

UDK:061.7(1-87):82-92:177.9:368.9.06:618.007-71:368.97:343.364:687.5:581.148:616-011-7

**Bojana N. Papović<sup>1</sup>**

PRIKAZ INOSTRANOG ČLANKA

## **PREVARE IZ INDUSTRIJE LEPOTE – BEZ MUKE NEMA NAUKE**

U veku instagram obrva i „daklip“ selfija, delatnost lepote cveta. Dok većina posetilaca solarijuma, kozmetičkih i frizerskih salona želi da se ulepša, ima i onih što u ovim tretmanima vide šansu da se naglo obogate preko lažnih odštetnih zahteva upućenih osiguravajućim društvima. Osiguravači malih i srednjih preduzeća, na sopstvenu štetu i rizik, ignorišu tu rastuću tendenciju zloupotreba osiguravajućeg pokrića za usluge kozmetičkih i frizerskih salona. Naravno, kada postoji nemar u obavljanju tih tretmana, potrebno je da se žrtvi naknadi šteta. Ali nisu svi odštetni zahtevi osnovani. S druge strane, tamo gde problem zaista postoji, postoji rizik da uzrok problema nije tačno naveden. Na primer, često se dešava da oštećenik okrivi salon za opekotine na koži glave od izbeljivanja kose kod kuće. Procentualno, nakon sprovedene istrage, 42 odsto sumnjivih odštetnih zahteva ispostave se kao lažni. Proveru tih zahteva u velikoj meri otežavaju privremeni saloni bez stalnog mesta poslovanja, koji se oglašavaju na internetu. Nakon zatvaranja takvih salona, teško je pronaći bivše zaposlene.

Šta sve može poći po zlu u pohodu na savršen „selfi“? Ponekad, postupci ulepšavanja mogu imati ne tako privlačne posledice – opekotine ili alergijske reakcije, oštećenja i infekcije oka, otpadanje prirodnih trepavica, bolesti koje se mogu preneti iglom za tetovažu, asimetrične usne, ožiljke na licu i telu, popucale kapilare ili ozbiljne negativne reakcije kože na hemijske tretmane.

Rob Vedej, direktor za odštetno osiguranje u društvu „Barbican Protect“, specijalizovanom za osiguranje teretana i spa centara, kaže da su osnovani odštetni zahtevi najčešće posledica povreda na bazenima, alergijskih reakcija na kozmetičke proizvode i opekotina od solarijuma. Vedej dodaje da malo tržište osiguranja od šteta zbog ulepšavanja beleži nagli rast pokrenutih zahteva za naknadu štete, te da

---

<sup>1</sup> Autor prikaza je prevodilac u Kabinetu predsednika Izvršnog odbora Kompanije „Dunav osiguranje“ a.d.o. i koautor elektronskog englesko-srpskog Rečnika osiguranja ([www.recnik-osiguranja.com](http://www.recnik-osiguranja.com))

je to deo opšteg društvenog trenda u svim oblastima privrede. Ljudi su danas svesni novčanih iznosa koje mogu dobiti od osiguravajućih društava na ime odštete zbog nezgode. Tome doprinose i reklame advokata koji naplaćuju svoj honorar tek po dobijenoj parnici (engl. *no win, no fee*). Crveni alarm za osiguravače jeste činjenica da se ukucavanjem reči „odštetni zahtev salon lepote“ u Gugl pretraživač dobija veliki broj prikaza obrazaca zahteva i ponuda advokata za besplatno zastupanje, kao i spisak povreda za koje se može tražiti odšteta. Advokat iz Glostera Džoan di Plesi na svom sajtu tvrdi: „Nedostatak zakonske regulative u ovoj brzo rastućoj delatnosti predstavlja glavni uzrok problema, jer ne postoji ništa što bi zaustavilo slabo kvalifikovane i neiskusne kozmetičare da nude tretmane ulepšavanja.“ Taj advokat navodi primer uspešne naplate odštete za klijenta sa alergijskom reakcijom na tretman obrva, odnosno za drugog klijenta sa opekotinama i hiperpigmentacijom od tretmana voskom.

Majls Hepvort, član tima za prevare u osiguranju pri Forumu advokata u osiguranju (engl. *Forum of Insurance Lawyers*), tvrdi da nije teško razumeti zašto tendencija naplate od osiguravajućih društava opstaje kada je reč o štetama koje nastaju u kozmetičkim salonima. Pošto se delatnost naglo razvija, postoji velika potreba za angažovanjem novih radnika, a ne mogu svi biti dovoljno kvalifikovani. Redovno se registruju novi saloni, obično kratkog veka. Od uvođenja novog zakona o pravima potrošača 2015. godine, oštećeni mogu tražiti od pružaoca usluge povraćaj novca za frizuru ili tretman koji su pruženi bez „dužne pažnje“. Štaviše, može se dogoditi da potrošači, podstaknuti tim zakonom, od svojih osiguravača traže naknadu iznosa viših od uobičajenih. Advokatske firme za naplatu odšteta od osiguranja navode brojne pokretače i načine nastanka povreda kod klijenata, te ističu na koje su sve načine te povrede uticale na živote oštećenih, naročito kada je reč o tretmanima pruženim pre nekog važnog događaja kao što je rođendan, venčanje ili godišnji odmor. Traži se odšteta za telesne povrede, duševni bol i patnju, gubitak uživanja.

S druge strane, čini se da ni pružaoci usluga nisu dovoljno svesni rizika zlo-upotrebe tog pokrića. Advokati firmi „Claire Lever“ i „Kennedy’s“ tvrde da kozmetički saloni prave osnovne greške kada treba da se zaštite. Većina ne vodi poslovnu evidenciju, koja je za svaki posao od suštinskog značaja. Advokati srdačno preporučuju salonima da uvedu jasan protokol o testiranju proizvoda pre upotrebe, te izdaju račune s imenom osobe koja je pružila konkretnu uslugu. Takođe se savetuje da zaposleni u salonima zabeleže nezgode u knjigu nezgoda i postaraju se da obezbede svedoke.

Što se tiče osiguravajućih društava, advokati za odbranu od odštetnih zahteva u saradnji s menadžerima za upravljanje štetama najpre treba da provere odštetni zahtev u samom društvu, kako bi se smanjili troškovi istraživanja sumnjive štete. To podrazumeva postavljanje niza opravdanih i suštinskih pitanja kojima bi se utvrdilo šta se tačno dogodilo i kada, da li je oštećenik već poznat osiguravaču i da li je ranije pokretao neki odštetni zahtev, te da li je takav prethodni odštetni

zahtev bio osnovan i odgovarao činjenicama. Iako ove naknade ne prelaze iznos od nekoliko stotina funti, isplata bi mogla postati opasna praksa ukoliko bi za nju saznale grupe za organizovanje prevara u osiguranju. U svetlu toga, Hepvort navodi na koji se način osiguravači mogu odbraniti od odštetnih zahteva, ističući kredibilitet oštećenika kao veoma važan faktor. Zahtevi se često mogu osporiti istragom društvenih medija i detaljnom proverom zdravstvene dokumentacije i kretanja šteta kod osiguranika. Pod pritiskom da brzo pruže uslugu, mali ili privremeni saloni često ne vode poslovnu evidenciju i ne čekaju da prođe neophodno vreme od testiranja do primene proizvoda. Svesni te činjenice, pojedini osiguravači unose isključenja u tekst polise za štete od nepridržavanja uputstva proizvođača kozmetičkih proizvoda o primeni i prethodnom testiranju (npr. farbe za kosu).

Tristan Prins, izvršni direktor komercijalne strategije i razvoja u društvu „Netwatch Global“, smatra da je porast broja odštetnih zahteva iz delatnosti lepote očigledna posledica kulta „slavnih ličnosti“ i odbijanja da se dostojanstveno ostari. U društvu u kome radi, sumnjivi zahtevi istražuju se putem interneta i društvenih medija. Jedan od problema u istraživanju odštetnih zahteva od ulepšavanja jeste čest argument oštećenika da su „rane brzo zarasle same od sebe“ pa se zato ne vide. Istraživanjem profila na društvenim mrežama može se ipak proveriti kako je ta osoba izgledala u vreme kada se nezgoda navodno dogodila. Zahvaljujući nestrpljenju mnogih da preslikaju svoje živote na fejsbuk, instagram i druge društvene mreže, osiguravači mogu otkriti i prikupiti dokaze o prevari i, s druge strane, ubrzati isplatu klijentima koji su zaista pretrpeli povrede. Prins navodi primer takvog razotkrivanja lažnog odštetnog zahteva zbog povreda od kozmetičke intervencije navodno obavljene u Istočnoj Evropi. Klijentkinja je tražila da se posledice intervencije otklone u ordinaciji u Ujedinjenom Kraljevstvu, te navela da je problem tamo i nastao. Iako postoje pravila o zaštiti privatnosti, svedoci smo činjenice da mnogi počinioци prevara u osiguranju objavljuju svoje statuse javno na društvenim mrežama, pomažući osiguravačima da provere njihovu osnovanost i verodostojnost. Tako se i u ovom slučaju utvrdilo da je odštetni zahtev bio prevarne prirode.

### **Izvor**

- Rachel Gordon, “No pain, no gain”, *Insurance Post*, August 2018