Opis direktiva obuhvaćenih javnim savjetovanjem

Područje B2B

Direktiva o zavaravajućem i komparativnom oglašavanju: njome se zabranjuje zavaravajuće oglašavanje u poslovima između poslovnih subjekata (B2B) i uređuje komparativno oglašavanje

Poslovi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču

Promidžba, stavljanje na tržište → **Sklapanje ugovora** → **Izvršenje ugovora**

Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi: njome se zabranjuje zavaravajuća i agresivna poslovna praksa trgovaca za cijelo vrijeme trajanja posla poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču: stavljanje proizvoda na tržište, sklapanje ugovora i izvršenje ugovora

Direktiva o pravima potrošača: njome su obuhvaćene predugovorne informacije i određeni aspekti odnosa nakon ugovora (potvrda ugovora, pravo odustajanja, isporuka i prijelaz rizika itd.)

Direktiva o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima: njome se zabranjuju nepošteni standardni uvjeti u ugovorima

Direktiva o prodaji robe široke potrošnje i jamstvima za takvu robu : u njoj su propisana prava u slučaju neispravne robe

€

Direktiva o isticanju cijena: njome se zahtijeva navođenje prodajne cijene i jedinične cijene, među ostalim u oglašavanju

Direktiva o privremenim mjerama: njome je predviđen mehanizam za izvršenje pravila o zaštiti potrošača u slučaju povrede od strane trgovaca u bilo kojoj fazi posla poslovnog subjekta prema potrošaču

Direktiva o zavaravajućem i komparativnom oglašavanju

U Direktivi o zavaravajućem i komparativnom oglašavanju predviđen je minimalni pravni standard za **zaštitu poduzeća od zavaravajućeg oglašavanja**. Države članice predviđaju u svojem nacionalnom zakonodavstvu stroža pravila za zaštitu poduzeća u tom području. U Direktivi o zavaravajućem i komparativnom oglašavanju propisana su potpuno usklađena ujednačena pravila o komparativnom oglašavanju, odnosno, države članice o tim pitanjima ne mogu donijeti pravila kojima se osigurava veća zaštita nego Direktivom.

Dodatne informacije: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/false-advertising/index_en.htm

Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi

Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi primjenjuje se na poslove poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču (B2C). Ona se primjenjuje na svu **poslovnu praksu prije, tijekom i nakon posla**, uključujući u mrežnom okruženju, i na sve proizvode, uključujući digitalne. U njoj je predviđeno potpuno usklađivanje zakonodavstva država članica kojim se potrošači štite od nepoštene poslovne prakse koja šteti njihovim gospodarskim interesima, osim područja financijskih usluga i nepokretne imovine.

Direktivom se potrošači štite od nepoštene poslovne prakse trgovaca na sljedeće načine:

- omogućavanjem, u Prilogu I., popisa koji se sastoji od 31 slučaja poslovne prakse koja je zabranjena u svim okolnostima,
- zabranjivanjem poslovne prakse koja se smatra zavaravajućom ili agresivnom,
- zabranjivanjem nepoštene poslovne prakse koja je u suprotnosti sa zahtjevima u pogledu profesionalne pažnje.

Kako bi se mogla smatrati zavaravajućom, agresivnom ili u suprotnosti sa zahtjevima u pogledu profesionalne pažnje, poslovna praksa mora navoditi prosječnog potrošača na donošenje odluke o transakciji koju inače ne bi donio ili mora postojati vjerojatnost da će ga na to navesti. Nadležna nacionalna tijela to ocjenjuju zasebno za svaki pojedini slučaj.

Direktivom o nepoštenoj poslovnoj praksi od trgovaca se zahtijeva da potrošačima pruže **informacije** koje su im potrebne za donošenje informirane odluke o transakciji. Nadalje, u njoj je naveden poseban popis zahtjeva u vezi s informacijama za „poziv na kupnju" (za više informacija vidjeti odjeljak o „Zahtjevima u pogledu informacija za potrošače").

Nepoštenje poslovne prakse ocjenjuje se u odnosu na mjerilo „**prosječnog potrošača**", koje je razvio Sud EU-a. Prosječni potrošač je *„u razumnoj mjeri obaviješten, pažljiv i oprezan"* uzimajući u obzir socijalne, kulturne i jezične čimbenike. Ako je poslovna praksa usmjerena na posebnu skupinu potrošača, onda je mjerilo prosječni član te skupine. Direktivom je predviđena i posebna zaštita za određene skupine potrošača koji su definirani kao posebno **ranjivi.**

Dodatne informacije: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/index_en.htm

Direktiva o pravima potrošača

Direktiva o pravima potrošača primjenjuje se na poslove poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču (B2C). Prvo, u Direktivi o pravima potrošača utvrđeni su detaljni **zahtjevi u pogledu predugovornih informacija**. Oni su potpuno usklađeni za ugovore na daljinu i ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija dok su zahtjevi u pogledu prodaje u poslovnim prostorijama (prodaja u tradicionalnim trgovinama) minimalni (za više pojedinosti vidjeti sljedeći odjeljak o „Zahtjevima u pogledu informacija za potrošače").

Nadalje, u Direktivi o pravima potrošača propisan je niz potpuno usklađenih zahtjeva u pogledu **sklapanja i potvrđivanja ugovora na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija.** Njome je posebno uređeno pravo potrošača na odustajanje od ugovora na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija. Potrošači mogu odustati od ugovora na daljinu ili ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija u roku od 14 kalendarskih dana od isporuke robe ili od sklapanja ugovora o usluzi. Trgovci su dužni, u roku od 14 dana od odustajanja, izvršiti povrat novca za sva plaćanja koja su primili od potrošača. To podrazumijeva i trošak isporuke. Trgovci se mogu suzdržati od povrata novca samo dok ne prime vraćenu robu ili dok potrošač ne dostavi dokaz da je robu vratio. Kada je riječ o ugovorima za isporuku digitalnog sadržaja internetom, odnosno preuzimanje softvera ili *streaming* filmova pri čemu se sadržaj isporučuje odmah, Direktivom o pravima potrošača od trgovaca se zahtijeva da od potrošača traže prethodni izričiti pristanak za izvršenje i potvrdu da on / ona gubi pravo odustajanja kada počne izvršavanje (tj. preuzimanje ili *streaming* sadržaja).

U Direktivi o pravima potrošača propisana su i pravila o **isporuci robe i prijelazu rizika**. Trgovci moraju isporučiti robu u roku od 30 dana od datuma sklapanja ugovora, ako nije dogovoreno drugačije. Općenito će trgovac snositi rizik svakog oštećenja robe pri prijevozu do trenutka kada potrošač fizički preuzme robu.

Direktivom o pravima potrošača ograničavaju se dodatne naknade koje se naplaćuju potrošaču za **korištenje sredstva plaćanja**. Njome se zabranjuje uporaba standardnih postavki („unaprijed označenih kućica”) za naplaćivanje **dodatnih naknada** bez izričitog pristanka potrošača. Također se ograničavaju **troškovi telefonske komunikacije** s trgovcem u vezi sa sklopljenim ugovorom. U takvim se slučajevima potrošača ne smije obvezati na plaćanje više od osnovne cijene telefonskog razgovora.

Dodatne informacije: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm

Zahtjevi u pogledu informacija za potrošače

Zahtjevi u pogledu informacija za potrošače utvrđeni su u Direktivi o nepoštenoj poslovnoj praksi, Direktivi o isticanju cijena i Direktivi o pravima potrošača.

Direktivom o nepoštenoj poslovnoj praksi općenito se zahtijeva od trgovaca da potrošačima pruže **informacije koje su prosječnom potrošaču potrebne da donese informiranu odluku o transakciji.** Nadalje, ako poslovna komunikacija uključuje opis proizvoda i njegovu cijenu, npr. u oglasu, trgovac posebno mora navesti, podložno ograničenjima korištenog sredstva priopćavanja, informacije o sljedećem:

- glavnim obilježjima proizvoda,
- identitetu i adresi trgovca,
- ukupnoj cijeni,
- postojanju prava na odustajanje (ako je primjenjivo),
- načinu plaćanja, isporuci i funkcioniranju proizvoda te politici rješavanja pritužbi (ako odstupaju od zahtjeva u pogledu profesionalne pažnje).

U **predugovornoj fazi posla**, na primjer kada kupac posjeti tradicionalnu trgovinu ili čita opise proizvoda u trgovini na internetu, trgovci moraju zadovoljiti zahtjeve u pogledu informacija u skladu s Direktivom o pravima potrošača. Ti zahtjevi u pogledu informacija prije sklapanja ugovora opsežniji su i uključuju sve navedene zahtjeve u pogledu informacija predviđene Direktivom o nepoštenoj poslovnoj praksi. Na primjer, u Direktivi o pravima potrošača propisani su detaljni zahtjevi u

pogledu informacija o pravu odustajanja od ugovora na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija i o funkcionalnosti i interoperabilnosti digitalnog sadržaja.

Direktivom o isticanju cijena od trgovaca se zahtijeva da navedu **prodajnu cijenu** i **jediničnu cijenu** mjere proizvoda koji se nude potrošačima u fazi stavljanja na tržište i u predugovornoj fazi. Cilj je ove Direktive poboljšati informiranje potrošača i olakšati uspoređivanje cijena. U Direktivi o isticanju cijena propisana su minimalna pravila te ona uključuje regulatorne mogućnosti za države članice da odstupe od tog zahtjeva, posebno mogućnost da mala poduzeća budu oslobođena obveze navođenja jedinične cijene.

Dodatni zahtjevi u pogledu informacija za potrošače propisani su u **Direktivi o elektroničkoj trgovini** i **Direktivi o uslugama**. Ti zahtjevi u pogledu informacija djelomično se preklapaju s onima iz Direktive o pravima potrošača i Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi, ali uključuju i nekoliko dodatnih elemenata (npr. informacije o matičnom broju trgovca u registru trgovačkih društava ili nekom drugom javnom registru, PDV broju, relevantnim strukovnim tijelima, mjerama koje je trgovac poduzeo kako bi izbjegao sukobe interesa i o relevantnim nadzornim tijelima).

Nadalje, brojni posebni zahtjevi u pogledu informacija propisani su u **sektorskom zakonodavstvu EU-a**, na primjer u području elektroničkih komunikacija, putničkog prometa, energije, okoliša, potrošačkih financijskih usluga.

Direktiva o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima

Direktiva o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima primjenjuje se na poslove poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču (B2C). Direktivom o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima potrošači se štite od standardnih ugovornih odredaba (koje nisu pojedinačno dogovorene) kojima se, u suprotnosti sa zahtjevom dobre vjere, stvara znatna neravnoteža u pravima i obvezama stranaka na štetu potrošača **(opća odredba o (ne)poštenosti)**. Takve nepoštene odredbe ne obvezuju potrošača, ali ugovor i dalje postoji ako može postojati bez nepoštenih odredaba.

Nadalje, Direktivom je propisano da se pisane ugovorne odredbe moraju sastavljati **jasnim, razumljivim jezikom**. Ugovorne odredbe čije je značenje nejasno moraju se tumačiti što povoljnije za potrošača, a odredbe koje nisu transparentne i zbog kojih potrošači ne mogu razumjeti svoja prava i obveze u skladu s ugovorom mogu se smatrati nepoštenima.

Direktiva o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima primjenjuje se na mrežna i izvanmrežna okruženja i na sve proizvode, među ostalim na digitalni sadržaj. Ona sadržava **indikativan i netaksativni popis standardnih odredaba** koje se mogu smatrati nepoštenima.

Direktiva o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima instrument je za postizanje minimalne usklađenosti, a države članice mogu u svojem nacionalnom zakonodavstvu predvidjeti stroža pravila za zaštitu potrošača. Većina ih je iskoristila tu mogućnost primjerice uvođenjem „crnih popisa" nepoštenih odredaba (ugovorne odredbe koje se smatraju nepoštenima u svim okolnostima) i / ili „sivih popisa" ugovornih odredaba (odredbe za koje se pretpostavlja da su nepoštene, osim ako se dokaže suprotno).

Dodatne informacije: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/unfair-contract/index_en.htm

Direktiva o prodaji robe široke potrošnje i jamstvima za takvu robu

Direktiva o prodaji robe široke potrošnje i jamstvima za takvu robu primjenjuje se na poslove poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču (B2C). Direktiva se primjenjuje na prodaju materijalne robe, nove i rabljene, neovisno o prodajnom kanalu. U Direktivi o prodaji robe široke potrošnje i jamstvima za takvu robu propisana su pravila o sukladnosti robe s ugovorom. U njoj je propisano da je prodavač odgovoran za nesukladnost (nedostaci) koja je postojala u trenutku isporuke i koja je postala očita u roku od **dvije godine** od isporuke (tj. unutar takozvanog razdoblja „**zakonskog jamstva**").

Ako nedostatak postane očit tijekom prvih **šest mjeseci** od isporuke, trgovac je onaj koji mora dokazati da nije postojao u trenutku isporuke (**prebacivanje tereta dokazivanja**).

Ako je prodavač odgovoran u skladu s Direktivom, potrošač ima pravo na besplatnu **zaštitu** – popravak ili zamjenu kao zaštitu prve razine i smanjenje cijene ili raskid ugovora kao zaštitu druge razine, odnosno, predviđena je hijerarhija oblika zaštite. Direktiva također sadržava pravila kojima će se osigurati da potrošači imaju koristi od svih dobrovoljno ponuđenih jamstava (takozvana „poslovna jamstva"), odnosno da su ta jamstva obvezujuća za trgovca koji ih nudi.

Direktiva uključuje mogućnost da države članice potrošačima odrede obvezu da moraju prijaviti nedostatak u roku od dva mjeseca otkad su ga otkrili i da razdoblje zakonskih jamstava za rabljenu robu moraju smanjiti na jednu godinu.

To je direktiva za postizanje minimalne usklađenosti kojom se državama članicama dopušta da predvide strože mjere zaštite potrošača. Tu je mogućnost iskoristilo nekoliko država članica, na primjer, uvođenjem povoljnijih pravila za potrošače u pogledu trajanja razdoblja zakonskog jamstva ili produljenog razdoblja za prebacivanje tereta dokazivanja.

Komisija je nedavno predložila **zamjenu Direktive o prodaji robe široke potrošnje i jamstvima za takvu robu** (npr. teleprodaja ili narudžba iz kataloga) novom Direktivom, o kojoj suzakonodavci EU-a trenutačno pregovaraju. Glavne značajke novog prijedloga Komisije o prodaji na internetu i drugim vrstama prodaje na daljinu su:

- potpuno usklađivanje (tj. nema mogućnosti uvođenja strožih zahtjeva u pogledu zaštite potrošača),
- zadržavanje dvogodišnjeg razdoblja zakonskog jamstva,
- produljenje razdoblja za prebacivanje tereta dokazivanja na dvije godine (tj. tijekom razdoblja zakonskog jamstva prodavač mora dokazati da nedostatak nije postojao u trenutku isporuke),
- održavanje hijerarhije oblika zaštite, odnosno popravak ili zamjena kao zaštita prve razine i smanjenje cijene ili raskid ugovora (povrat) kao zaštita druge razine.

Prepoznajući potrebu za brzim djelovanjem u pogledu digitalne dimenzije jedinstvenog tržišta, Komisija se obvezala poduzeti korake za usklađivanje pravila o prodaji na daljinu i direktnoj prodaji.

Dodatne informacije:

http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm

http://ec.europa.eu/justice/contract/digital-contract-rules/index_en.htm

Izvršenje uključujući privremene mjere

Direktivom o privremenim mjerama državama članicama određuje se obveza da omoguće subjektima koji ispunjavaju uvjete (organizacijama civilnog društva i / ili javnim tijelima) da traže privremenu mjeru od suda ili upravnog tijela za zaustavljanje djelovanja koje je u suprotnosti s propisima o zaštiti potrošača EU-a (kako je navedeno u Prilogu Direktivi i preneseno u nacionalno zakonodavstvo), čime se šteti kolektivnim interesima potrošača. U skladu s time, Direktivom o privremenim mjerama osiguran je alat za izvršenje prava potrošača odobrenih, među ostalim, Direktivom o nepoštenoj poslovnoj praksi, Direktivom o prodaji robe široke potrošnje i jamstvima za takvu robu, Direktivom o nepoštenim uvjetima u

potrošačkim ugovorima i Direktivom o pravima potrošača. Njome se također olakšava uporaba privremenih mjera u prekograničnom kontekstu.

Direktivom o nepoštenoj poslovnoj praksi od država članica zahtijeva se da osiguraju sredstva za suzbijanje nepoštene poslovne prakse kako bi osigurale usklađivanje s njezinim odredbama. Direktivom se posebno zahtijeva da osobe ili organizacije mogu poduzeti zakonske mjere (tj. pokrenuti sudske postupke) protiv poslovne prakse ili pokrenuti postupak pred upravnim tijelom koje je nadležno za donošenje odluke o žalbama ili za pokretanje sudskih postupaka. Međutim, Direktivom se ne usklađuju navedeni postupci.

Direktivom o pravima potrošača od država članica zahtijeva se da osiguraju da postoje primjerena i učinkovita sredstva za osiguravanje usklađenosti s tom Direktivom. Direktivom su predviđeni pojedinačni oblici zaštite za potrošače za slučajeve kada trgovac prekrši svoje obveze, odnosno prodavač na internetu mora snositi troškove vraćanja robe u kontekstu prava odustajanja ako nije obavijestio kupca o njegovoj dužnosti da snosi te troškove. U pogledu drugih povreda njezinih odredaba, Direktiva ne uključuje posebna pravila o pojedinačnim oblicima zaštite.

Direktivom o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima od država članica zahtijeva se da osiguraju da su dostupna sredstva kojima se može onemogućiti trajna uporaba nepoštenih ugovornih odredaba. Direktivom je posebno propisano da osobe ili organizacije moraju moći pokrenuti postupak pred sudovima ili upravnim tijelom u cilju donošenja odluke o nepoštenim ugovornim odredbama i o određivanju sredstava za sprječavanje njihove daljnje uporabe. Međutim, pojedinosti takvih mjera nisu usklađene Direktivom. Direktiva o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima ne uključuje posebno pravilo o postupku pojedinačne pravne zaštite, odnosno pojedinačnog pravnog lijeka za pojedinog potrošača. Takva se pravila propisuju u nacionalnim zakonima.

Dodatne informacije: http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/injunctions/index_en.htm