ZAŠTITA POTROŠAČA U REPUBLICI HRVATSKOJ

Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva
Ruža Meker

ožujak 2008.

Što predstavlja:

- Civilizacijsku stečevinu
- Javni interes
- Važan segment razvoja gospodarstva

Pravni okvir

- Zakon o zaštiti potrošača (NN.79/07 i 125/07)
- Zakon o obveznim odnosima (N.N.35/05)
- Zakon o općoj sigurnosti proizvoda (N.N.158/03 i 107/07)

Pravni okvir

Zašto novi Zakon o zaštiti potrošača?

- Implementacija 3 nove Direktive koje nisu bile do sada dio hrvatskog zakonodavstva
- Daljnje usklađivanje sa 7 Direktiva koje su već dio hrvatskog zakonodavstva
- Implementacija Preporuke Europske Komisije o izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova
- Poboljšanje prijašnjih zakonskih odredbi temeljem problema uočenih u praksi

Pravni okvir

Cilj:

- Visoka razina zaštite potrošača u RH
- Razvoj gospodarstva
- Razvoj poslovnog morala na tržištu

Implementacija direktiva EU

- Direktiva 2002/65/EC Europskog Parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. **- oglašavanje financijskih usluga na daljinu** izmjenjujući Direktivu 90/619/EC i Direktive 97/7/EC i 98/27/EC

- Direktiva 98/27/EC Europskog Parlamenta i Vijeća od 19. svibnja 1998. - **sudski nalozi za zaštitu interesa potrošača**

- Direktiva 2005/29/EC Europskog Parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. **- nepošteno poslovno djelovanje prema potrošačima na unutarnjem tržištu** i izmjenjujući Direktivu 84/450/EEC, Direktivu 97/7/EC, 98/27/EC i 2002/65/EC

Oglašavanje financijskih usluga na daljinu
Direktiva 2002/65/EC

- Ponuda financijskih usluga sredstvima daljinske komunikacije
- Obveza trgovca da, unaprijed u pisanoj formi, obavijesti potrošača o svim bitnim elementima ugovora
- Rok od 14 dana za raskid ugovora bez navođenja razloga

Sudski nalozi za zaštitu interesa potrošača Direktiva 98/27/EC

Osobe ovlaštene za predlaganje pokretanja postupka radi kolektivne zaštite potrošača:

- Državna tijela nadležna za zaštitu potrošača
- Udruge za zaštitu potrošača
- Komorska i interesna udruženja trgovaca

Nepošteno poslovno djelovanje
Direktiva 2005/29/EC

Nepoštena poslovna praksa:

- Zavaravajuće radnje,
- Zavaravajuća propuštanja,
- Postupci koji predstavljaju zavaravajuću poslovnu praksu,
- Agresivna poslovna praksa
- Postupci koji predstavljaju agresivnu poslovnu praksu

Dodatno usklađivanje sa 7 direktiva

- Direktiva 97/55/EC Europskog Parlamenta i Vijeća od 6. listopada 1997. izmjenjujući Direktivu 84/450/EEC u svezi **zavaravajućeg oglašavanja** tako da uključuje i **komparativno oglašavanje.**
- Direktiva Vijeća 87/102/EEC koja se odnosi na usklađivanje zakona, podzakonskih propisa i upravnih odredbi država članica o **potrošačkom kreditu** izmijenjena Direktivom Vijeća 90/88/EEZ i Direktivom 98/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća
- Direktiva 94/47/EC Europskog Parlamenta i Vijeća od 26 listopada 1994. od 26. listopada 1994. o zaštiti pri sklapanju ugovora o **pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine** (time-share osnova) .
- Direktiva 98/6/EC Europskog Parlamenta i Vijeća od 16 veljače 1998. o zaštiti potrošača vezana uz **isticanje cijena na ponuđenim proizvodima**
- Direktiva 97/7/EC Europskog Parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 1997. o zaštiti potrošača **pri sklapanju ugovora na daljinu**
- Direktiva Vijeća 93/13/EEC od 5. travnja 1993. propisuje **nepoštene odredbe u potrošačkim ugovorima.**
- Direktiva Vijeća 85/577/EEC od 20. prosinca 1985. štiti potrošače pri **sklapanju ugovora izvan poslovnih prostorija trgovca** .

Novo u Zakonu o zaštiti potrošača

U odnosu na ZZP iz 2003. godine

- Nacionalno Vijeće za zaštitu potrošača
- Potrošački sporovi
- Školski programi
- Nadzor nad tržištem

Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača

Uloga:

- Savjetodavno tijelo Vlade Republike Hrvatske
- Potiče izmjene propisa iz područja zaštite potrošača i sudjeluje u izradi Nacionalnog programa zaštite potrošača
- Sudjeluje u kreiranju politike zaštite potrošača

Potrošački sporovi

- Sud časti Hrvatske gospodarske komore
- Sud časti Hrvatske obrtničke komore
- Centar za mirenje Hrvatske gospodarske komore
- Centar za mirenje Hrvatske obrtničke komore
- Centar za mirenje Hrvatske udruge poslodavaca

Školski programi

- Nastavni planovi i programi osnovnog i srednjeg školovanja trebaju sadržati osnovna znanja o pravima i obvezama vezanim za zaštitu potrošača

Cilj:

- Podizanje razine svijesti o značaju zaštite potrošača kroz edukaciju i informiranje

Nadzor nad tržištem

- Pojačane upravne mjere i novčane kazne za prekršaje
- Efikasnije ostvarivanje prava potrošača temeljem jamstvenog lista kod neispravnih proizvoda
- Pokretanje postupka za kolektivnu zaštitu potrošača

Zakon o općoj sigurnosti proizvoda

- Svi proizvodi koji se nude na tržištu moraju biti sigurni

- Potrošačima trebaju u svakome trenutku biti dostupne sve bitne informacije koje se odnose na sigurnost proizvoda koji se nude na tržištu

Zakon o općoj sigurnosti proizvoda

- Dodatno usklađivanje s Direktivom o općoj sigurnosti proizvoda

- Preuzimanje Direktive o opasnim imitacijama

Korisne informacije

- Savjetovališta za zaštitu potrošača
- Udruge za zaštitu potrošača
- www.mingorp.potrosac.hr

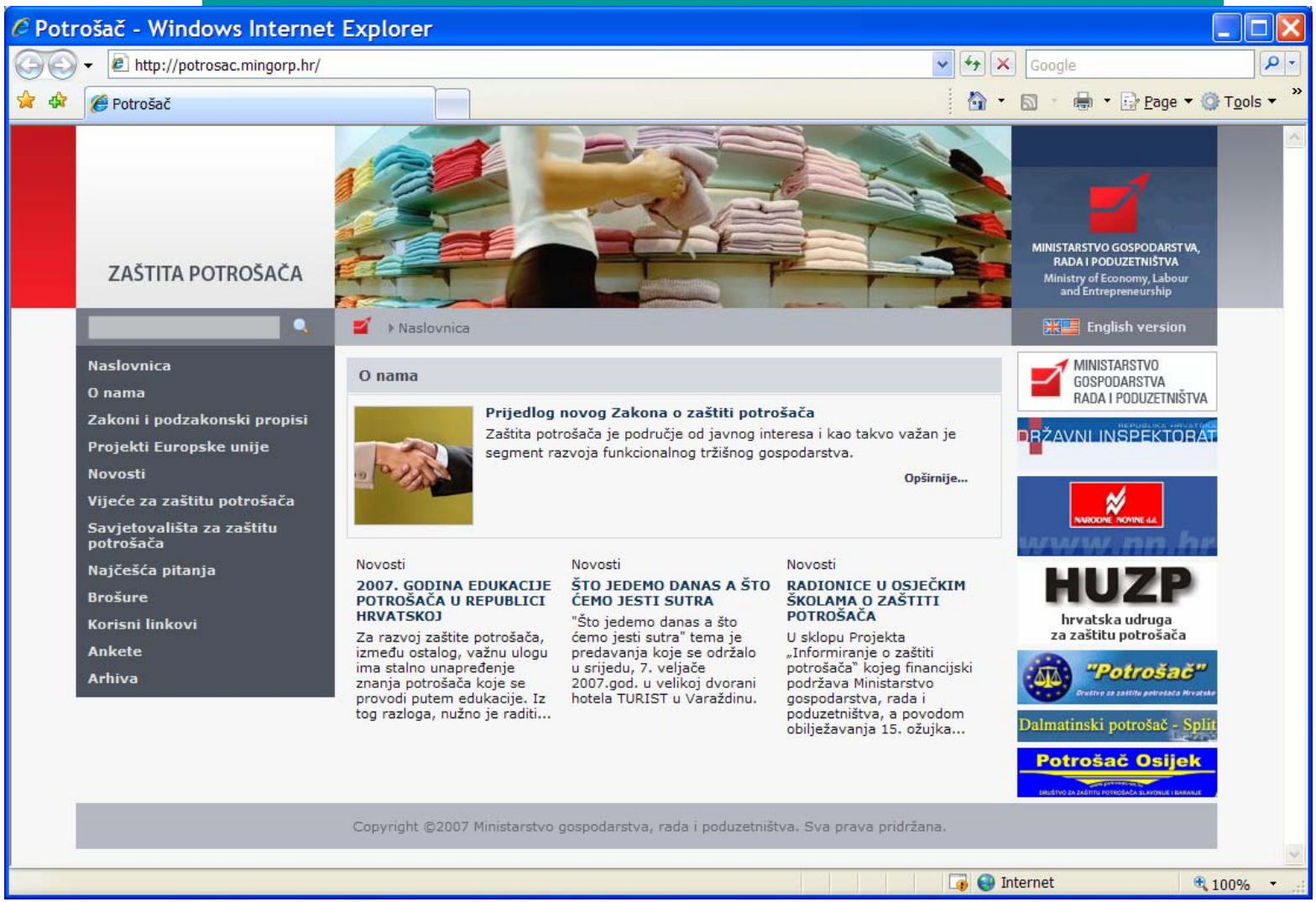
Savjetovališta za zaštitu potrošača

UDRUGE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA

- **2 Saveza udruga za zaštitu potrošača**
- **26 udruga za zaštitu potrošača**

- Udruge za zaštitu potrošača se financiraju kroz državni proračun, lokalnu samoupravu, članarine i EU Projekte.

http://potrosac.mingorp.hr



Zaključak

Što želimo:

- Visoku razinu zaštite potrošača
- Kontinuiranu edukaciju i informiranje
- Zadovoljne potrošače
- Razvijeno i konkurentno gospodarstvo

Zahvaljujem na pažnji !

ruza.meker@mingorp.hr