

Naime, radi se o građanima koji su bili jamci za prezadužene korisnike potrošačkih kredita, a isti su im dodjeljivani od strane komercijalnih banaka ili mikrokreditnih organizacija pojedinačno, u više navrata. Uslijed neadekvatne primjene pravne regulative u bankarskom sektoru od strane kreditora (banke i mikrokreditne organizacije), imamo masovnu pojavu da jamci otplaćuju kredite umjesto glavnog dužnika. Kod takve pojave smatraju da se njihova prava krše, odnosno uskraćeno im je pravo na bilo kakvu pravnu zaštitu, a da za to sami nisu odgovorni.

Osim pojedinačnih obraćanja jamaca i njihovih žalbi Instituciji ombudsmana je dostavljena kopija **otvorenog pisma** koje je Udruženje građana "Društvo žiranata" Šamac, Modriča, Petrovo i Dobož istovremeno uputilo predsjedniku Narodne skupštine Republike Srpske, predsjedniku Vlade Republike Srpske, direktoru Agencije za bankarstvo Republike Srpske. Predmetnim pismom zatražena je adekvatna zaštita prava jamaca, koja im se konstanto krše, a strane odgovorne za kršenje njihovih prava označili su komercijalne banke i mikrokreditne organizacije koje posluju na području BiH.



Unatoč činjenici da žirant, u neposrednom smislu zakonske odredbe koja definira potrošača, nije potrošač, Ombudsman je prihvatio postupanje po takvim žalbama koje je rezultiralo izradom ovog Izvještaja.

Osnova i razlozi za takvo postupanje Ombudsmana je potreba da se osigura kolektivni interes i prava jamaca, koji u slučaju neispunjenja kreditne obveze glavnog dužnika, stupaju u obavezno-pravni odnos umjesto dužnika. Pri tom izravno preuzimaju obaveze dužnika, čime se smatraju potrošačima, te im pripada pravo na zaštitu prava kao potrošača.

ČINJENIČNO STANJE

Na osnovu predmetnih žalbi, zapaženo je da postoji veliki broj različitih činjenica i razloga zbog kojih se građani kao žiranti obraćaju instituciji ombudsmana zahtijevajući zaštitu svojih prava. Prema analizi, činjenice predmeta koje proizlaze iz navoda podnosioca žalbi i dokazi priloženi uz žalbe, mogu se rezimirati u više grupa i to:

- a) nedovoljna informiranost na način da nisu upoznati sa obvezama i mogućim neželjenim posljedicama koje proizlaze iz jamstva, kao pravnog posla;
- b) nepotpuna, nejasna ili pak nikakva prezentacija ugovora o jamstvu;
- c) ugovor o jamstvu su potpisivali bjanko, bez da su im ugovorne odredbe bile poznate.
- d) Nepoznat iznos kredita, a još manje kreditna sposobnost dužnika;
- e) Ugovor i izjavu o jamstvu potpisivali su van službenih prostorija i bez nazočnosti službene osobe kreditora;
- f) Stvaranje i održavanje dojma kod jamca o ugovoru o jamstvu kao pukoj formalnosti koja za njega ne stvara nikakve obveze, te dovođenje i održavanje jamca u zabludi u namjeri da ga se navede na zaključivanje ugovora o jamstvu i sl.;
- g) Predočeno im je da su jamci na manji iznos kredita, da bi potom iz administrativne zabrane na plaću ili tekući račun, po prvi put saznali da su jamci na veći iznos kredita;
- h) Falsificirani su im osobni podaci, potpisi, a da nisu potpisali ugovor o jamstvu, niti im je uopće poznata osoba za koju su bili navodno jamac;

Otvoreno pismo Udruženje građana "Društvo žiranata" Šamac, Modriča, Petrovo i Doboj

U označenom pismu navodi se da su građani u svim općinama Republike Srpske bili žiranti kod kredita, koje su banke i mikrokreditne organizacije dodjeljivale kreditno prezaduženim osobama. Radi se o dužnicima kojima su odobravani krediti u više navrata (10-15 puta, ili pak više) od strane banaka i mikrokreditnih organizacija. Pri



tom nije provjeravana kreditna sposobnost dužnika, nisu provodene potrebne zakonske procedure i pravila postupka kod odobravanja tih kredita.

Kao ilustrativan primjer naveden je *slučaj dužnika iz okoline Šamca koji je za 27 mjeseci uzeo 28 kredita u 13 banaka i mikrokreditnih organizacija, u ukupnom iznosu od 610.500,00 KM ili mjesečno kreditno zaduženje u iznosu od 22.500,00 KM. U opisanom slučaju bilo je angažirano 30-40 osoba u svojstvu žiranata.*

Nadalje ističu da su pristali biti jamci u dobroj namjeri kako bi pomogli glavnom dužniku, a da nisu upoznati da su jamci osobama koje su već prezaduzene. Jamci nisu mogli znati od koga je njihov "prijatelj" uzeo kredit, niti od kojih banaka je kasnije uzimao kredite.

Osim toga, ni od kreditora nisu upozoreni na moguće posljedice, ukoliko glavni dužnik ne ispunjava kreditne obaveze.

Takva praksa kreditora dovela je masovne pojave da jamci u većoj ili manjoj mjeri otplaćuju kredite dužnika. Evidentna je pojava da ako dužnik ne vraća kredit, banka šalje opomene, nakon čega jamcu šalje administrativnu zabranu na plaću bez da je iskoristila ostale mehanizme naplate kredita od imovine dužnika. Pri tome se uzima kao dokaz samo potpisani ugovor banke i jamca, na osnovu čega sud u izvršnom postupku donosi odluku.

Radi navedenog, s pravom smatraju da su dovedeni u stanje stvarne zablude, da su prevareni, te se nalaze u bezizlaznoj situaciji.

Prema informaciji Udruženja radi se o velikom broju osoba u Bosni i Hercegovini koji vraćaju kredite, te se procjenjuje da je taj broj dostigao cifru od 100.000 u Republici Srpskoj, a u Federaciji BiH 150.000.

AKTIVNOSTI OMBUDSMANA

Temeljem takvog činjeničnog stanja predstavljenog u pojedinačnim žalbama žiranata i u otvorenom pisma Udruženja građana "Društvo žiranata" Šamac, Modriča, Petrovo i Doboj, Ombudsman za zaštitu potrošača u BiH izvodi zaključak da su prava žiranata kolektivno ugrožena. Suočen sa takvom pojavom, a uzimajući u obzir da je jamstvo pravni posao koji za jamca predstavlja niz obveza, odgovornosti i rizika (...), Ombudsman je i bez postupka istraživanja ocijenio da je potrebno reagirati, pri tom ukazuje na sljedeće:

a) nadležnosti Ombudsmana danih mu člankom 101. stavak 1. točka c.) i 104. Zakona o zaštiti potrošača u BiH, prema kojima:



"istražuje aktivnosti na tržištu usmjerene prema potrošaču po službenoj dužnosti ili tragom žalbi(...)"

"u obavljanju svojih dužnosti Ombudsman za zaštitu potrošača u BiH davat će prioritet onim problemima čije je rješavanje od najvećeg značaja za potrošača(...)"

b) (dio) relevantnih zakonskih odredbi vezanih za označenu problematiku.

RELEVANTNO PRAVO

Zakon o zaštiti potrošača u BiH ("Službeni glasnik BiH" broj:25/06),
relevantne odredbe koje glase:

Članak 1.

(3) *"Potrošač je svako fizičko lice koje kupuje, stječe ili koristi proizvode ili usluge za svoje lične potrebe i potrebe svoga domaćinstva"*

Kako bi zaštitio potrošača od mogućih zloupotreba od strane trgovca i pružatelja usluga, Zakon o zaštiti potrošača u BiH je definirao osam temeljnih prava i to kako slijedi:

Članak 3.

Osnovna prava potrošača su:

- a) pravo pristupa osnovnim robama i uslugama;*
- b) pravo na obrazovanje o pitanjima potrošača;*
- c) pravo na sigurnost i zaštitu života i zdravlja;*
- d) pravo na informiranost;*
- e) pravo na izbor;*
- f) pravo da bude saslušan i zastupan;*
- g) pravo na naknadu štete i kompenzaciju;*
- h) pravo na život i rad u zdravoj i održivoj okolini.*

Članak 62.

(2) *"Upotreba mjenica i čekova prilikom zaključenja ugovora o potrošačkom kreditu zabranjena je".*

Članak 94.

(1) *"Ugovorne odredbe obvezuju potrošača samo ako je prije zaključenja ugovora bio upoznat sa sadržajem ugovora, odnosno ako su mu ugovorni uvjeti morali biti poznati u vrijeme zaključenja ugovora"*



(4) "smatra se da je potrošač bio upoznat sa ugovornim odredbama ako ga je trgovac upozorio i ako su mu one bile dostupne".

Zakon o obveznim odnosima

Članak 12.

"U zasnivanju obveznih odnosa i ostvarivanju prava i obaveza iz tih odnosa učesnici su dužni da se pridržavaju načela savjesnosti i poštenja"

Članak 65.

(1) "Ako jedna strana izazove zabludu kod druge strane ili je održava u zabludi u namjeri da je time navede na zaključenje ugovora, druga strana može zahtijevati poništenje ugovora i onda kada zabluda nije bitna."

(3) "Ako je prevaru učinilo treće lice, prevara utiče na sam ugovor ako je druga ugovorna strana u vrijeme zaključenja ugovora znala ili morala znati za prevaru."

Članak 142.

(2) "Opći uvjeti ugovora moraju se objaviti na uobičajen način."

(3) "Opći uvjeti obavezuju ugovornu stranu ako su joj bili poznati ili morali biti poznati u trenutku zaključenja ugovora."

Članak 1009.

(3) "Jamac može istaći protiv i svoje lične prigovore, na primjer, ništavost ugovora o jamstvu, zastarjelost povjeriočevog potraživanja prema njemu,(...)"

Članak 1013.

(1) "Jamac koji je isplatio povjeriocu njegovo potraživanje može zahtijevati od dužnika da mu naknadi sve što je isplatio za njegov račun, kao i kamatu od dana isplate."

Članak 1018.

"Kada ima više jamaca, pa jedan od njih isplati dospjelo potraživanje, on ima pravo zahtijevati od ostalih jamaca da mu svaki naknadi dio koji pada na njega".

MIŠLJENJE I PREPORUKE OMBUDSMANA

Imajući u vidu citirane odredbe naprijed navedenih zakonskih propisa i opisane činjenice u pojedinačnim žalbama i kolektivnom obraćanju žiranata otvorenim



pismom putem Udruženja utvrđene su nepravilnosti u postupanju banaka i mikrokreditnih organizacija u smislu nepoštivanja Zakona o zaštiti potrošača u BiH i drugih propisa kojima je regulirana opisana problematika.

Nedovoljna informiranost jamca, nepotpuna prezentacija ugovora zaključenog između kreditora i jamca, bjanko potpisivanje ugovora, nepoznat iznos i namjena kredita, nepoznata kreditna sposobnost glavnog dužnika, predočavanje manjeg iznosa kredita i slično, **ukazuje na kršenje prava jamca-potrošača na informiranost, koje predstavlja temeljno pravo potrošača.**

Postupanje kreditora na način da nedovoljno upozna potrošača – jamca prije zaključenja sa sadržajem iz ugovora, odnosno uvjetima iz ugovora u vrijeme zaključenja ugovora, imalo je za posljedicu stvaranje dojma kod jamca da je jamstvo formalno pravi posao koji mu ne nameće nikakve obaveze.

Kreditor ima obavezu (članak 93. stavak 4. Zakona o zaštiti potrošača u BiH) da potrošača - jamca upozori sa ugovornim odredbama.

Potencijalni jamac nije u potpunosti informiran, kreditor mu nije jasno naglasio obaveze koje proizlaze iz tog pravnog posla, odnosno da ukoliko glavni dužnik ne izvršava obaveze, jamac preuzima kreditne obaveze. Uopćeno govoreći jamac nije bio upoznat sa ugovornim odredbama, niti su mu bile dostupne, a niti je bio upozoren od strane kreditora.

Kreditori nerijetko ne poštuju propisane zakonske procedure, te ugovor o jamstvu, žiranti potpisuju van službenih prostorija i bez nazočnosti službene osobe kreditora.

Ovakvom praksom kreditora, način i okolnosti zasnivanja obveznog odnosa između dužnika, jamca i kreditora prekršeno je jedno od temeljnih načela obveznog prava: bona fides (dobra vjera, poštenje, dobra namjera). Također je prekršeno načelo obveznog prava prema kojemu prava i obaveze učesnika u obligacijskom odnosu moraju biti u ravnoteži. Kako je bankarsko poslovanje tipičan obvezni odnos to bi pravilnom primjenom zakona pravo i obaveze kreditora, dužnika i žiranta morali biti u ravnoteži.

Kreditori kao mehanizme osiguranja plaćanja kod dodjele kredita uvjetuju i zahtijevaju od potrošača potpisivanjem bjanko mjenice i čekova, koja praksa je zabranjena i u suprotnosti je sa Zakonom o zaštiti potrošača.

Zbog takve prakse kreditora konstantno su kršena prava potrošača-žiranata.

Povredu tih prava čine i regulatorni organi koji svojim nepostupanjem i neizvršavanjem obaveza utvrđenih im entitetskim Zakonom o agenciji u FBiH i Republici Srpskoj, trebaju osigurati da banke i mikrokreditne organizacije posluju u



skladu sa pozitivnim zakonskim propisima. Agencija ima zakonska ovlaštenja, obveze i odgovornost da definiira zakonski rad banaka i mikrokreditnih organizacija.

Takvom stanju, dodatno su doprinijeli i sami potrošači-žiranti koji se nisu upoznali sa svojim pravima niti citiranim propisima navedenim u ovom Posebnoj izvještaju.

Zbog toga je važno upoznati jamca o svim mogućim posljedicama ukoliko glavni dužnik ne izvršava svoju kreditnu obvezu, osigurati dosljedno provođenje svih propisanih procedura prilikom potpisivanja ugovora bez mogućnosti zlouporabe kao i maksimalnu zaštitu osobnih podataka

Biti jamac je prije svega rizičan, neizvjestan i od glavnog dužnika ovisan obvezni odnos s mogućim posljedicama na imovinu dužnika do visine iznosa za koji se jamči, zaključak je Ombudsmana.

Takva praksa banaka i MKO je kolektivno ugrozila prava jamaca-potrošača i uopće ugrozila povjerenje jamaca u bankarski sektor, što je ujedno dovelo i do pravne nesigurnosti.

Zbog naprijed navedenog, a u cilju učinkovitije zaštite jamaca i eliminacije mogućih zloupotreba, Ombudsman, sukladno članku 101. stavak (1) točka e.), a u vezi sa člankom 104. Zakona o zaštiti potrošača u BiH

P R E P O R U Č U J E

1. Za kreditore:

- a) da obavezno informiraju potrošače i jamce o preuzetim obvezama;
- b) poštuju pravila i propisane procedure prilikom sklapanja ugovora;
- c) osiguraju zaštitu osobnih podataka u skladu sa propisima;
- d) iscrpe sve mogućnosti naplate od glavnog dužnika;

2. Za regulatore:

- a) da osiguraju da regulatorni okvir radi i za potrošače;
- b) vrše stalni nadzor nad primjenom propisa i poštivanja procedura kreditora;
- c) sankcioniraju prekršitelje;

3. Za potrošače-jamce

- a) da se detaljno informiraju o samom institutu jamstva;



-
- b) da se informiraju o kreditnoj sposobnosti dužnika, kod kreditnog službenika;
- c) da shvate ozbiljnost preuzetih obveza, te mogućnost neželjenih posljedica.

Ombudsman za zaštitu
potrošača u BiH

Dragan Doko