



ZAŠTITA POTROŠAČA I TRŽIŠTE NEKRETNINA

Đema Bartulović, mag.ecc.

Voditeljica Službe za politiku zaštite
potrošača

Zaštita potrošača



- Civilizacijska stečevina
- Javni interes
- Važan segment razvoja gospodarstva



Politika zaštite potrošača

- ✓ Skup različitih mjera i aktivnosti usmjerenih na jačanje uloge potrošača kao ekonomski slabije strane na tržištu.
- ✓ Osigurava da tržište postane pravednije mjesto za potrošače.
- ✓ Omogućuje pravilno i uravnoteženo funkcioniranje tržišnog gospodarstva.

PRAVNI TEMELJ ZAŠTITE POTROŠAČA



- 1993. g Ugovor o Europskoj uniji

Zaštita potrošača postaje službena politika Europske unije

PRAVNI TEMELJI ZAŠTITE POTROŠAČA



- Ugovor iz Amsterdama – zaštita potrošača postaje horizontalna politika
- Ugovor iz Nice – upućuje na postupni rast važnosti zaštite potrošača
- Lisabonski ugovor - zaštita potrošača mora se uzimati u obzir prilikom definiranja i provedbe ostalih politika i aktivnosti Unije

POLITIKA ZAŠTITE POTROŠAČA U EUROPSKOJ UNIJI



- građanima se želi pružiti visoka razina zaštite
- interesi potrošača uključuju se u sva relevantna područja

ZAŠTITA POTROŠAČA U EUROPSKOJ UNIJI



Cilj:

- Bolje funkcioniranje jedinstvenog tržišta kao jednog od temelja Europske unije.

NEKRETNINE-ZAŠTITA POTROŠAČA

- Zakon o zaštiti potrošača
- Zakon o nedopuštenom oglašavanju
- Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova



ZAKON O ZAŠTITI POTROŠAČA N.N. 41/14; 110/15

- ✓ Poslovanje trgovaca s potrošačima
- ✓ Nepoštena poslovna praksa
- ✓ Ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji i ugovor o zamjeni



ZAKON O NEDOPUŠTENOM OGLAŠAVANJU 43/09

- uređuje zaštitu trgovaca od zavaravajućeg oglašavanja i njegovih nepoštenih posljedica, kao i propisivanje pretpostavki pod kojima je usporedno oglašavanje dopušteno



ZAKON O ALTERNATIVNOM RJEŠAVANJU POTROŠAČKIH SPOROVA

- U proceduri Hrvatskog sabora
- Jednostavnije, brže i bez velikih troškova rješavanje potrošačkih sporova
- Fleksibilnost i manje formalni postupci
- postupci se vode uz sudjelovanje nezavisnih pravnih stručnjaka, predstavnika potrošača i predstavnika trgovaca
- Zadaća država članica
- Jedan od ciljeva NP



Neželjene komunikacije putem telefona ili poruka

- Registar „ne zovi”u izradi
- Zabranjuje se upućivati pozive i/ili poruke putem telefona potrošačima koji su se upisali u registar



RASPOLAGANJE OSOBNIM PODACIMA

- čl.16 zabranjeno je davanje osobnih podataka bilo kojoj trećoj osobi bez prethodne privole potrošača, a u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita osobnih podataka



„nepoštena poslovna praksa”



- Glava IV ZZP-a
- Nepoštena poslovna praksa je zabranjena
- Poslovna praksa je nepoštena ako
 - ✓ Ako je suprotna zahtjevima poslovne pažnje
 - ✓ Bitno utječe ili je vjerojatno da će bitno utjecati na ekonomsko ponašanje potrošača
 - ✓ Poslovna praksa koja će vjerojatno bitno utjecati na ekonomsko ponašanje samo jedne odredive skupine potrošača (zbog tjelesnih ili duševnih mana, dobi, lakomislenosti).

Nepoštena poslovna praksa



- Zavaravajuća poslovna praksa
- Agresivna poslovna praksa

Eco friendly



Eco House



Eco-friendly homes for sale - Classifieds



Dobre fotografije privlače pažnju



„oglašavanje” BtoB



- ❖ svako očitovanje u bilo kojem obliku koje netko daje u okviru obavljanja svoje poslovne djelatnosti, a koje je usmjereno na promidžbu s namjerom pospješivanja prodaje proizvoda ili usluga, **uključujući nekretnine**, prava i obveze

„zavaravajuće oglašavanje” BtoB



- ❖ oglašavanje koje na bilo koji način, uključujući njegovo predstavljanje, dovodi u zabludu ili je vjerojatno da će dovesti u zabludu osobe kojima je upućeno ili do kojih dopire pa je vjerojatno da će zbog toga utjecati na njihovo ekonomsko ponašanje, odnosno da zbog toga povređuje ili je vjerojatno da će povrijediti konkurente

„usporodno oglašavanje” BtoB

- ❖ oglašavanje koje izravno ili neizravno upućuje na konkurenta, odnosno koje izravno ili neizravno upućuje na robu ili usluge konkurenta



Zabrana zavaravajućeg oglašavanja

- Zavaravajuće oglašavanje nije dopušteno
- ✓ Usporedno oglašavanje dopušteno je samo uz ispunjenje pretpostavki iz članka 6. Zakona



Prilikom odlučivanja je li određeno oglašavanje zavaravajuće uzet će se u obzir sve odlike tog oglašavanja:

- ✓ **svojstvo robe ili usluge**, kao što su narav robe ili usluge, sastav robe ili usluge, način i datum izrade robe, način i vrijeme pružanja usluge, dostupnost robe ili usluge, količina robe ili usluge, specifikacija robe ili usluge, način korištenja, prikladnost za korištenje u određene svrhe, zemljopisno ili komercijalno podrijetlo, rezultate koji se mogu očekivati od korištenja robe ili usluge, rezultate i druge materijalne pokazatelje testova ili provjera provedenih na robi ili provedenih u pogledu usluge
- ✓ **cijena ili način izračuna cijene** te uvjeti prodaje robe ili uvjeti pružanja usluge
- ✓ **narav, svojstva i prava oglašivača** kao što su njegov identitet i imovina, njegove kvalifikacije, njegovo industrijsko, komercijalno ili intelektualno vlasništvo, nagrade i priznanja koje je dobio.



Pretpostavke dopuštenosti usporednog oglašavanja



- ❖ ako nije zavaravajuće u smislu ovoga Zakona, odnosno u smislu Zakona o zaštiti potrošača
- ❖ ako se uspoređuju roba ili usluge kojima se zadovoljavaju iste potrebe ili koje služe istoj namjeni
- ❖ ako su objektivno uspoređene odlike robe ili usluga koje su materijalne, bitne, reprezentativne i provjerljive, što može uključivati i cijenu
- ❖ ako ne dovodi do poistovjećivanja između trgovaca, između oglašivača i njegova konkurenta ili između robe ili usluga, žigova, zaštićenih imena ili drugih razlikovnih obilježja oglašivača i konkurenta
- ❖ ako ne obezvređuje ili ocrnjuje robu ili usluge konkurenta, njegove žigove, zaštićena imena ili druga razlikovna obilježja, njegove aktivnosti i odnose u kojima se nalazi
- ❖ ako se, kod proizvoda s oznakom podrijetla, uspoređuju proizvodi istoga podrijetla
- ❖ ako nije usmjereno na nepošteno iskorištavanje ugleda žiga, zaštićenog imena ili drugih razlikovnih obilježja konkurenta
- ❖ ako nije usmjereno na nepošteno iskorištavanje oznake podrijetla robe ili usluge konkurenta
- ❖ ako se ne odnosi na robu ili usluge koje se oglašavaju kao imitacija robe ili usluga zaštićenih žigom ili zaštićenim imenom.

Zahtjev za prekid ili zabranu nedopuštenog oglašavanja



- Članak 7.
- (1) Tijela i osobe iz članka 9. stavka 1. i 2. ovoga Zakona, koji imaju opravdani interes kolektivne zaštite trgovaca od zavaravajućeg, odnosno nedopuštenoga usporednog oglašavanja, ovlašteni su tužbom od suda zahtijevati da naloži prekid zavaravajućeg, odnosno nedopuštenoga usporednog oglašavanja.
- (2) Ako oglašavanje još nije objavljeno, ali njegovo objavljivanje predstoji, tijela i osobe iz članka 9. stavka 1. i 2. ovoga Zakona, koji imaju opravdani interes kolektivne zaštite trgovaca od zavaravajućeg, odnosno nedopuštenoga usporednog oglašavanja, ovlašteni su tužbom od suda zahtijevati zabranu objavljivanja zavaravajućeg, odnosno nedopuštenoga usporednog oglašavanja.

"Kupite" vikendicu na tjedan dana kroz 30 godina



UGOVOR O PRAVU NA VREMENSKI OGRANIČENU UPORABU (timeshare)

- „Timeshare“ ili pravo na vremenski ograničenu uporabu predstavlja dugogodišnji najam objekata (obično za odmor) koji pružaju usluge noćenja, npr. nekretnina, brodova za krstarenje te drugih brodova koji nude uslugu noćenja, i to na određeni dio godine. Svaki potrošač koji kupuje timeshare ne postaje vlasnik određenog objekta, već kupuje pravo na uporabu tog objekta u duljem razdoblju.
- Zakon određuje da se ugovor za vremenski ograničenu uporabu nekretnine sklapa na minimalno jednu godinu.
- Potrošač ima pravo upisati timeshare u zemljišne knjige ili druge odgovarajuće registre (ukoliko se radi o brodu) i tako zaštititi svoje pravo na korištenje objekta u ugovorenom vremenskom razdoblju



Sadržaj ugovora



- bitne podatke o vlasniku objekta koji je predmet ugovora, pravni temelj iz kojeg je vidljivo da vlasnik može raspolagati objektom, točnu adresu i detaljan opis nekretnine, a ako se ugovor odnosi na smještaj koji nije nekretnina (primjerice, brodski smještaj), adresu na kojoj je smješten objekt i odgovarajući opis smještaja i objekta, točno vremensko razdoblje unutar kojeg možete koristiti objekt, datum početka korištenja objekta te ugovorenu cijenu.

Jezik na kojem se ugovor sastavlja

- Ako potrošač boravi u RH ugovor mora biti u svakom slučaju na hrvatskom jeziku
- Trgovac je dužan dostaviti potrošaču ovjereni prijevod ugovora na službenom jeziku države u kojoj se nekretnina nalazi
- Ako je ugovor sastavljen u više jezičnih inačica, svaka se j.i. smatra izvornikom



Prethodna obavijest



- prije sklapanja bilo kakvog ugovora trgovac je dužan na trajnom mediju potrošaču dostaviti točne i potpune informacije o ugovoru i to putem standardnog obrasca

Prethodna obavijest



- Pravo na raskid ugovora u roku od 14 dana bez određenog razloga i bez dodatnih troškova.
- Pravo na informacije o postupcima za raskid ugovora i posljedicama takvog raskida.
- Zaštitu posebnim pravilima vezanim uz plaćanje, na primjer, prije isteka roka za raskid ugovora ne smije se zahtijevati bilo kakvo plaćanje unaprijed, davanje jamstava, rezervacija novca na računu ili izvršenje bilo koje druge financijske transakcije.



Pravo na jednostrani raskid ugovora

- Ne navodeći razlog potrošač može raskinuti ugovor u roku od 14 dana
- ✓ Od dana sklapanja ugovora
- ✓ Od dana kada je potrošač primio primjerak ugovora, ako je primitak slijedio nakon sklapanja ugovora
- Pravo na raskid ugovora se produžuje ako trgovac nije ispunio standardni obrazac za raskid ugovora, tada pravo na raskid ugovora prestaje istekom jedne godine i 14 dana od dana sklapanja ugovora ili dana kada je potrošač primio primjerak ugovora, ako je primitak uslijedio nakon sklapanja ugovora.
- Pravo na raskid ugovora se produžuje ako trgovac nije pružio točne i potpune informacije prije sklapanja ugovora, tada pravo na raskid ugovora prestaje istekom tri mjeseca i 14 dana.

Plaćanje unaprijed



- Prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora zabranjeno je od potrošača zahtijevati bilo kakvo plaćanje unaprijed

Market performance indicator (MPI)-2013.

- **pokazatelj pojedinih tržišta** je kompozitni Indeks sastavljen od četiri komponente – jednako ponderirane (0-100)
 - usporedivost ponude,
 - povjerenje,
 - problemi i pritužbe potrošača,
 - Zadovoljstvo potrošača
- **MPI za tržište usluga nekretnina u EU u 2013. – 70.6** (porast od 1.2 boda u odnosu na 2012.)
- **MPI za tržište usluga nekretnina u Hrvatskoj u 2013. – 61.1** (što je 9.6 bodova ispod prosjeka EU-28)

Figure out how MARKETS WORK FOR YOU



Our findings	Our moves
Banking services: poor scores on all components	New EU legislation on mortgages, payment accounts and investment products
Telecoms: high number of problems & complaints	Connected Continent proposal
Energy: limited choice of providers, comparability of offers & switching	Promoting transparency in energy bills, prices and offers. In-depth study on electricity
Second-hand cars & vehicle fuels: consistently at the bottom	In-depth EU studies to identify causes and remedies

Read the full Scoreboard 

	COMPARABILITY OF OFFERS	TRUST IN BUSINESSES	SATISFACTION	CHOICE OF BUSINESSES
BEST IN CLASS	Holiday accommodation	Books, magazines and newspapers	Personal care services	Holiday accommodation
WORST IN CLASS	PROBLEMS: Second-hand cars		COMPLAINTS: Internet provision	

The main ranking of markets is based on 4 components: comparability of offers, trust in businesses, problems & complaints and satisfaction with businesses. Choice and switching are also monitored for relevant markets.

EU Tržište usluga nekretnina

EU TRŽIŠTE USLUGA NEKRETNINA

- „Jeste li imali problema s uslugama / proizvodima ili dobavljačima / prodavačima, u situaciji gdje ste mislili da ste imali legitiman razlog za prigovor?“,
- **15% potrošača na tržištu nekretnina je odgovorilo pozitivno**
- „Da li ste se žalili na navedeni problem?“, DA
 - **3. strani – 15%**
 - **trgovcu-52%;**
 - **prijateljima/obitelji-35%**

EU PROSJEK

- prosjek 10%
- prosjek:
 - 3. strani – 9%;
 - trgovcu-59%;
 - proizvođaču-2%
 - prijateljima/obitelji-32%

Problemi potrošača po pojedinim tržištima

- Tržišta usluga koja uzrokuju najviše problema potrošačima su telekomi (internet, mobilne telefonske usluge, TV pretplata), željeznica, **usluge vezane uz nekretnine** i bankovne račune

Rješavanje pritužbi potrošača

- Jedna od glavnih zadaća država članica u provedbi politike zaštite potrošača
- Dio javne politike u većini zemalja
- Provodi se institucionalno (agencije, ombudsmani, neovisni uredi, centri i sl.)
- U suradnji s udrugama za zaštitu potrošača



Projekt "Savjetovanje potrošača"



Usaglašen sporazum o suradnji s gradom Zagrebom za sufinanciranje projekta u iznosu od 100.000 kn

2009. god. – 1.329.000 kn
2010. god. – 1.300.000 kn
2011. god. – 1.300.000 kn
2012. god. – 1.300.000 kn
2013. god. – 1.300.000 kn
2014. god. – 800.000 kn

Pula

Zagreb

Osijek

Društvo za zaštitu potrošača Istre

Split

Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske



9 zaposlenih osoba u savjetovalištim



072/414-414

Savjetovanje potrošača svakog radnog dana od 10 do 16 sati

jedinstveni telefon za potrošače

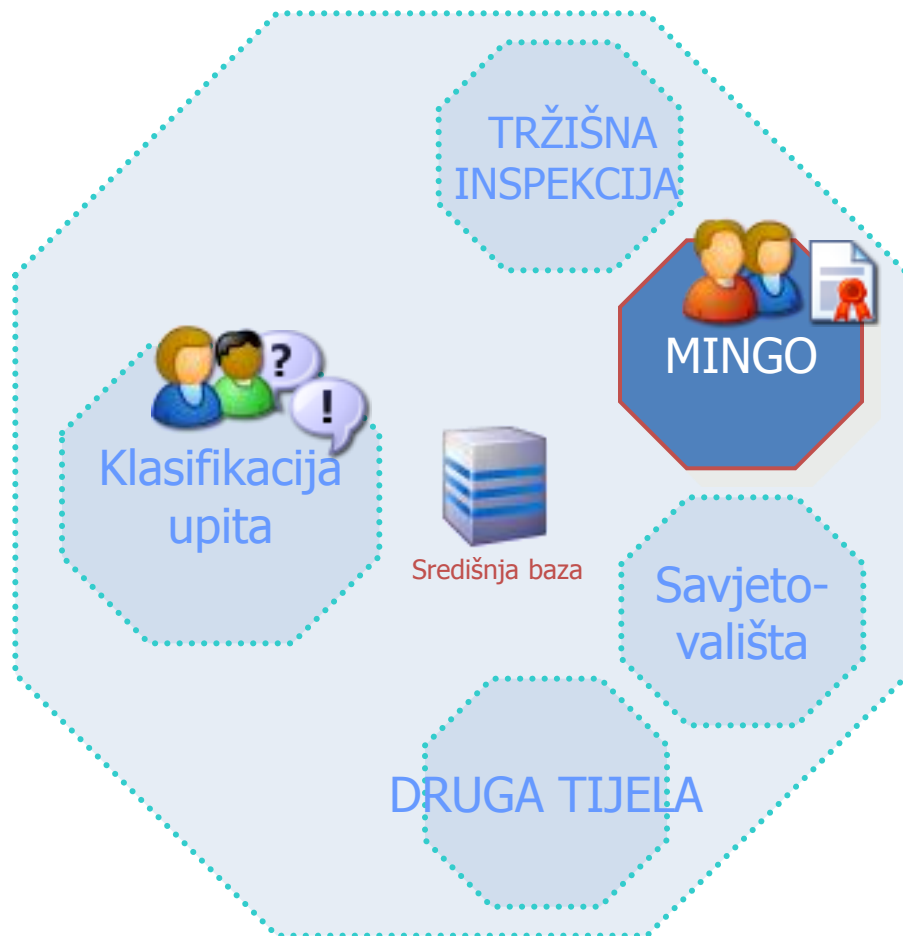


072/414-414

Savjetovanje potrošača
svakog radnog dana od 10 do 14 sati



Potrošač



ECC - HRVATSKA



- **ECC mreža sastoji se od 30** nacionalnih Europskih potrošačkih centara u svakoj zemlji članici EU, uključujući Norvešku i Island
- Rad nacionalnih Europskih potrošačkih centara je **besplatan** a sufinancira ga Europska komisija
- daje savjete o potrošačkim pravima kada potrošač kupuje ili putuje u Europsku uniju, Norvešku ili Island
- daje savjete o potrošačkim pravima u slučaju prekogranične pritužbe na trgovca sa sjedištem u drugoj zemlji Europske unije, Norveškoj ili Islandu;



Vremenski ograničena upotreba nekretnine

Timeshare ili vremenski ograničena uporaba često se smatra magičnim rješenjem za potrošače koji si ne mogu priuštiti odmor u luksuznom odmaralištu ili kupiti jedrilicu za krstarenje. Timeshare vam može osigurati jeftinije ljetovanje, ali morate biti oprezni jer timeshare može skrivati brojne zamke. Kako biste izbjegli bilo kakve probleme, slijedite naše savjete i upoznajte se s vašim pravima.

Što je „timeshare“ ili vremenski neograničena uporaba?

„Timeshare“ ili pravo na vremenski ograničenu uporabu predstavlja dugogodišnji najam objekata (obično za odmor) koji pružaju usluge noćenja, npr. nekretnina, brodova za krstarenje te drugih brodova koji nude uslugu noćenja, i to na određeni dio godine. Svaki potrošač koji kupuje timeshare ne postaje vlasnik određenog objekta, već kupuje pravo na uporabu tog objekta u duljem razdoblju. Drugim riječima, umjesto da kupujete apartman ili jedrilicu, kupujete vrijeme

Tražilica

Unesite željeni pojam

» **TRAŽI**

Raskid ugovora slučaj - ECC



- Potrošač iz Austrije potpisao je ugovor za vremenski ograničenoj uporabi nekretnine s tvrtkom iz Španjolske. Platio je depozit u iznosu od 1 260 eura i obvezao se plaćati mjesečne rate u iznosu od 122,50 eura sljedeće 2 godine. Da bi rezervirao nekretninu trebao je od tvrtke dobiti poseban broj, ali unatoč višekratnim nastojanjima nikada mu nije isporučen. Nakon godine dana i dalje nije mogao rezervirati nekretninu pa je odlučio raskinuti ugovor. Do tada je platio 2 420,50 eura. Tvrtka je odbila raskinuti ugovor i vratiti novac potrošaču. Nakon što je potražio savjet od ECC-a Austrija, i u suradnji s ECC-om Španjolska, potrošaču je vraćen novac.

PISANI PRIGOVOR



- Pisani prigovor – rok za odgovor potrošaču 15 dana
- tržišni inspektor će uzeti u obzir prijavu potrošača tek nakon što je potrošač iscrpio prethodne postupke



ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE SPOROVA



- Sud časti Hrvatske gospodarske komore
- Sud časti Hrvatske obrtničke komore
- Centri za mirenje

ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE SPOROVA



nagodba

Sudovi
časti

Ovršna
isprava

nagodba

Centri za
mirenje

Ovršna
isprava

ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE SPOROVA



- Poslovni sektor – prepoznaje važnost ADR-a
- Hrvatski ured za osiguranje –
Pravobraniteljstvo za djelatnost osiguranja
Centar za mirenje
- HUP i Hrvatska udruga banaka – Centar za
mirenje u bankarstvu

Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova



- Implementacija Direktive 2013/11/EU
- Temelj za provedbu Uredbe 524/2013 o on-line rješavanju potrošačkih sporova
- usvojen je od strane Vlade Republike Hrvatske na sjednici od 22. rujna 2015. godine.
- 28. rujna 2015. godine raspušten 6. saziv Hrvatskog Sabora - Nacrt prijedloga Zakona nije mogao proći postupak donošenja na parlamentarnoj razini.
- mogućnost alternativnog rješavanja potrošačkih sporova u svim sektorima
- Isključivo se primjenjuje na pritužbe potrošača protiv trgovaca



zahvaljujem na pažnji!
dema.bartulovic@mingo.hr