Seminar 6 – Zaštita potrošača

Doc. dr. sc. Marko Baretić

Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu

13.3.2008.

PREGLED IZLAGANJA

- Politika zaštite potrošača Europske unije
- Politika zaštite potrošača u RH
- Utjecaj pravila o zaštiti potrošača na poslovnu zajednicu u RH
- Ključne institucije i organizacije odgovorne za zaštitu potrošača

Seminar 6 – Zaštita potrošača

POLITIKA ZAŠTITE POTROŠAČA EUROPSKE UNIJE

10:15 – 11:15

BIZimpact

Povijesni razvoj

- Razvija se 30-ak godina
  - Prethodni program za zaštitu potrošača i politiku obavještavanja (1975)
  - obuhvaća niz mjera kojima je cilj poboljšati položaj potrošača na jedinstvenom europskom tržištu
  - važan segment: pravo zaštite potrošača

Povijesni razvoj

- U početku, neizravan razvoj
  - u okviru razvoja unutrašnjeg (zajedničkog) tržišta
- 1992. - Ugovor o osnivanju Europske unije
  - čl. 129.a Ugovora o osnivanju EZ
  - zaštita potrošača – službena politika
- 1997. - Ugovor iz Amsterdama
  - čl. 129.a postaje čl. 153.

Čl. 153. Ugovora o EZ

1. Kako bi promovirala interese potrošača te osigurala visok stupanj zaštite potrošača, Zajednica će doprinijeti zaštiti zdravlja, sigurnosti i ekonomskih interesa potrošača, kao i promociji njihovog prava na obaviještenost, izobrazbu i njihovu organiziranost u svrhu zaštite njihovih interesa.
2. Zahtjevi zaštite potrošača bit će uzeti u obzir prilikom definiranja i implementacije ostalih politika i aktivnosti Zajednice.

Članak 153. Ugovora o EZ

3. Zajednica doprinosi postizanju ciljeva iz članka 1. kroz:

   (a) mjere usvojene na temelju članka 95 u okviru dovršenja unutrašnjeg tržišta

   (b) mjere kojima se podupire, nadopunjuje i nadgleda politiku država članica

Čl. 153. Ugovora o EZ

- 4. Vijeće će, djelujući u skladu s procedurom iz članka 251 i nakon konzultacija s Ekonomskim i socijalnim komitetom, donijeti posebne mjere predviđene u stavku 3 (b).
- 5. Mjere usvojene na temelju stavka 4. ne sprječavaju države članice da zadrže ili usvoje strože zaštitne mjere. Takve mjere moraju biti sukladne Ugovoru. Komisija će biti obaviještena o tim mjerama.

Seminar 6 – Zaštita potrošača

Karakteristike europske politike zaštite potrošača

- 5 temeljnih prava potrošača
  - zaštita zdravlja i sigurnosti, ekonomskih interesa, obaviještenost, edukacija, predstavljenost
- horizontalna politika
- izgradnja putem direktiva radi dovršenja unutrašnjeg tržišta
- koncept minimalne zaštite (minimalnog usklađenja)

Potrošački "*acquis*"

- Pravno uređenje uglavnom kroz direktive
  - naziv akta/godina/broj/naslov-opis
  - Primjer: **Direktiva 85/374/EEZ o odgovornosti za neispravan proizvod**
- Uglavnom vertikalni pristup
- Izvor: Official Journal of the European Communities (OJ)
- EUR-Lex (http://eur-lex.europa.eu)

Potrošački "*acquis*"

- Zaštita zdravlja i sigurnosti:
  - Rezolucija Vijeća od 7. svibnja 1985. o novom pristupu tehničkoj harmonizaciji i normizaciji
  - Direktiva 2001/95/EEZ o općoj sigurnosti proizvoda
  - Direktiva 85/374/EEZ o odgovornosti za neispravan proizvod (izmijenjena i dopunjena Direktivom 1999/34/EZ)

Seminar 6 – Zaštita potrošača

Potrošački "*acquis*"

- Zaštita ekonomskih interesa:
  - Direktiva 98/6/EZ o zaštiti potrošača u pogledu isticanja cijene proizvoda
  - Direktiva o zavaravajućem i komparativnom oglašavanju (Direktiva 84/450/EEZ, izmijenjena i dopunjena Direktivom 97/55/EZ)
  - Direktiva 2005/29/EZ o nepoštenim poslovnim praksama
  - Direktiva 85/577/EEZ o zaštiti potrošača u pogledu ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija
  - Direktiva 90/314/EEZ o turističkim paket aranžmanima

Potrošački "*acquis*"

- Zaštita ekonomskih interesa:
  - Direktiva 97/7/EZ o zaštiti potrošača u pogledu ugovora sklopljenih na daljinu (izmijenjena i dopunjena Direktivom 2002/65/EZ)
  - Direktiva 87/102/EEZ o potrošačkim kreditima (izmijenjena i dopunjena Direktivom 90/88, Direktivom 98/7/EZ i Direktivom 2002/65/EZ)
  - Direktiva 2002/65/EZ o sklapanju na daljinu ugovora o potrošačkim financijskim uslugama

Potrošački "*acquis*"

- Zaštita ekonomskih interesa:
  - Direktiva 94/47/EZ o *timeshare*-u
  - Direktiva 93/13/EEZ o nepoštenim odredbama u potrošačkim ugovorima
  - Direktiva 1999/44/EZ o određenim aspektima prodaje potrošačke robe i garancijama
  - Direktiva 98/27/EZ o sudskim/upravnim zabranama za zaštitu interesa potrošača

Kritika potrošačkog "*acquis*-a"

- Prigovor nesustavnosti
- Prigovor nekonzistentnosti
- Prigovor neusklađenosti pravnih poredaka država članica
- Prigovor zastarjelosti
- Prigovor kompliciranosti pravnog uređenja

Budući razvoj

- Communication from the Comission to the European Parliament and the Council – A More Coherent European Contract Law An Action Plan (2003. godina)
- Green Paper on the Review of the Consumer Acquis (2007. godina)

Budući razvoj

- Potreba stvaranja novog potrošačkog "*acquis*-a" sa svrhom:
  - pojednostavljenja sadašnjeg uređenja
  - kompletiranja sadašnjeg uređenja
  - usklađivanja sadašnjeg uređenja
  - modernizacije sadašnjeg uređenja

Mogući putovi razvoja

- Pitanje strategije usklađivanja prava:
  - vertikalni ili horizontalni pristup
- Pitanje stupnja usklađenosti:
  - maksimalno usklađenje
  - minimalno usklađenje s klauzulom o međusobnom priznanju

Direktive u postupku revizije

- Direktiva 85/577/EEZ o zaštiti potrošača u pogledu ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija
- Direktiva 90/314/EEZ o turističkim paket aranžmanima
- Direktiva 93/13/EEZ o nepoštenim odredbama u potrošačkim ugovorima
- Direktiva 94/47/EZ o *timeshare*-u

Direktive u postupku revizije

- Direktiva 97/7/EZ o zaštiti potrošača u pogledu ugovora sklopljenih na daljinu
- Direktiva 98/6/EZ o zaštiti potrošača u pogledu isticanja cijene proizvoda
- Direktiva 98/27/EZ o sudskim/upravnim zabranama za zaštitu interesa potrošača
- Direktiva 1999/44/EZ o određenim aspektima prodaje potrošačke robe i garancijama

Seminar 6 – Zaštita potrošača

Važnost poznavanja europskog prava

- Izvor hrvatskog prava
- *Favour conventionis* metoda tumačenja domaćeg prava
- Provjera usklađenosti domaćeg prava s europskim

Seminar 6 – Zaštita potrošača

POLITIKA ZAŠTITE POTROŠAČA U REPUBLICI HRVATSKOJ

11:15 – 12:15

BIZimpact

Povijesni razvoj

- Zametci prava zaštite potrošača:
  - čl. 179. ZOO 78 – odgovornost za neispravan proizvod
  - čl. 478.-507. ZOO 78 – odgovornost za materijalne nedostatke
  - čl. 542.- 551. ZOO 78 – prodaja s obročnom otplatom cijene

Seminar 6 – Zaštita potrošača

Usklađivanje s pravom EU

- Sporazum o stabilizaciji i pridruživanju (NN MU 14/01)
  - čl. 74. obveza postupnog usklađivanja domaćeg prava s pravnom stečevinom EU
- Zakon o zaštiti potrošača (NN 96/03)
- Nacionalni program zaštite potrošača za razdoblje 2005-2006 (NN 31/05)
- EK-RH Screening (6-7/06)
- Vijeće odlučilo o otvaranju poglavlja (3/2007)
- Zakon o zaštiti potrošača (NN 79/07, 125/07)
- Nacionalni program zaštite potrošača za razdoblje 2007-2008 (NN 84/07)

Izvori/zakoni

- Zakon o zaštiti potrošača (NN 79/07, 125/07)
- Zakon o obveznim odnosima (35/05)
- Zakon o trgovini (NN 49/03 –pt, 103/03, 170/03, 55/04)
- Zakon o bankama (NN 84/02, 141/06)
- Zakon o leasingu (NN 135/06)
- Zakon o osiguranju (NN 151/05)

Seminar 6 – Zaštita potrošača

Izvori/zakoni

- Zakon o energiji (NN 68/01, 177/04, 129/06)
- Zakon o regulaciji energetskih djelatnosti (NN 177/04)
- Zakon o o tržištu električne energije (NN 177/04)
- Zakon o tržištu plina (NN 68/01, 87/05)
- Zakon o telekomunikacijama (NN 122/03, 158/03, 60/04, 70/05, 123/05)
- Zakon o komunalnom gospodarstvu (NN 26/03-pt, 82/04, 110/04, 178/04)
- Zakon o obrtu (NN 77/93, 90/96, 102/98, 64/01, 71/01)
- Zakon o državnom inspektoratu (NN 79/99, 129/05)

Izvori/zakoni

- Zakon o općoj sigurnosti proizvoda (NN 158/03, 107/07)
- Zakon o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjeni sukladnosti (NN 158/03, 79/07)
- Zakon o normizaciji (NN 163/03)
- Zakon o hrani (NN 117/03, 130/03, 48/04, 85/06, 46/07)
- Zakon o genetski modificiranim organizmima (NN 70/05)
- Zakon o lijekovima (NN 71/07)
- …**!!!**

Izvori/podzakonski propisi

- *Odluka o jedinstvenoj metodi izračuna realne godišnje kamatne stope na potrošačke kredite (NN 30/05)*
- Uredba o sustavu razmjene obavijesti u pogledu proizvoda koji predstavljaju rizik za zdravlje i sigurnost potrošača (NN 138/06)

Temeljni pojmovi

- **Potrošač** – svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj djelatnosti niti obavljanju djelatnosti slobodnog zanimanja
- **Trgovac** – bilo koja osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje poslovne djelatnosti ili u okviru obavljanja djelatnosti slobodnog zanimanja

Temeljna prava potrošača

- Pravo na zaštitu gospodarskih interesa
- Pravo na zaštitu od opasnosti za život, zdravlje i imovinu
- Pravo na pravnu zaštitu
- Pravo na informiranje i edukaciju
- Pravo na udruživanje
- Pravo na predstavljanje

Usklađenost s pravom EU

- Direktiva 98/6/EZ (isticanje cijene)
- Direktiva 85/577/EEZ (ugovori izvan poslovnih prostorija)
- Direktiva 97/7/EZ (ugovori na daljinu)
- Direktiva 2002/65/EZ (financijske usluge na daljinu)

- Čl. 9. i 10. ZZP
- Čl. 30.-35. i 131.-141. ZZP
- Čl. 36.-55. i 131..-141. ZZP
- Čl. 56.-70. i 131.-141. ZZP

Usklađenost s pravom EU

- Direktiva 87/102/EEZ (potrošački krediti)
- Direktiva 94/47/EZ (timeshare)
- Direktiva 93/13/EEZ (nepoštene odredbe)
- Direktiva 2005/29/EZ (nepoštena poslovna praksa)

- Čl. 71.-86. i 131.-141. ZZP, Odluka o jedinstvenoj metodi izračuna
- Čl. 87.-95. i 131.-141. ZZP
- Čl. 96.-106. ZZP
- Čl.107.-115. i 131.-141. ZZP

Usklađenost s pravom EU

- Direktiva o komparativnom oglašavanju
- Direktiva 98/27/EZ (sudske/upravne zabrane)
- Direktiva 1999/44/EZ (garancije)
- Direktiva 90/314/EEZ (paket aranžmani)

- Čl. 116. ZZP
- Čl. 103.-106. i 131.-141. ZZP
- Čl. 400.-437. ZOO, 131.-141. ZZP
- Čl. 881.-903. ZOO, 131.-141. ZZP

Usklađenost s pravom EU

- Rezolucija Vijeća od 7. svibnja 1985. (novi pristup normizaciji)
- Direktiva 2001/95/EEZ (opća sigurnosti proizvoda)
- Direktiva 85/374/EEZ (odgovornost za neispravan proizvod)
- Zakon o tehničkim zahtjevima, Zakon o normizaciji
- Zakon o općoj sigurnosti proizvoda
- Čl. 1073.-1080. ZOO

Zaštita zdravlja i sigurnosti

- Zakon o općoj sigurnosti proizvoda
  - opći propis
  - koncept sigurnog proizvoda – ne predstavlja nikakav ili najmanji rizik, koji se smatra prihvatljivim i sukladnim s visokom razinom zaštite sigurnosti i zdravlja
  - temeljna obveza: stavljati na tržište samo sigurne proizvode
  - predmnjeva sigurnosti:
    - sukladnost s tehničkim propisima,
    - sukladnost s normama,
    - sukladnost s preporukama EK,
    - sukladnost s pravilima dobre prakse,
    - sukladnost s trenutačnom razinom znanosti i tehnike,
    - sukladnost s objektivnim očekivanjima potrošača.

Zaštita zdravlja i sigurnosti

- Zakon o tehničkim zahtjevima
  - opći propis
  - koncept novog pristupa:
    - temeljni sigurnosni zahtjevi – tehnički propis
    - razrada temeljnih sigurnosnih zahtjeva - norme
  - postupak ocjene sukladnosti:
    - načelo samostalnosti proizvođača pri izboru metode kontrole sukladnosti – sustav proizvođačeve samostalne ocjene sukladnosti
    - sustav predtržišne kontrole sukladnosti proizvoda – samo iznimno (npr. Zakon o lijekovima)

Zaštita zdravlja i sigurnosti

- Odgovornost za neispravan proizvod
  - uređena čl. 1073.-1080. ZOO
  - kompatibilna sa sustavom opće sigurnosti proizvoda
  - objektivna odgovornost
  - kogentna odgovornost
  - kvalitativno i kvantitativno ograničena odgovornost
  - vremenski ograničena odgovornost
  - relativna odgovornost

Zaštita ekonomskih interesa

- Dužnost obavještavanja
- Pravo na jednostrani raskid ugovora
- Kolektivna zaštita potrošača
- (Polu)prisilna narav pravila
- Širok krug sastojaka ugovora
- Posebna pravila o teretu dokazivanja
- Alternativni načini rješavanja sporova

Dužnost obavještavanja

- Paradigma obavještavanja
- Postoji i u predugovornom stadiju i u stadiju ispunjenja ugovora
- Čl. 9.-10., 17.-18., 32., 43., 44., 57.-62., 77.-78., 89. ZZP
- Čl. 882.-883., 886. ZOO

Seminar 6 – Zaštita potrošača

Pravo na jednostrani raskid ugovora

- Jednostrani BEZRAZLOŽNI raskid ugovora
- NIJE opće pravilo
- Čl. 33.,45., 63., 92. ZZP
- Utjecaj raskida ugovora na ostale ugovore
  - koncept povezanih ugovora

Kolektivna zaštita potrošača

- Opće pravilo
- Štite se difuzni, kolektivni interesi potrošača
- Preventivna zaštita (zabrana određenog postupanja)
- Sudski put zaštite – 103.-106. ZZP
- Upravni put zaštite – 131.-141. ZZP
- U Republici Hrvatskoj **NE POSTOJI** – čl. 155. ZZP

(Polu)prisilna narav pravila

- Temeljno pravilo: potrošačkima se može dati više prava od minimuma predviđenog zakonom
- Čl. 6. ZZP – onemogućava temeljno pravilo
  - prisilna narav obveznopravnih pravila Zakona o zaštiti potrošača

Širok krug sastojaka ugovora

- Potrošački ugovor o financijskim uslugama sklopljen na daljinu – čl.57. st. 5. ZZP
- Ugovor o potrošačkom zajmu – čl. 74. ZZP
- Ugovor o *timeshare*-u – čl. 90. ZZP
- Ugovor o organiziranju putovanja – čl. 884. ZOO
- Posebna pravila o **obliku** ugovora

Seminar 6 – Zaštita potrošača

Posebna pravila o teretu dokazivanja

- Teret dokazivanja u pogledu postojanja/nepostojanja određenih činjenica prebačen na trgovca
- Ugovori izvan poslovnih prostorija – čl. 55. ZZP
- Potrošački ugovor o financijskim uslugama sklopljen na daljinu - čl. 69. ZZP
- Nepoštena poslovna praksa – čl. 135. ZZP
- Komparativno oglašavanje – čl. 120. ZZP

Seminar 6 – Zaštita potrošača

Alternativni načini rješavanja sporova

- Čl. 130. ZZP
- Mirenje pred Centrima za mirenje HGK, HOK, HUP
- Prijava Sudovima časti HGK i HOK
- Ravnopravna zastupljenost u vijećima predstavnika trgovaca i potrošača

Posebna pravila

- Plaćanje predujmom – čl. 29. ZZP
- Zloporaba kreditne kartice potrošača – čl. 53. ZZP
- Zabrana slanja nenaručenih proizvoda ili obavljanja usluga bez narudžbe – čl. 54. ZZP
- Odgovornost zajmodavca za trgovca – čl. 83. ZZP
- Ništetnost nepošetih ugovornih odredaba – čl. 96.-106. ZZP
- Odgovornost za materijalne nedostatke – produžen rok u kojem se nedostatak mora pojaviti – čl. 404. st. 2. ZOO

Seminar 6 – Zaštita potrošača

UTJECAJ PRAVILA O ZAŠTITI POTROŠAČA NA POSLOVNU ZAJEDNICU U REPUBLICI HRVATSKOJ

13:00 – 13:45

BIZimpact

Elementi procjene

- Dvije vrste subjekata s oprečnim interesima
- Pozitivne strane pravila o zaštiti potrošača
- Negativne strane pravila o zaštiti potrošača

Seminar 6 – Zaštita potrošača

Temeljna svrha pravila o zaštiti potrošača

- Povećanje stupnja zaštite interesa potrošača
- Osiguranje slobode protoka roba i usluga na jedinstvenom europskom tržištu – europska dimenzija pravila o zaštiti potrošača

Povećanje stupnja zaštite

- Prethodni program 75 – potrošač nije ravnopravan partner
  - nedostaju mu informacije i specifična znanja
  - sigurnost proizvoda nije zadovoljavajuća
  - zbog toga apstinira od ulaženja u tržišne odnose

Slobodan protok roba i usluga

- Ideja zajedničkog tržišta – temelj EU
- Različitost nacionalnih uređenja usporava slobodan protok roba i usluga:
  - potrošači ne žele trgovati u drugim zemljama jer ne znaju imaju li ista prava kao u svojoj zemlji
  - trgovci ne žele trgovati u drugim zemljama jer ne znaju koje su im obveze

Seminar 6 – Zaštita potrošača

Slobodan protok roba i usluga

- **Nepovjerenje potrošača:**
  - 26 % potrošača kupilo je robu ili uslugu u drugoj državi
  - 6 % potrošača obavilo je kupnju putem interneta od trgovca u drugoj državi
  - 45 % potrošača nema povjerenja u kupnju putem interneta od trgovca u drugoj državi
  - 56 % potrošača smatra da trgovac iz druge države neće poštovati njegova prava
  - 71 % potrošača smatra da je teže riješiti pitanja prigovora, raskida ugovora, garancije i sl. kad se kupuje od trgovca iz druge države

- **Nepovjerenje trgovaca:**
  - 19 % trgovaca djeluje u drugim državama EU
  - 33 % trgovaca odbija prodati ili isporučiti robu ili uslugu izvan svoje zemlje
  - 48 % trgovaca spremno je djelovati u drugim državama EU
  - 55 % trgovaca smatra da im je preskupo trgovati u drugim zemljama zbog različitosti pravila o zaštiti potrošača

Seminar 6 – Zaštita potrošača

Zaštita potrošača – izazov za trgovce

- Potrošači i trgovci - subjekti s oprečnim interesima**?**
- Pozitivne strane pravila o zaštiti potrošača:
  - povećanje povjerenja potrošača u tržište
    - **veći obujam prometa**
  - jedinstvena europska pravila
    - veće tržište
    - manji troškovi
    - predvidivost poslovanja
    - **veći obujam prometa**
- Europska filozofija uravnoteženog pristupa

HVALA NA PAŽNJI

mbaretic@pravo.hr