



University of Zagreb
Faculty of Economics & Business



Liberié • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

AMBASSADE DE FRANCE
EN CROATIE

Zagreb, 2013.

POTROŠAČ NA UNUTARNJEM TRŽIŠTU

zbornik okruglog stola



REPUBLIC OF CROATIA
MINISTRY OF ECONOMY



INSTITUT
FRANÇAIS
ZAGREB

ZBORNIK OKRUGLOG STOLA

„CONSUMER AT INTERNAL MARKET“

ODRŽANOG 24. LISTOPADA 2013.

U ZAGREBU,

U ORGANIZACIJI EKONOMSKOG FAKULTETA SVEUČILIŠTA U ZAGREBU I
VELEPOSLANSTVA REPUBLIKE FRANCUSKE U ZAGREBU

**IZDAVAČ:
Ekonomski fakultet Sveučilišta u Zagrebu**

**ZA IZDAVAČA:
Prof. dr. sc. Tonći Lazibat**

**UREDNICI:
Prof. dr. sc. Hana Horak
Zvonimir Šafranko, mag. iur.**

**RECENZENTI:
Prof. dr. sc. Hana Horak
Dr.sc. Kosjenka Dumančić**

**ISBN:
978-953-6025-85-5**

Zagreb, prosinac 2013.

Sadržaj

Riječ urednika	4
Vedran Kružić, Pomoćnik Ministra gospodarstva Republike Hrvatske	5
Michèle Bocoz, Veleposlanica Republike Francuske u Republici Hrvatskoj	8

I. ISKUSTVA U ZAŠTITI POTROŠAČA HRVATSKA – FRANCUSKA 11

Stanislas Martin	12
Vedrana Filipović Grčić	22
Danijela Marković Krstić	33
Sanja Smoljak Katić	41
Prof.dr.sc. Goroslav Keller	47
Tanja Popović Filipović	50

II. KOLEKTIVNA TUŽBA KAO SREDSTVO ZAŠTITE POTROŠAČA 55

Kristijan Poljanec	56
Mr.sc Josip Kos	79

Riječ urednika

Poštovani čitatelji,

U organizaciji Ekonomskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu i Francuskog veleposlanstva u Zagrebu 24. listopada 2013. održan je Okrugli stol „Consumer at Internal Market“. Sudionici Okruglog stola raspravljali su o aktualnim ekonomskim, marketinškim i pravnim pitanjima vezanim uz položaj potrošača na unutarnjem tržištu EU s osobitim osvrtom na razmjenu iskustava vezanih uz zaštitu potrošača u Hrvatskoj i Francuskoj te na kolektivnu tužbu kao instrument zaštite kolektivnih interesa i prava potrošača. U raspravi koju su moderirali prof. dr. sc. Hana Horak i prof. dr. sc. Goroslav Keller, sudjelovali su domaći i strani stručnjaci iz područja zaštite potrošača, između ostalih, Vedrana Filipović Grčić iz Državnog inspektorata Republike Hrvatske, Danijela Marković Krstić iz Europskog potrošačkog centra, Sanja Smoljak Katić iz Hrvatske udruge poslodavaca, Joelle Simon iz Francuskog poslovnog udruženja- MEDEF, odvjetnica Nicole Kwiatkowski, te Josip Kos, predsjednik Suda časti Hrvatske gospodarske komore.

Pred nama se nalazi zbornik okruglog stola kao kompilacija radnih materijala, stručnih i znanstvenih radova pripremljenih za potrebe okruglog stola te transkriptata diskusije. Svrha je ovoga zbornika, široj javnosti omogućiti uvid u aktualnu problematiku s područja zaštite potrošača te podignuti svijest potrošača o njihovim pravima i sredstvima zaštite tih prava.

Posebnu zahvalu, ovim putem upućujemo svima koji su na bilo koji način doprinijeli organizaciji okruglog stola te izdavanju ovog zbornika: Veleposlanstvu Republike Francuske u Zagrebu, Ministarstvu gospodarstva Republike Hrvatske, Ekonomskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu, Europskom potrošačkom centru te Francuskom institutu u Zagrebu.

U nadi da ćemo ovim putem ostvariti barem dio ciljeva koje smo postavili pred sebe...

Prof. dr. sc. Hana Horak

Zvonimir Šafranko, mag. iur.

Vedran Kružić

Pomoćnik Ministra gospodarstva Republike Hrvatske

Republika Hrvatska je ulaskom u Europsku uniju postala dio jedinstvenog unutarnjeg tržišta čime se i na području zaštite potrošača opredijelila za europske standarde. Dosad se puno postiglo na području zaštite potrošača, ali proces izgradnje hrvatskog sustava zaštite potrošača još uvijek nije završen. Republika Hrvatska treba nastaviti unaprjeđivati potrošačko zakonodavstvo, jačati suradnju s nacionalnim tijelima, brzo i efikasno implementirati nove zakone, kako bismo držali korak s razvojem zaštite potrošača u Europskoj uniji.

Potrošačka politika je ekonomска politika koja u ovo vrijeme krize može doprinijeti ekonomskom oporavku, što je Republika Hrvatska i prepoznala. Politika zaštite potrošača ima važnu ulogu u razvoju gospodarstva jer zadovoljan, siguran i educiran potrošač rado sudjeluje na tržištu kao kupac i korisnik usluga, što stvara poticajno okruženje, potiče konkurentnost i doprinosi razvoju poslovnih aktivnosti na jedinstvenom tržištu. Također, treba napomenuti da je za samu konkurentnost hrvatskih tvrtki izuzetno važno zadovoljiti visoke kriterije zadovoljavanja očekivanja potrošača, proizvoda i usluga. Navedeno je preduvjet za značajnije izvozno širenje hrvatskih tvrtki.

Također, razvoj gospodarstva trebala bi potaknuti i sve popularnija kupovina putem interneta kroz povećanje prekogranične trgovine. To je moguće ostvariti jedino ukoliko se potrošači osjećaju sigurno, a to će se postići izgradnjom povjerenja i informiranošću potrošača o njihovim potrošačkim pravima. Porast internet trgovine otvara nove mogućnosti trgovcima da otvaranjem internet trgovina postignu bolje poslovne rezultate. Na nama je da osiguramo potrošačima sve potrebne elemente kako bi se osjećali sigurnima prilikom kupovine, a što će se ostvariti implementiranjem Direktive o potrošačkim pravima krajem ove godine.

Direktiva će se implementirati u novi Zakon o zaštiti potrošača, a osnažiti će potrošačka prava na zajedničkom tržištu ujednačavanjem pravila koja se odnose na ugovore na daljinu i ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija trgovca, s ciljem stvaranja veće sigurnosti za potrošače i za trgovce. Implementacija ove Direktive u svim zemljama članicama trebala bi završiti do kraja 2013. godine, a zakon bi trebao stupiti na snagu 2014. godine.

U vrijeme kad se potrošači nalaze u teškoj ekonomskoj situaciji, politika zaštite potrošača može doprinijeti promjenama i poboljšati svakodnevni život građana. Rad

mreže Europskih potrošačkih centara je pravi primjer takve aktivnosti, koji poduzima vidljive mjere prema ostvarivanju tih doprinosa.

Republika Hrvatska je turistička destinacija, svake godine je posjećuje veliki broj turista, stoga je važno da Hrvatska osigura stranim turistima istu razinu potrošačkih prava koja posjeduju u svojoj zemlji, a to smo napravili otvaranjem Europskog potrošačkog centra Hrvatska, 1. srpnja 2013. godine, u okviru Ministarstva gospodarstva. Europski potrošački centar Hrvatska stoji na raspolaganju stranim turistima za rješavanje pritužbi nastalih prilikom kupovine roba ili usluga na području Republike Hrvatske, ali i našim građanima u rješavanju sporova i pritužbi prilikom prekogranične trgovine u zemljama Europske unije.

Unaprjeđenje postojećeg sustava zaštite potrošača, Ministarstvo gospodarstva nastoji postići i novim Nacionalnim programom zaštite potrošača za razdoblje 2013.-2016. godine, koji je usvojen je 20. svibnja 2013. godine. Nacionalni program stvara smjernice koje su se pokazale dobre, a isto tako otvara mogućnosti za razvoj novih mjera u onom djelu politike zaštite potrošača u kojem se još mogu postići pomaci.

Sukladno standardima Europske unije, jedna od glavnih zadaća država članica je osigurati potrošačima bolju informiranost o njihovim pravima. U Republici Hrvatskoj važnu ulogu u tom procesu imaju udruge za zaštitu potrošača. Udruge kontinuirano provode aktivnosti savjetovanja potrošača putem projekta koje financira Ministarstvo gospodarstva iz sredstava državnog proračuna. Primjer takovog projekta je „Savjetovanje potrošača“, a Ministarstvo gospodarstva priprema i natječaj za projekt „Informiranje i edukacija potrošača“.

Od iznimne je važnosti značajnije uključenje jedinica regionalne i lokalne samouprave u područje zaštite potrošača kroz sufinanciranje i podržavanje projekata. Riječ je o potrošačima iz njihove neposredne blizine i korisnicima mnogih komunalnih usluga.

Europska komisija u razdoblju od 11. listopada 2013. do 31. siječnja 2014. godine provodi javno savjetovanje s potrošačima, organizacijama za zaštitu potrošača, nadležnim tijelima i poduzetnicima, s ciljem prikupljanja mišljenja sudionika koja će pomoći u reviziji i poboljšanju Uredbe (EZ) br. 2006/2004 o suradnji u području zaštite potrošača i s ciljem poboljšanja prekogranične zaštite potrošača.

Uredbom (EZ) br. 2006/2004 o suradnji u području zaštite potrošača predviđeni su mehanizmi za pomoći u slučaju kršenja propisa EU u koja su uključene barem dvije države članice Europske unije. Obzirom da je Uredba stupila na snagu 2007. godine, potrebno je preispitati ostvaruje li navedena Uredba zadane ciljeve ili je treba osnažiti i poboljšati. Europska komisija će na temelju prikupljenih informacija kreirati izvješće o djelotvornosti Uredbe te predložiti mjere koje namjerava poduzeti. S praktične strane revizija Uredbe trebala bi pomoći pri izradi boljih pokazatelja i pronalaženju mogućnosti za dijeljenje podataka te poboljšati metode provedbe zaštite potrošača.

Trenutno je aktualna tema vezana uz alternativan (izvansudski) način rješavanja sporova koji bi trebao omogućiti potrošačima, da u slučaju nepravilnosti pri kupnji jednostavno, brzo, učinkovito i besplatno ostvare svoja prava. Također, nastoji se uspostaviti platforma za rješavanje sporova putem interneta koja će biti dostupna svim građanima Europske unije na njihovom jeziku. Ove mjere omogućiti će brza i zadovoljavajuća rješenja za sporove i jamčiti potrošačima sigurnost i pouzdanost pri kupovini u inozemstvu i putem interneta.

Važno je na kraju istaknuti da je Republika Hrvatska je ulaskom u Europskom uniju dobila prvog povjerenika u Europskoj komisiji, povjerenika za politiku zaštite potrošača, gospodina Nevena Mimicu. Izborom je Hrvatskoj ukazana čast, ali time su i očekivanja veća, a tako i odgovornost u razvoju područja zaštite potrošača u Hrvatskoj.

Krajnji cilj ekonomске politike svake države je poboljšanje kvalitete života i povećanje životnog standarda građana.

Politika zaštite potrošača savršen je alat za ostvarivanje navedenih ciljeva.

Vedran Kružić

Dame i gospodo,

Iznimno sam sretna što vam se mogu obratiti povodom otvaranja ovog okruglog stola pod nazivom "Zaštita potrošača na unutarnjem tržištu Europske unije".

Htjela bih istaknuti da je ovaj skup rezultat izvrsne suradnje između Ekonomskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, Veleposlanstva Francuske Republike i Francuskog instituta u Republici Hrvatskoj. Iskreno zahvaljujem poštovanom gospodinu prodekanu što nas je tako srdačno primio ovdje na Fakultetu, kao i Ministarstvu gospodarstva na podršci u organizaciji ovog okruglog stola.

Ovaj je skup po mom mišljenju vrlo značajan jer ima za cilj potaknuti raspravu o aktualnim pitanjima zaštite potrošača na unutarnjem europskom tržištu, što je iznimno važna tema koja utječe na kvalitetu života nas kao europskih građana.

Čast nam je što je od srpnja 2013. godine Hrvatska zajedno s nama dio Europske unije. Također, svjesni smo važnosti koju, kao i mi, pridajete zaštiti potrošača u Hrvatskoj i u Europi.

Prava na informaciju, zaštitu i obranu potrošača temeljna su prava koja određuju povjerenje koje imamo danas, ali i koje ćemo imati sutra, u profesionalne prodavače na tržištu koje se neprekidno mijenja, osobito uslijed napretka novih tehnologija.

Usvojene su brojne zakonodavne mjere i osnovane različite institucije kako bi se osiguralo poštivanje prava potrošača te očuvalo njihovo povjerenje, kako na nacionalnoj tako i na europskoj razini. Otkako je na snagu stupio Lisabonski ugovor, člankom 38. Povelje o temeljnim pravima Unije dodatno se pojačala zaštita potrošača. Željela bih istaknuti i ulogu Mreže europskih potrošačkih centara, uspostavljene u siječnju 2005. godine, a koju podržavaju Europska komisija, države članice, Norveška i Island. Riječ je o dragocjenom instrumentu koji potrošačima omogućuje da prilikom kupnje roba i usluga na unutarnjem tržištu budu u potpunosti svjesni svojih prava i obveza.

Danas će poseban naglasak biti stavljen na razmjenu iskustava između Francuske i Hrvatske. Gđa Joelle Simon, direktorka za pravne poslove MEDEF-a (Mouvement des entreprises de France), francuskog udruženja poslodavaca, tako će izložiti problematiku kolektivnih, odnosno spajanja pojedinačnih, tužbi kao instrumenta zaštite potrošača.

Srdačno zahvaljujem gđi Joelle Simon što je prihvatile naš poziv i što je danas ovdje s nama.

Iako se nalazimo na Ekonomskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu, namjera organizatora bila je izbjegći da ovaj seminar bude isključivo akademske prirode te na rasprave potaknuti i predstavnike ministarstava, sveučilišne profesore, članove udruga i pravnike.

Dopustite mi da još jednom izrazim svoju zahvalnost predstavnicima Ekonomskog fakulteta što su potaknuli ovaj susret te na taj način pridonijeli ostvarivanju francusko-hrvatskih partnerskih projekata s ciljem uspješne razmjene znanja i iskustava.

Možete uvijek računati na punu podršku Veleposlanstva Francuske Republike i Francuskog instituta u Republici Hrvatskoj u dalnjem razvijanju partnerskih odnosa i promicanju naše suradnje i budućih projekata.

Želim vam uspješan seminar i raspravu.

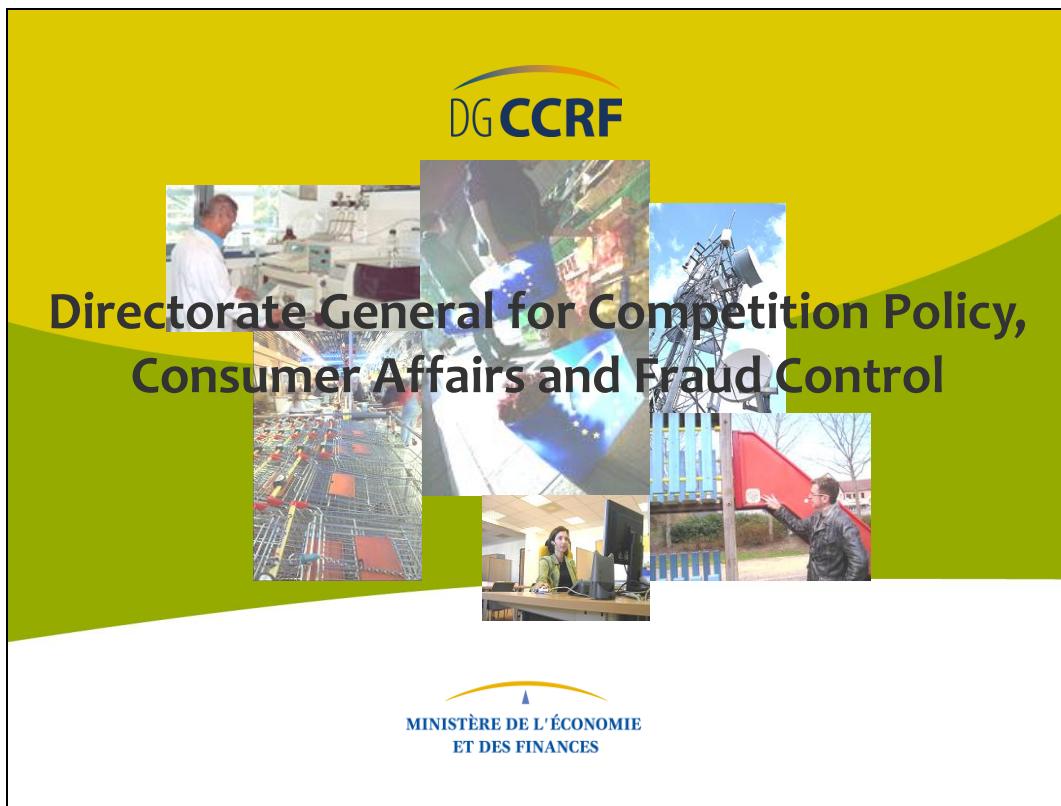
Zahvaljujem vam na pažnji.

Michèle Bocoz

I.

ISKUSTVA U ZAŠTITI POTROŠAČA

HRVATSKA – FRANCUSKA



**DIRECTORATE GENERAL FOR COMPETITION POLICY,
CONSUMER AFFAIRS
AND FRAUD CONTROL (DGCCRF)**

- A mandate to work on behalf of consumers and enterprises
- Organisation and resources
- The DGCCRF and its environment

DGCCRF - Mai 2012

A mandate with 3 vectors



❖ Regulation of market competition



❖ Economic protection of consumers



❖ Consumer safety

DGCCRF - Mai 2012

3

The main bases in law for DGCCRF interventions

- Treaty on European Union and its implementing regulations
- French Commercial Code section on competition law (Book IV)
- French Consumer Code
- French Public Procurements Code
- Provisions in other codes (e.g. Public Health, Social Security, Employment, Construction and Intellectual Property)

DGCCRF - Mai 2012

4

Regulation of market competition

Goal



Define and ensure compliance with competition
rules that favour the development of an open
and transparent market



- ❖ Combat cartels and abuses of dominant position in liaison with the Competition Authority
- ❖ Prevent and control unfair trade practices between professionals (in particular in trade and industry relations)
- ❖ Detect and combat trademark infringements

DGCCRF - Mai 2012

5

Economic protection of consumers

Goal



Inform and protect consumers against
unfair or unlawful market practices on a
daily basis



- ❖ Clear and honest information on products and services
 - Labelling rules (price, ingredients and description)
 - Quality indicators
- ❖ Fair market practices for consumers
 - Ecommerce, real estate and housing, health and social services, banking and insurance, transport and tourism, environmental claims, metrology
- ❖ Price monitoring
 - Monthly online publication of the findings of the Prices and Margins Monitoring Centre

DGCCRF - Mai 2012

6

Consumer safety

Goal → Ensure the physical safety of consumers and protect consumer health...
... as a market supervisory authority that has European obligations



- ❖ Safety of food products
Ingredients, general and nutritional labelling, claims, hygiene and maintenance of a continuous cold chain
- ❖ Safety of non-food products
Composition, labelling, "CE" marking, verification of product registration and test compliance
- ❖ Action methods
 - Stronger action in high-risk sectors (toys, baby products, sports and leisure, individual protective equipment, cosmetics, chemical substances and products, etc.)
 - Initial market release audits ("CPMM"): verification of an undertaking's capacity to market compliant products (risk analysis, quality policy and self-monitoring)
 - Taking samples for analysis (laboratories) or risk assessment by national agencies (French Agency for Food, Environmental and Occupational Health & Safety (ANSES) and French Agency for Drug and Healthcare Product Safety (ANSM))
 - Reporting of dangerous products as part of the RASFF (Rapid Alert System for Food and Feed) and RAPEX (rapid exchange of information on non-food products) procedures, which include consumer information initiatives

DGCCRF - Mai 2012

7

Organisation and Resources



- ❖ Organisation
- ❖ Resources
- ❖ Manpower
3,178 officers
(at 1 January 2012)

DGCCRF - Mai 2012

8

Organisation

Central administration and local offices

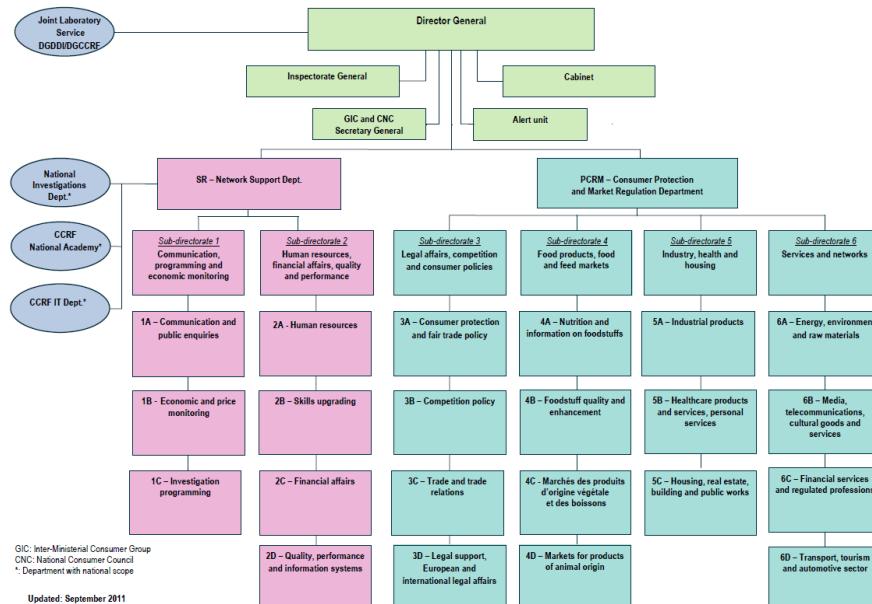
- ❖ A central administration in Paris
- ❖ Within Unit C of the **22 DIRECCTE (regional directorates for enterprises, competition, consumer affairs, labour and employment)**,
Unit C mandates: competition, consumer affairs, fraud control and metrology
- ❖ In liaison with **96 inter-ministerial department directorates** organised into:
 - ✓ DDPP, departmental directorates for the protection of populations (*départements* with more than 400,000 inhabitants)
 - ✓ DDCSPP, departmental directorates for social cohesion of the protection of populations (*départements* with less than 400,000 inhabitants)
 - + a DCSTEP, a directorate for social cohesion, labour, employment and the population, on Saint-Pierre-et-Miquelon
- ❖ Outside metropolitan France, within the **5 DIECCTE (directories for enterprises, competition, consumer affairs, labour and employment)**,
a unit C with competition, consumer affairs and metrology mandates



DGCCRF - Mai 2012

9

Central Administration in Paris



GIC: Inter-Ministerial Consumer Group
CNC: National Consumer Council
* Department with national scope

Updated: September 2011

DGCCRF - Mai 2012

10

Organisation

Departments with national scope and networks



- ❖ **A Joint Laboratory Service (SCL)** with the DGDDI in Marseille, Bordeaux, Montpellier, Rennes, Lille, Strasbourg, Lyon, Le Havre, Île-de-France, Les Antilles and La Réunion
- ❖ **A National Investigations Department (SNE)** which includes an Electronic Commerce Surveillance Centre in Morlaix
- ❖ **A National Academy** for competition, consumer affairs and fraud control (ENCCRF) in Montpellier with offices in Montreuil
- ❖ **An IT Department (SICCRF)**: 3 centres in Paris, Lyon and Montpellier
- ❖ **Institutional Networks**: fruits and vegetables, wines, cross-border cooperation, etc.
- ❖ **Sectoral inspection networks**: toys, seafood, fertilizer and crop-growing media, food supplements, animal feed, etc.

DGCCRF - Mai 2012

11

Resources



- ❖ **The 3 national goals of the DNO (National Policy Directive) for 2012**
 - ✓ Ensure France fulfils its European market monitoring obligations
 - ✓ Contribute to ensuring that competition operates correctly on the markets and the balance of trade relations
 - ✓ Help protect consumers by verifying the compliance and safety of products and services, by auditing the fairness of transactions

❖ Work organisation

- ✓ National investigations
- ✓ Regional investigations
- ✓ Ad hoc investigations



Target national objectives in the National Policy Directive (DNO)

DGCCRF - Mai 2012

12

The DGCCRF and its environment



❖ Partners



❖ International presence



❖ Relations with the public

DGCCRF - Mai 2012

13

Partners



- ✓ Competition Authority (ADLC)
- ✓ Telecommunications and Postal Services Regulatory Authority (ARCEP)
- ✓ Agency for Food, Environmental and Occupational Health & Safety (ANSES)¹
- ✓ Agency for Drug and Healthcare Product Safety (ANSM)
- ✓ Consumer associations
- ✓ National Consumer Protection Institution (INC)
- ✓ Consumer Safety Commission (CSC)²
- ✓ Unfair Terms Commission (CCA)²
- ✓ Consumer Mediation Commission (CMC)²
- ✓ National Consumer Council (CNC)
- ✓ Trade federations
- ✓ The administrations (customs, directorate general for food, directorate general for risk prevention, gendarmerie, etc.)
- ✓ Audio-visual board (CSA)
- ✓ Research Institute for the Study and Monitoring of Living Standards (CREDOC)

1. New establishment created by the merger of the AFSSA and the AFSSET on 1 July 2010.

2. Commissions that answer to the INC (Art. L. 534.1 et seq. of the Consumer Code introduced by Law No 2010-737 of 1 July 2010).

DGCCRF - Mai 2012

14

International presence



European

- ✓ European negotiations ⇒ directives and regulations
- ✓ Point of contact for European alert networks (RAPEX and RASFF)
- ✓ Network of European competition authorities (ECN)
- ✓ Administrative Cooperation Committee of Control Authorities for Consumer Protection

International

- ✓ Represented in numerous organisations
 - International Competition Authority Network (ICN)
 - Codex Alimentarius Commission
 - International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN), OECD, WTO, etc.
- ✓ International technical cooperation
 - Agreements with Russia, Ukraine, Maghreb, China, etc.

DGCCRF - Mai 2012

15

Relations with the public



❖ The DGCCRF website

- Practical advice on consumer affairs and forms
- www.economie.gouv.fr/dgccrf

❖ The *Info Service Consommation* call centre, telephone number 3939 "Allô Service Public" (around €0.06 min. on average)

❖ Visitor facilities for consumers at DDPP and DDCSPP: duty staff process walk-in enquiries

DGCCRF - Mai 2012

16

Key figures 2011

- ❖ Number of inspections: **853,000**
- ❖ Number of establishments inspected: **153,000**
- ❖ Competition-related initiatives
 - Cartels and abuses of dominant position: **68 reports processed**

DGCCRF - Mai 2012

17

Key figures 2011

- ❖ Number of analyses (samples taken by the DGCCRF): **240,000**
- ❖ Claims barometer: **90,125** claims
(92,253 in 2010 and 110,701 in 2009)
 - 4 sectors that account for 70 % of consumer claims:

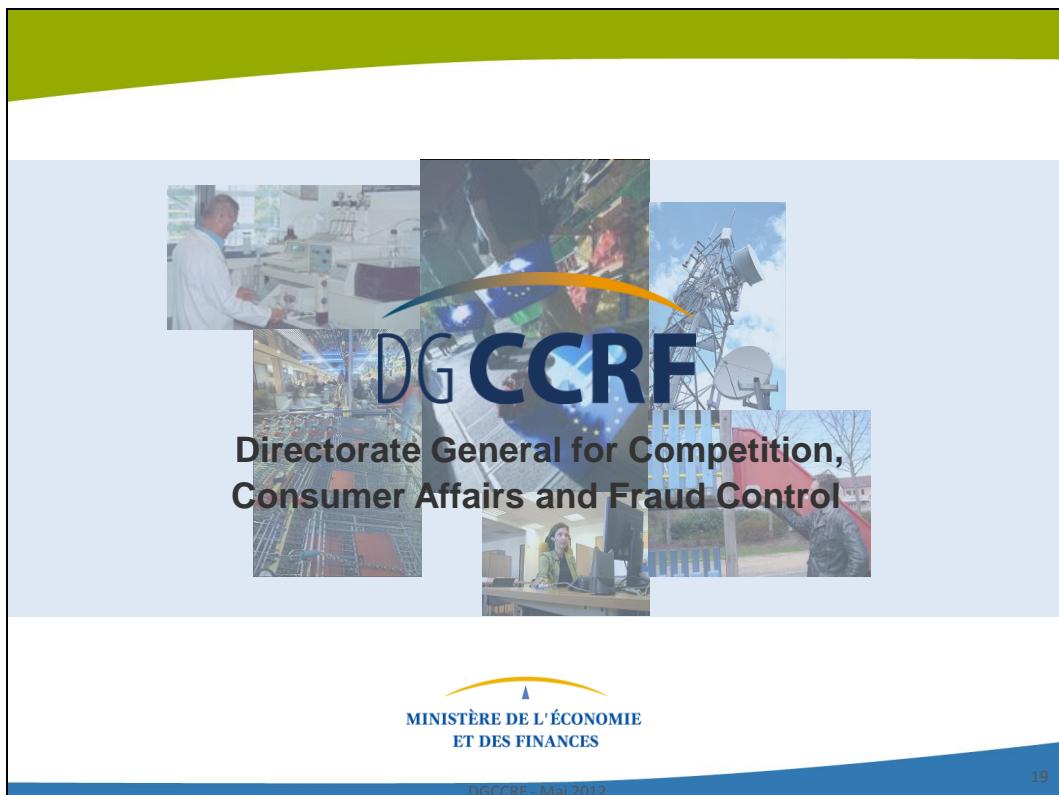
Sector	Percentage
Marketing of non-food products	25 %
Communication, telephony	19 %
Work and home repairs	16 %
Transport, vehicles	11 %
Others	29 %
- ❖ Public enquiries: more than **154,000** contacts
 - Telephone calls **42 %**
 - Letters **27 %**
 - Emails **25 %**
 - Walk-ins **6 %**
- ❖ DGCCRF website hits: **2,100,000**

DGCCRF - Mai 2012

18

Stanislas Martin

Služba za zaštitu potrošača i nadzor tržišta, Ministarstvo gospodarstva i financija
Republike Francuske





University of Zagreb, Faculty of Economics & Business
and
Ambassade de France à Zagreb

Round table “Consumer at Internal Market”

24 October 2013
Zagreb, Faculty of Economics and Business

Vedrana Filipović-Grčić, LL.B., B. Sc.



www.inspektorat.hr



Enforcement of consumer economic rights

**Consumer Protection Act (O.G. 79/07,
125/07, 75/09, 79/09, 89/09, 133/09)**

- INSPECTIONAL SUPERVISION
- Article 142- Compliance with this Act shall be supervised by the market inspectors of the State Inspectorate in accordance with authorities established by law.



www.inspektorat.hr



Annual Plan

Market Surveillance Plan 2013

- **Annual Plan** - stipulated surveillance areas, the scope of surveillance (administrative and sampling-based), the goals and time periods of actions, competent inspectors (such as experts in specific fields) and reporting

www.inspektorat.hr



Market Surveillance Plan 2013

Enforcement of consumer economic rights

- Indication of the prices of products offered to consumers
- General aspects of the sale of consumer goods and associated guarantees
- Contracts concluded away from the trader's business premises
- Distance contracts
- Unfair business practice
- Misleading business practice
- Public services provided to consumers
- Consumer credit

Enforcement of product safety on the market

- Electrical equipment (LVD; EMC; EEF)
- Machinery (MD)
- Gas appliances (GAD)
- Personal protective equipment (PPE)
- General product safety (GPSD)
- Construction products (CPD)
- Aerosol dispensers
- Surveillance of volatile organic compounds in paints and varnishes
- Fuel quality
- Textile, footwear and crystal glass

www.inspektorat.hr



Regulation Regulation (EC) No 2006/2004 on consumer protection cooperation

Single Liaison Office (SLO)

- **State inspectorate** (Consumer Protection Department) - the public authority responsible for coordinating the application of this Regulation within that Member State

Competent Authority (CA)

- Any other public authority with specific responsibilities to enforce the laws that protect consumers interests



www.inspektorat.hr

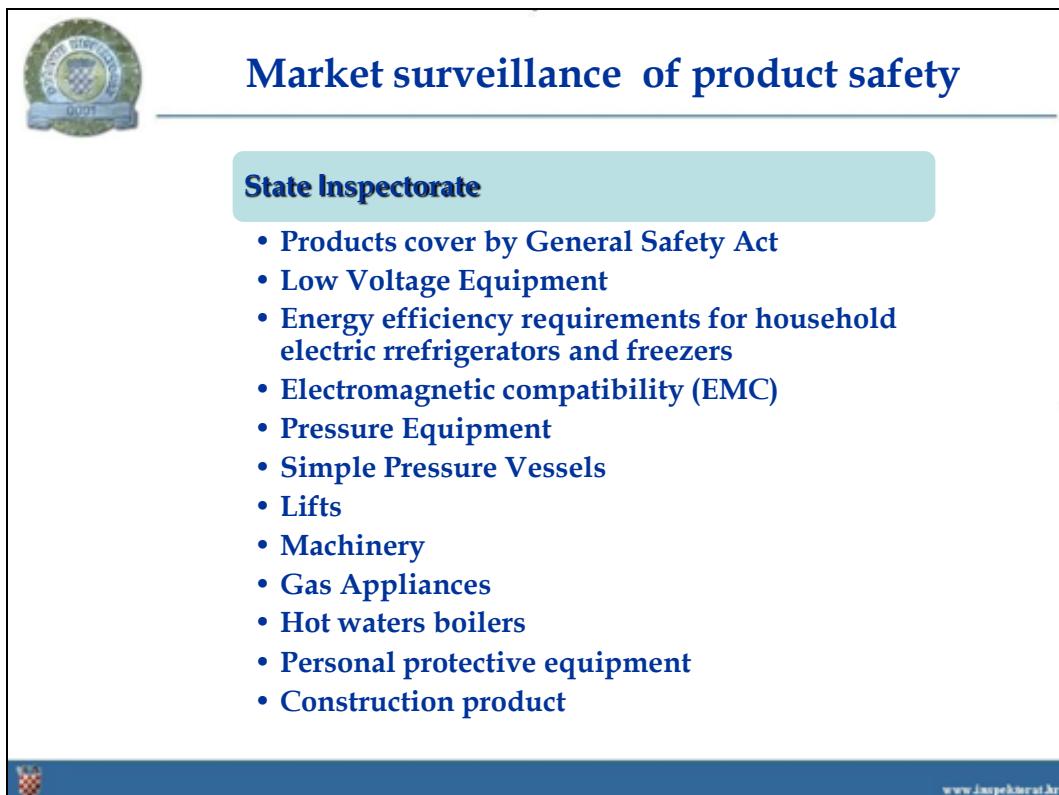
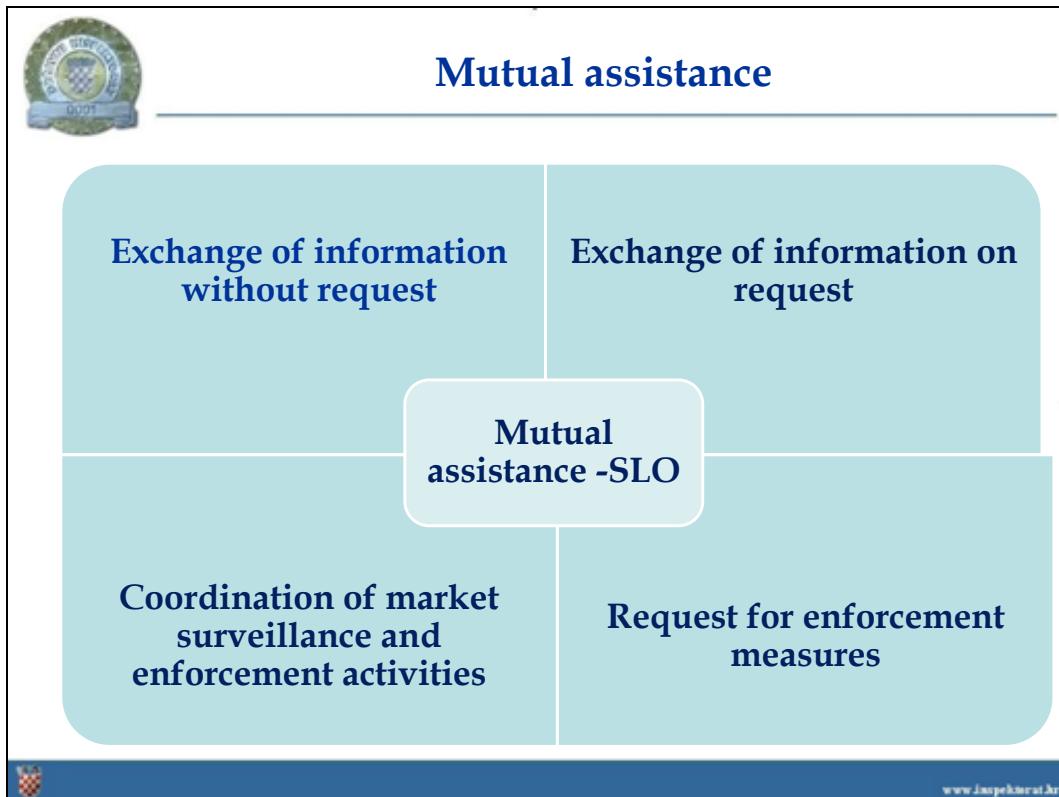


Competent Authority (CA)

- Ministry of Health
- Croatian National Bank
- Croatian Agency for Supervision of Financial Services
- Agency for Electronic Media
- Croatian Civil Aviation Agency
- Croatian Post and Electronic Communications Agency
- Costal Liner Services Agency
- Ministry of Maritime Affairs, Transport and Infrastructure
- **State Inspectorate**



www.inspektorat.hr





Market surveillance of product safety

State Inspectorate

- Transportable pressure equipment
- Energy efficiency requirements for blasts for fluorescent lighting
- Aerosols
- Crystal glass
- Furniture, wood
- Textile
- Footwear
- Quality of fuels



www.inspektorat.hr



Ministry of Sea, Transport and Infrastructure

Cableway installations designed to carry persons

Interoperability of trans-European high-speed railway

Marine equipment

Recreational craft



www.inspektorat.hr



Ministry of Health

Toys

Cosmetics

Chemicals

Medical devices and drugs

www.inspektorat.hr



Market surveillance of product safety

Croatian Post and Electronic Communications Agency

- Radio Equipment and Telecommunications Terminal Equipment

Ministry of Interior

- Explosives for civil uses
- Equipment explosive atmospheres (ATEX)

www.inspektorat.hr

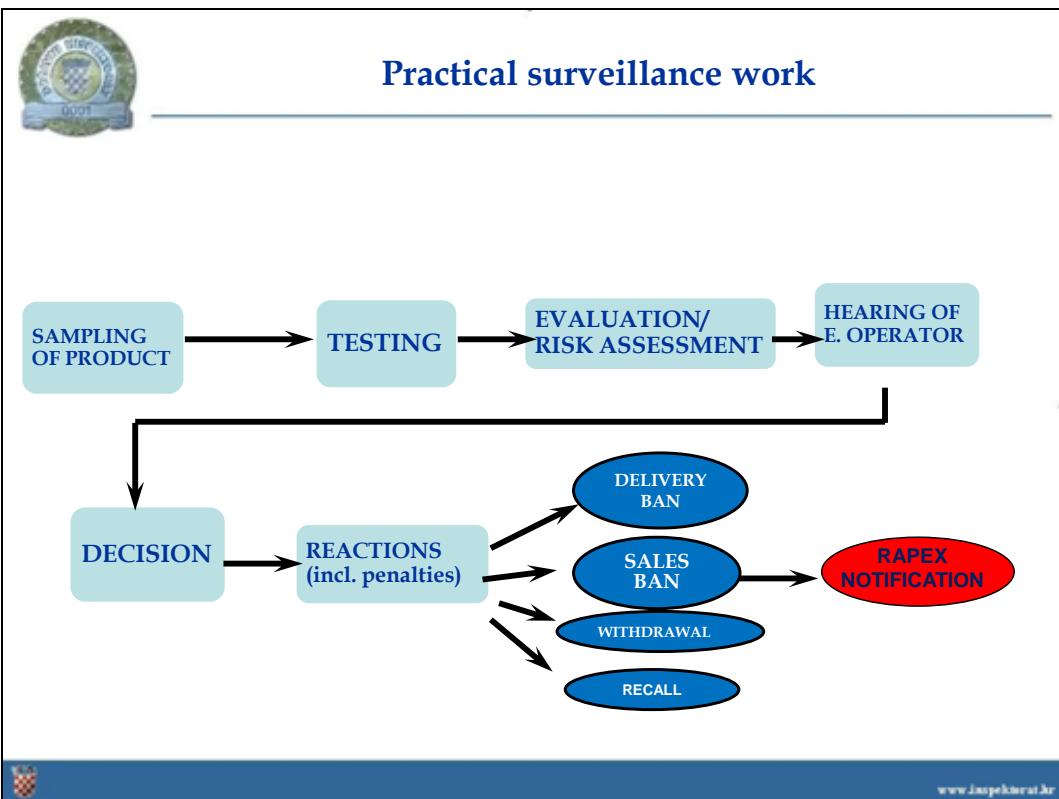


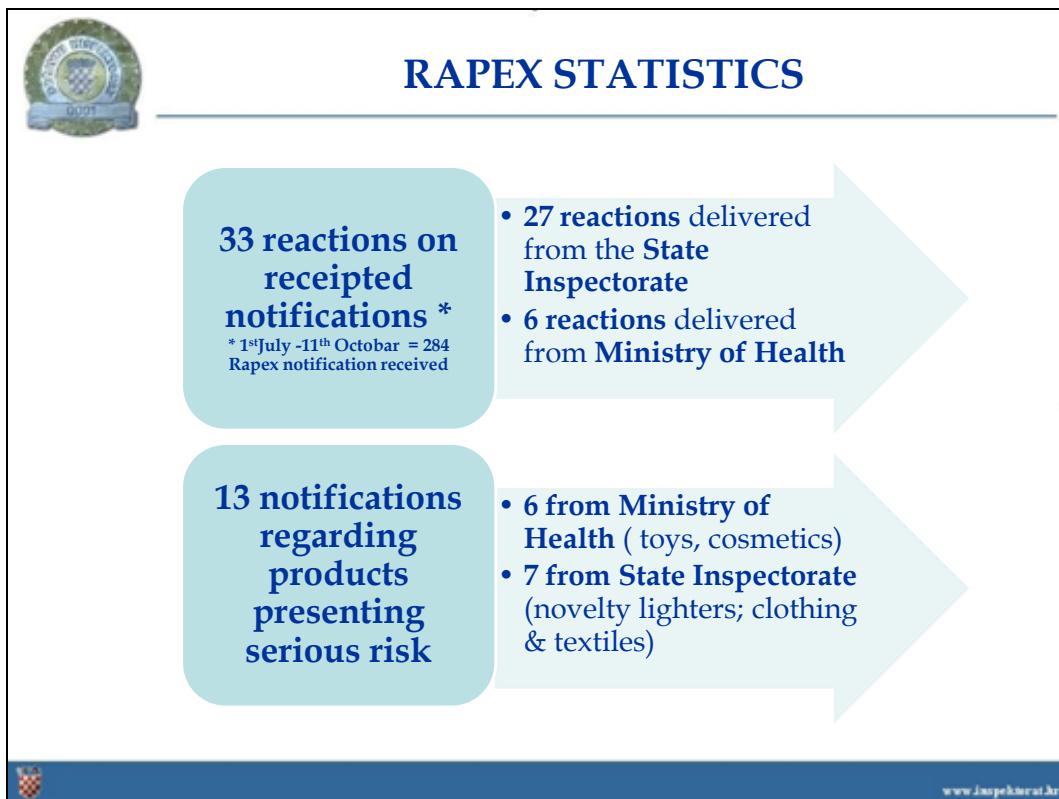
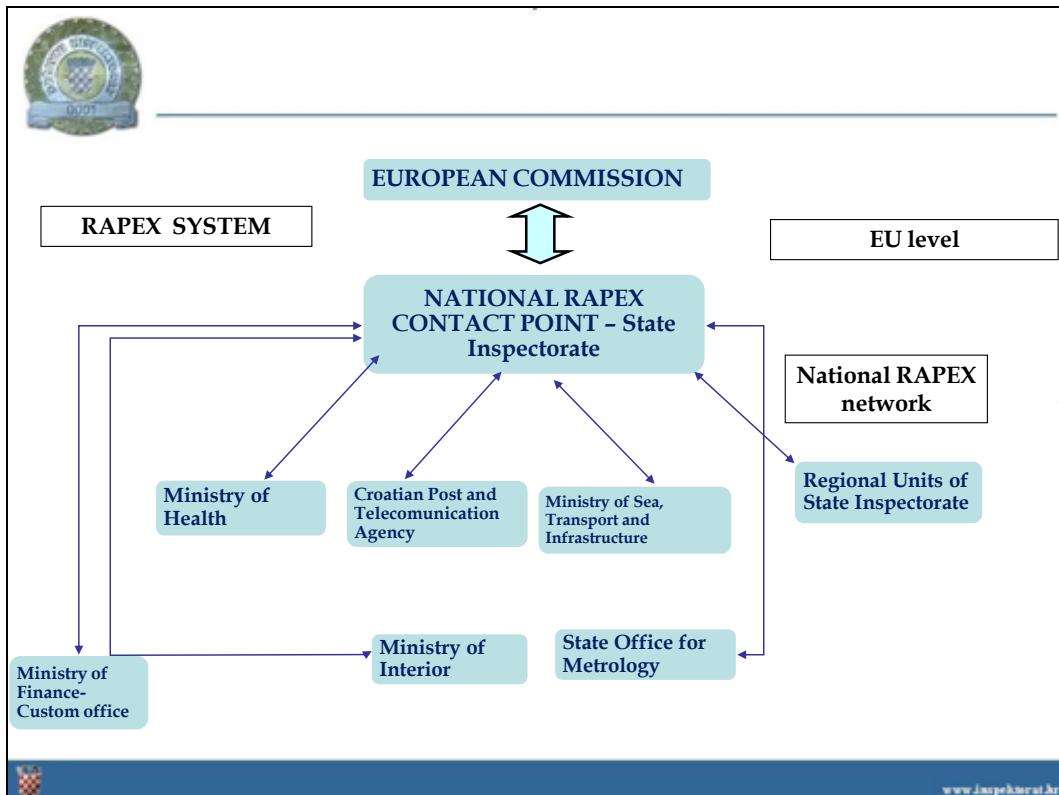
Market surveillance of product safety

State Office for Metrology

- Non-automatic weighing instruments
- Measuring instrument
- Metrology

 www.inspektorat.hr







Dangerous product - RAPEX



novelty
lighters



clothing &
textiles)



child-car seat



food-imitating
products

www.inspektorat.hr



Statistics 2012 - Consumer Protection Act

Regular and focus action

- 34.094 controls of the Act
- 4. 843 infringements of the Act
- 2.484 requests for initiation of misdemeanour procedures
- 643 administrative measures

Consumer complaints

- 3. 475 controls by consumer complaints
- 984 infringements of the Act
- 142 administrative measures on return to the consumer the amount charged in excess (total amount 660. 495,81 kn)

www.inspektorat.hr



Statistics 2012 - Consumer Protection Act

Most common infringements:

- Failure to carry out contractual obligations
- Failure of right of consumer in a case of material defects on the product or right of consumer based on given warranty
- Failure to indicate price
- Failure to declare goods
- Failure to indicate special terms of sale
- Failure of prior information and/or confirmation of prior information in case of distance contract or contract concluded away from the trader's business premises
- Misleading advertising
- Un fair business practice
- Misleading business practice (e.g refers to the main characteristics of the product, the price of the product and the manner in which the price is calculated, or the existence of a specific price advantage)



Enforcement of consumer rights Focus areas 2014

Consumer Credit (pre-contractual information, mobile payments)

e-commerce & out of doors selling

Focus areas
2014

unfair commercial practices (e.g. misleading advertising, charges)

Public services



WEB SITE OF STATE INSPECTORATE

<http://www.inspektorat.hr/prijavi-povredu-propisa>

<http://www.inspektorat.hr/opasni-proizvodi>

The screenshot shows the homepage of the State Inspectorate's website. At the top, there is a logo and the text "WEB SITE OF STATE INSPECTORATE". Below the logo, there are two main links: "http://www.inspektorat.hr/prijavi-povredu-propisa" and "http://www.inspektorat.hr/opasni-proizvodi". The main content area features several blue-themed boxes with icons and text, such as "Na dnevnom redu" (with a calendar icon), "Osiguranje nemogućnosti je zadržanje" (with a warning sign icon), and "Opasni proizvodi" (with a warning sign icon). There are also sections for "Anketu" (with a survey icon), "Vijesti i novosti" (with a microphone icon), "Tko, gdje i kako" (with a briefcase icon), and "Pristup informacijama" (with an information icon). The bottom of the page includes a footer with copyright information and a link to the website: "www.inspektorat.hr".

Thank you!

State inspectorate of the Republic of Croatia
Franje Petračića 4
10 000 Zagreb
Croatia
www.inspektorat.hr

The screenshot shows the homepage of the State Inspectorate's website. It features the logo at the top left and a large blue banner at the bottom with the text "Thank you!". The central part of the page contains the address and contact information for the State Inspectorate of the Republic of Croatia, including the name of the street, zip code, city, country, and website URL.



EUROPEAN CONSUMER CENTRE NETWORK (ECC-NET)

- ECC-Net is an EU-wide network that provides information to consumers on their rights when shopping **cross-border** and that helps them to find a solution if something goes wrong.
- ECC-Net has been operational since 2005.
- There are **European Consumer Centres in 30 countries** – every EU Member State, Norway and Iceland.
- ECC-Net is **co-financed by the EU and the participating countries**.
- **The services** of the European Consumer Centres are free of charge.

EUROPEAN CONSUMER CENTRE NETWORK (ECC-NET)

- The Government of the Republic of Croatia adopted the Decision (OG 47/13) which stipulates that the national European consumer center will be located within the Ministry of Economy, which is the body responsible for consumer protection policy.
- ECC-Net is the only European network that can inform citizens about their rights when shopping cross-border, offering them free help when they become entangled in cross-border problems.
- Provides valuable input for the European Commission on consumer policy issues.
- ECC-Net is in a unique position to know the everyday concerns and problems of consumers and increasingly provides input to policy-makers at both EU and national levels.



HOW CAN ECC-NET HELP YOU?

Your European Consumer Centre CAN:

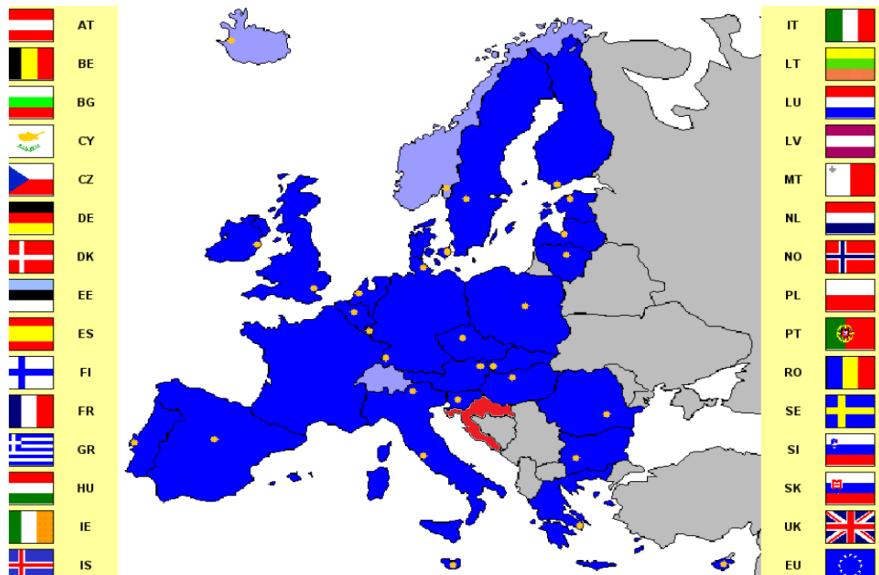
- advise you on your consumer rights for your shopping and travel in the EU (including Iceland and Norway) – from renting a car, booking a package holiday or a flight to ordering goods online from abroad.
- give you practical consumer tips before your purchase or booking, which will help you save money and avoid problems.
- help you if you have a complaint against a trader based in another EU country (for instance, if you are claiming a refund which the trader has refused and which you believe you are entitled to).
- ask their counterpart centre in the country of the trader to contact the trader on your behalf and try to find a solution to your complaint
- if your case is not for ECC-Net, advise you who to complain to and help you find a suitable organisation
- handle your complaint (against a trader based in another EU country) if you legally reside in the EU.



Your European Consumer Centre **CANNOT**:

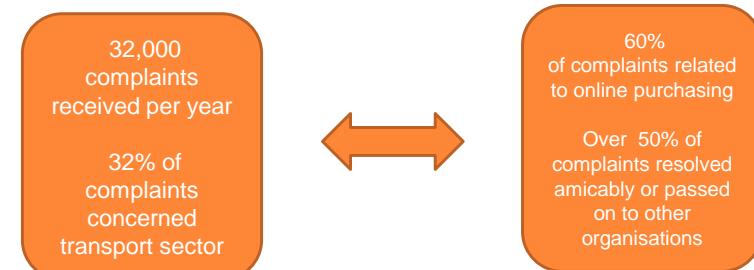
- **force traders** to take action: they rely on persuasion (but it works in at least half of the cases they handle!)
- help with **business to business** issues, if there is no cross-border element involved (national cases) or if a trader is established outside the EU, Norway or Iceland
- be your **legal representative** (e.g. in court)
- handle your consumer complaint **if the trader is based in your own home country.**
- intervene if **the trader is based outside the EU** (e.g. in the US or Canada)
- handle your complaint if you don't **legally reside in the EU and Iceland and Norway.**

ECC NETWORK

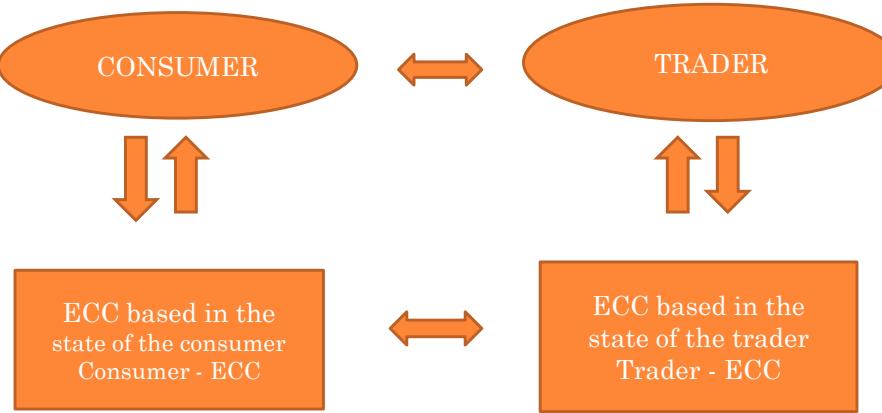


STATISTICS

- In 2012, ECC-Net received more than 32,000 cross-border complaints, one third of which concerned the transport sector.
- Online purchasing was the selling method which caused most problems for consumers (60% of complaints).
- More than half of the complaints were resolved amicably or passed on to other organisations: 45% of the complaints were successfully closed after the ECCs reached an amicable settlement with the trader and 13% were passed on to other organisations.



CASE HANDLING WITHIN ECC-NET



CASES

- **CASE 1.**
Consumer bought vinjeta at gas station in Slovenia and instead 8 EUR he had to pay 80 EUR. When he returned to Croatia he contacted the gas station but he did not receive any answer so he turned for help to ECC Croatia. We shared the case with our colleagues in ECC Slovenia and the result was that consumer got his money back.
- **CASE 2.**
Consumer from Germany rented car from a firm in Croatia and had to make a deposit in amount of 3,0000,00 HRK. The car was returned without any new damages but consumer did not receive his deposit back. Consumer contacted the trader but the trader did not respond so consumer turned for help to ECC Germany who shared case with ECC Croatia. The result was that consumer got his money back.
- **CASE 3.**
Consumer from Slovenia purchased a book from webshop in Croatia but never got the package which he ordered and payed. He contacted the trader and the trader said that it is on the way but over 2 months later he did not receive anything. Consumer contacted ECC Slovenia which shared this case with ECC Croatia and the result was that consumer got his book.

IT-TOOL SISTEM

The screenshot shows a web-based application titled "EUROPA - Health and Consumer". The URL is https://webgate.ec.europa.eu/eccnet/index.cfm?method=simpleAdvice.showSimpleAdviceHomeList&filter_user_field=... . The page displays a list of complaints under the heading "Simple Complaint".

Case Number	Date opened	Trader Name	Consumer Name	Category	Status	Action
145441/13/ES	11/07/2013	ROTGER RIUDAVETS FRANCISCO JAVIER	Mar Espinar - /	CROATIA AIRLINES	ES → HR	Simple complaint Go to Simple Complaint
144762/13/IT	02/07/2013	Di Girolamo Francesca	Monica de Gregorio - /	Croatian Airlines	IT → HR	Simple complaint Go to Simple Complaint
145175/13/HR	08/07/2013	Kranjčević Branko	Danijela Markovic - /	http://www.charliebitme.co.uk/	HR → UK	Simple complaint Go to Simple Complaint
144927/13/IT	04/07/2013	Kerschbaumer	Barbara Klotzer - /	Hotel Maistra Valdaliso	IT → HR	Simple complaint Go to Simple Complaint

On the left side, there is a sidebar with various links: Normal Complaint, Simple Complaint, Information request, PDF submission, Task, Quick search for: a normal complaint, a simple complaint, an information request, Statistics, Contact administrator, Frequently asked questions, User manual, ECC Forum, and Change password.

Danijela Marković Krstić, Europski potrošački centar, Hrvatska

[WWW.ECC-CROATIA.HR](http://www.ecc-croatia.hr)

The screenshot shows the homepage of the ECC-Croatia website. At the top, there's a banner with two people looking at a document, with the text "ONLINE KUPOVINA" and "» SAZNAJTE VIŠE". Below the banner, there's a section titled "Kako Vam ECC može pomoći" which lists services provided by the center. To the right, there's a search bar labeled "Tražilica" and a "Novosti" (News) section featuring a thumbnail of a person.

[WWW.ECC-CROATIA.HR](http://www.ecc-croatia.hr/vijesti/)

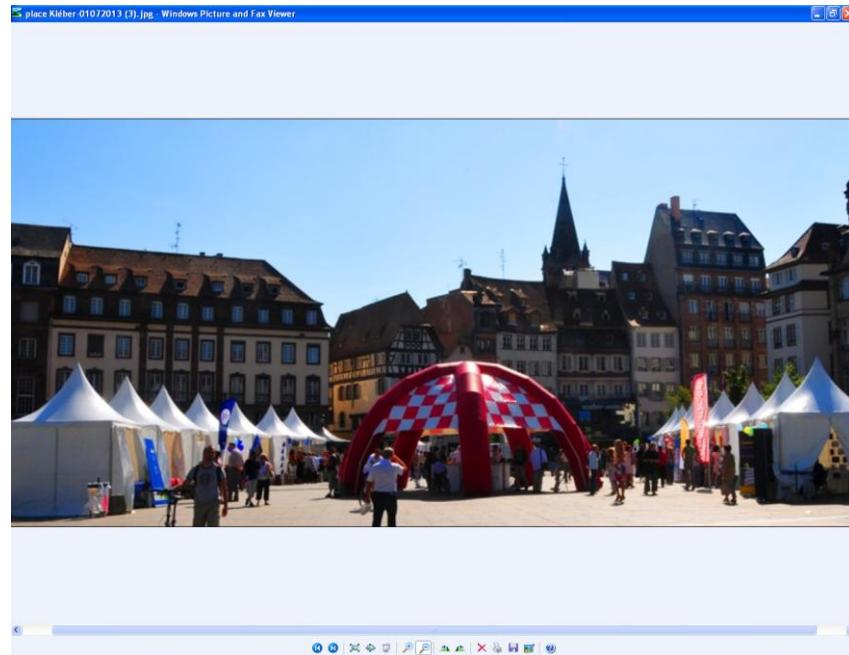
The screenshot shows a news page from the ECC-Croatia website. It features a large image of a bicycle in a field. On the left, there's a "Novosti" (News) section with several news items. On the right, there's a "Tražilica" (Search) section and another "Novosti" section. A circular orange graphic is visible on the right side of the page.

Danijela Marković Krstić, Europski potrošački centar, Hrvatska

The screenshot shows the homepage of the European Consumer Center (ECC-Net) Croatia. The header features the logo 'ECC-Net CROATIA' with three yellow stars above it. Below the header, there's a section titled 'Često postavljana pitanja' (Frequently Asked Questions) with a list of questions. To the right, there's a search bar labeled 'Tražilica' (Search) with the placeholder 'Unesite željeni pojam' (Enter your query). A sidebar on the right is titled 'Novosti' (News) and lists several news items with small images and titles.

This screenshot shows a specific page on the ECC-Net Croatia website: 'Kako predati pritužbu' (How to file a complaint). The page includes a large image of hands interacting with a tablet and a pen. The main content area contains three numbered steps: 1. 'Provjerite da li Europski potrošački centar može prihvati vašu pritužbu' (Check if the European Consumer Center can handle your complaint), 2. 'Podnesite pritužbu trgovcu' (File the complaint with the trader), and 3. 'Kontaktirajte ECC Hrvatska' (Contact ECC Croatia). To the right, there's a sidebar titled 'Dokumenti za download' (Documents for download) with links to PDF, DOC, and XLS files. At the bottom, there's a search bar labeled 'Tražilica'.

EUROPEAN FORUM FOR CONSUMER PROTECTION IN STRASBOURG (01.07.2013.)



Thank you for attention!

Danijela Marković Krstić
Europski potrošački centar Hrvatska (ECC-Net)
danijela.markovickrstic@mingo.hr



CEA 20^{years}13

Croatian Employers' Association



CEA 2013

Croatian Employers' Association

CEA - REPRESENTING EMPLOYERS' INTERESTS

- Croatian Employers' Association is a voluntary, non-profitable independent employers' association protecting and promoting its members' rights and interests
- CEA was the first organization in Croatia for the purpose of representing private sector interests
- Founded in the first half of 1993
- Since 1993, member of the International Organization of Employers (IOE -Geneva)
- Since 1994, takes part in the activities of the International Labor Organization (ILO – Geneva)
- Since 1997, member of European Confederation of Associations of Small and Medium Enterprises (CEA-PME, Brussels)
- Since 1999, member of the BUSINESSEUROPE, Brussels

CEA Offices: Zagreb, Rijeka, Osijek and Split



CEA 2013
Croatian Employers' Association

CEA Mission and Membership

- Protection and promotion of member companies' rights and interests in the field of labor-social legislation
- Representation of member companies in relations with State institutions, regional and local authorities and trade unions,
- Representation of members in the field of collective bargaining, closing of collective agreements and labor disputes;
- Promotion of entrepreneurial rights and interests, protection of private property, development and regulation of free market, development of competitiveness and favorable entrepreneurial climate
- 6,500 of entrepreneurs and employers from all industries, employing 650,000 workers, active through **twenty nine** sectoral associations
- Any entrepreneur and employer owner of the company registered in Croatia, as well as any foreign entrepreneur and employer having a subsidiary in our country or operating in Croatia in accordance with the legislation in force can **become member** of the CEA.
- **Membership fees** are the core source of finance of CEA activities.



CEA 2013
Croatian Employers' Association

CEA Sectoral Associations

- CEA – Paper and Wood Industries Association
CEA – Electric Goods Industry Association
CEA – Financial Services' Association
CEA – ICT Association
CEA – Chemical Industry Association
CEA – Pharmacy Association
CEA – Small and Medium Sized Enterprises' Association
CEA – Metal Industry Association
CEA – Publishing and Printing Association
CEA - Non-metal Industry, Construction Materials and Mining Association
CEA – Newspapers Publishers' Association
CEA – Construction Association
CEA – Humanitarian Mine-Clearing Association
CEA – Education Association



CEA 2013
Croatian Employers' Association

CEA Sectoral Association (cont.)

- CEA – Construction Association
- CEA – Geodetic Geoinformatic Association
- CEA – Food Industry and Agriculture Association
- CEA – Transport Association
- CEA – Textile and Leather Industry Association
- CEA – Energy Association
- CEA – Trade Association
- CEA – Catering and Tourism Association
- CEA – Protection Association
- CEA – Health-Care and Rehabilitation Association
- CEA – Association of Contracted Physicians
- CEA – Association of Driving Schools
- CEA – Real Estate Developers' Association
- CEA – Pharmaceutical Industry Association
- CEA – Small Shipbulding and Nautical Tourism Association



CEA 2013
Croatian Employers' Association

CEA Sectoral EU Association (cont.)

- CEA – Trade Association is member of **Eurocommerce**
- CEA – Textile and Leather Industry Association is member of the **European Apparel and Textile Organization (EURATEX)**
- CEA – Paper and Wood Industries Association is member of the **European Furniture Manufacturers Federation (UEA)**
- CEA – Chemical Industry Association is member of **European Chemical Employers Group (ECEG)**
- CEA – Metal Industry Association is member of **Council of European Employers of the Metal, Engineering and Technology-Based Industries (CEEMET)**
- CEA – Electric Goods Industry Association is member of **The European Engineering Industries Association (ORGALIME)**
- CEA – Oil and Oil Products Trade Association is member of the **Union of European Petroleum Independents (UPEI)**
- CEA – Construction Association is member of **European Construction Industry Federation (FIEC)**
- CEA – Food Industry and Agriculture Association is member of **GEOPA-COPA and Confederation of the Food and Drink Industries of the EU (CIAA)**



CEA 2013
Croatian Employers' Association

CEA Program Principles

1. Dynamic sustainable growth generated by private sector
2. Effective tax system supporting economic growth
3. Rule of law
4. Efficient public administration and public sector
5. Protection of fair market competition
6. Flexible labor market and competent labor force
7. Good governance and corporate social responsibility



CEA 2013
Croatian Employers' Association

CEA Services for Members

- Legal services
- Lobbying activities
- Members participating in the creation and enactment of laws, regulations, strategies
- Articulation of the interests and problems through sectoral associations
- Informing entrepreneurs and various public on current economical issues and promoting entrepreneurship
- Education and organization of events for members
- Business networking for entrepreneurs and managers

CEA Projects

- CENTER FOR EU (Center for European pre-accession programs – CEPP)
- MEDIATION CENTER
- GLOBAL COMPACT



CEA – Role in consumer protection

- CEA -social partner (social partnership: Trade Unions – Employers – Government) in the creation and enactment of laws, regulations, strategies – **Law on consumer protection**
- Economic-social council (GSV) – tripartite body for labor-social legislation, labor relations, business environment improvement
- CEA: takes part in the work of national state bodies –**National council for consumer protection**
- CEA: Participates in elaboration of documents and reports for consumer protection
- Education for members: **seminars and workshops** for better understanding of consumer rights on the market (with state institution, NGO)
- Research based on our **members' experiences** with consumer rights and consumer complaints from our members (commerce, SME, financial sector)
- Networking with Association for consumer protection (NGO) – sharing information, joint initiatives, problem solving – NEEDS TO BE IMPROVED!
- Members of CEA : **Good input** to the State Inspectorate – **preventing unfair competition and low-quality products**



CEA – Affiliated associations

- **Croatian Insurance Bureau**
 - The Insurance Ombudsman and the Mediation Centre at the Croatian Insurance Bureau have been active at the Croatian Insurance Bureau since 2007, and their work contributed to a high degree of consumer protection in insurance.
- **Croatian Banking Association**
 - Trainings and seminars
 - CEA and CBA – Mediation center for banking sector (2010.)



PARTNERSHIP IN CROATIAN SYSTEM OF CONSUMER PROTECTION

- RULE OF DEMAND AND SUPPLY
- CONSUMER RIGHTS AND OBLIGATIONS – CONSUMER AT EU MARKET
- LACK OF COOPERATION BETWEEN KEY INSTITUTIONS
- **FOCUS ON EDUCATION/TRAINING:**
 - FORMAL, INFORMAL
 - COMPANIES AND INDIVIDUALS
- PUBLIC AWERNESS-RAISING CAMPAIGNS
- PUBLIC DEBATE (Education Strategy ...) until 15.11.2013.
http://www.vlada.hr/hr/dodatno/javna_rasprava_strategija_obrazovanja_znanosti_i_tehnologije



Contact:

Croatian Employers' Association
Pavla Hatza 12, 10000 Zagreb

Sanja Smoljak Katić
direktorica Udruge trgovine
director of Employers' Trade Association

Phone: ++ 385 1 48 97 555
Fax: ++ 385 1 48 97 556

www.hup.hr
e-mail: hup@hup.hr

PACIJENT /POTROŠAČ/ KORISNIK – MEDICINA/MARKETING/ DIZAJN*

Industrijski dizajn od svog je nastanka usmjeren na korisnika/potrošača. Od pojave Bauhausa tridesetih godina prošlog stoljeća osnovni je motto dizajna stvaranje uspješnog odnosa čovjeka i industrijskog proizvoda. „Ako kontakt između proizvoda i ljudi postaje točka trivenja, onda je industrijski dizajn pao na ispit. Međutim, ako se ljudi osjećaju sigurnijim, efikasnijim, ako im je udobnije ili su jednostavno sretniji u kontaktu sa proizvodom, onda je dizajner uspio.“¹ Ovakva usmjerenost dizajna i razlog je njegove uske suradnje sa ergonomijom. Prvi voditelj BAUHAUS-a Walter Gropius i u radnicima vidi suradnike – dizajnere. Papanek (1972)² dokazuje da ova usmjerenost nije dovoljna, barem iz dva razloga: previše često dizajn postaje oruđe tržišne manipulacije, a njegovo djelovanje u tržišnim uvjetima usmjерeno je na manjinu. U novije doba ove kontroverze između nastojanja i ostvarenja dizajna analizira John Thackara (1988).³

„Znanost i umjetnost čvrsto su povezani, kao srce i pluća. Ako je jedno oštećeno, ni drugo ne može ispravno funkcionirati.“

Lav Tolstoj

Industrijski dizajn odraz je kulture proizvodnje, distribucije i potrošnje. Oblik proizvoda odražavao je vrijednosni sustav svog proizvođača i svog trgovca. Izbor proizvoda na tržištu odražavao je vrijednosni sustav svog korisnika. To je osnovni smisao razvijanja marki proizvoda, brandova. Identitet proizvoda svoje ishodište ima u identitetu proizvođača, odražava njegovu reputaciju, renome, ponos. Naomi Klein (2001)⁴ dokazuje da je u doba globalizacije brand potpuno izgubio svoj osnovni smisao – proizvodi se dizajniraju u centrima financijske moći, a proizvode u Trećem svijetu. Da bi u svom slijedećem djelu⁵ u razvoju razarajućeg kapitalizma našla I uzroke procesa.

* Tekst je pripremljen za I. međunarodni Kongres „Osoba u medicini i zdravstvenoj zaštiti – znanost i umjetnost“, Dubrovnik, travanj 2013.

¹ Dreyfuss,H: THE MEASURE OF MAN, HUMAN FACTORS IN DESIGN, Witney, New York, 1967.

² Papanek,V: DESIGN FOR THE REAL WORLD, HUMAN ECOLOGY AND SOCIJAL CHANGE, Thames & Hudson, London, 1972.

³ Design After Modernism: Beyond the Object (ed). London: [Thames and Hudson](#), 1988.

⁴ Klein,N: NO LOGO, Flamingo, London, 2001

⁵ Klein,N: THE SHOCK DOCTRINE, Penguin, New York, 2007.

Marketing kao stručna djelatnost tržišno usmjerenog poslovanja također ima korisnika/potrošača u fokusu svog interesa. Jedan od najvećih autoriteta struke, Philip Kotler, definirati će ga kao "zadovoljenje potreba i želja kroz proces razmjene.", da bi to operacionalizirao kao postupak stvaranja „ pravog proizvoda, na pravom mjestu, u pravo vrijeme, po pravoj cijeni.“

Sve metode dizajna (C. Alexander, J. Doblin, B. Archer, J. C. Jones) i sve metode marketinga (Tull i Hawkins, Kinnear i Taylor, Schoner i Uhl, J.McCarthy, Bellinger i Greenberg) usmjerene su na istraživanje potreba i želja potrošača, na utvrđivanje njegovih karakteristika, od antropometrijskih veličina, do motiva, modela donošenja odluka, njihova etičkog, estetskog i kulturnog vrijednosnog sustava i životnih stilova(VALS) . Sve te metode potrošača/korisnika tretiraju kao **objekt**, a ne **subjekt** istraživačko/kreativnog procesa. Na temelju rezultata istraživanja dizajner i/ili stručnjak za marketing odlučuje za njega. U novije se vrijeme javljaju pokreti (ZEITGAST, VENUS, J. Fresco, S. Hessel) , koji nastoje zadovoljenje potreba korisnika promatrati izvan ekonomskih, tržišnih odnosa.

Usprkos proklamiranih principa, kao potrošači na tržištu i I kao korisnici dizajniranih proizvoda osjećamo se sve više manipulirani i otuđeni. Usprkos uvjerenjima kako smo na tržištu mi – potrošači donosioci odluka sve smo više apatični.⁶ I industrijski dizajn i marketing korisnika/potrošača u tržišnim uvjetima tretiraju kao objekt, a ne subjekt svog radnog interesa. Pokazalo se da nije dovoljno stručno raditi **ZA** korisnika, treba raditi **SA** korisnikom. Papanek (ibidem) ide toliko daleko da je ustvrdio da su svi ljudi dizajneri. U svom radu za VOLVO u proces dizajna uključuje radnike, na tragu principa Bauhausa. Nigel Cross (1972)⁷ govori o **participaciji** dizajna. Najbolje ju odražava arhitektonska maksima: „Mi projektiramo kuće. Ljudi ih pretvaraju u domove“.

Svojim profesionalnim žargonom i svojim pristupom korisniku dvije se struke izdvajaju iz ovog procesa promjene stava i ponašanja prema korisniku: pravo i medicina. Vjerojatno je to razlog da u tim strukama imamo fenomene nadri-stručnjaka (nadripisari i nadriličevnici). Pravnici to čine procedurama, koje prosječan korisnik nije u stanju niti pratiti niti shvatiti, liječnici žargonom potpuno neshvatljivim pacijentu. Fenomen ovakve mistifikacije mogli bi tretirati kao profesionalni imperijalizam.

Gdje je u tom procesu medicina ? Da li je realno očekivati da medicina svoje korisnike (pacijente) počne tretirati kao suradnike, aktivne partnere ? Da li je i realno očekivati u uvjetima suvremenog razvoja znanosti da medicina postane pristupačna i razumljiva ? Ne bi li takav proces izazvao više štete od koristi ? Može li se od pacijenta

⁶ Indikativan je izuzetno mali broj novih razvijenih proizvoda u zemljama tranzicije, poput Hrvatske

⁷ Cross,N: DESIGN PARTICIPATION, Academy Editions, London, 1972.

očekivati da shvati procedure, temelje, dostignuća suvremene medicine ? Nisu li Wikipedia, GOOGLE i druga Internet pomagala kontraindicirana u odnosu liječnik – pacijent ? Ne srozavaju li oni autoritet medicinske struke, koji je, kao i autoritet bilo koje struke, conditio sine qua non, svakog uspješnog odnosa stručnjaka i njegovog klijenta/potrošača/pacijenta. Svi ljudi možda jesu dizajneri, ali da li je realno očekivati da su svi ljudi liječnici. Ne bi li popularizacija medicine dovela do šarlatanstva, banalizacije, manipulacije.

Kao laiku u Vašem stručnom području čini mi se da je proces započet. Calgary-Cambridge model (1998)⁸,

Pendleton-ov model, nastavni programi na medicinskim fakultetima⁹ pokazuju da se razvijanjem i treniranjem ovih vještina odnos pacijenta kao potrošača i liječnika kao proizvođača medicinske usluge mijenja. U komparaciji sa vještinama marketinga, to su za sada vještine unapređenja prodaje i odnosa sa javnošću.

Suvremene tendencije u marketingu i industrijskom dizajnu pokazuju da stručnjaci u ovim područjima nisu izgubili na svom profesionalnom autoritetu i dignitetu uključivanjem konačnog potrošača u svoj radni tim. Dapače. Izgradnja partnerskih odnosa sa korisnikom uzajamni je, dvosmjerni proces. Uvažavanjem korisnika postižemo da i korisnik nas doživljava kao partnera, a ne kao otuđenog, alieniranog manipulatora. U tom procesu i marketing i industrijski dizajn počeli su se odvajati od svojih znanstvenih temelja, i počeli se približavati umjetnosti, kao dvosmjernoj komunikaciji između kreatora i promatrača.

Da li će medicina izgubiti na svom dignitetu i autoritetu, ukoliko se spusti sa pijedestala znanstvene nedodirljivosti i nerazumljivosti, te približi umjetnosti svakodnevne komunikacije sa svojim korisnicima? Komunikacije, koja neće skliznuti u šarlatanstvo, kič i mas-medijsku manipulaciju, nego će pacijenta/korisnika tretirati kao homo sapiensa, pružajući mu potpunu i razumljivu stručnu informaciju, kako bi zajednički donosili odluke. Takva prezentacija i takva komunikacija jesu umjetnost. Suradnja sa dizajnom i marketingom u realizaciji takvih projekata može za medicinu biti korisna.

„Kada gledam predmet – predmet gleda mene. Kada upotrebljavam predmet, odnosim se prema društvu.“

G.C. Argan

⁸ Kurtz SM, Silverman JD, Draper J (1998) Teaching and Learning Communication Skills in Medicine. Radcliffe Medical Press (Oxford); Silverman JD, Kurtz SM, Draper J (1998) Skills for Communicating with Patients. Radcliffe Medical Press (Oxford)

⁹ Poput „Temelji liječničkog umijeća“ na Medicinskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu

EDUKACIJA POTROŠAČA U RH

Uvod

Sukladno standardima Europske unije, jedna od glavnih zadaća država članica u provedbi politike zaštite potrošača je osigurati potrošačima bolju informiranost o njihovim pravima kao i mogućnosti njihove zaštite, odnosno uspostaviti djelotvorne alate razumljive, dostupne i učinkovite za potrošače. Tako se primjerice, jedan od glavnih ciljeva Strategije Europske komisije „*A European Consumer Agenda - Jačanje povjerenja i rasta*“ za razdoblje od 2012. – 2020. odnosi na provedbu aktivnosti informiranja, edukacije i savjetovanja potrošača, a kako bi se ojačala njihova uloga kao aktivnog dionika na tržištu.

Unatoč donošenju niza dokumenata na nacionalnoj i europskoj razini koji promiču i štite prava potrošača kršenje tih prava je prisutno u svakodnevnoj potrošnji. Iz tog razloga udruge za zaštitu potrošača kontinuirano provode edukativne kampanje kako bi potrošačima osigurali visoku razinu zaštite njihovih prava u cilju zaštite zdravlja, sigurnosti i ekonomskih interesa .

Edukacija potrošača po sektorima

(1) Financijske usluge

Potrošači u RH su suočeni s poteškoćama pri korištenju financijskih usluga, koje su pojačane s financijskom krizom , ostavljajući potrošačima ozbiljnu zabrinutost za budućnost svoje osobne štednje i depozita , kredita i mirovine.

Porastom nezaposlenosti u RH sve je veći broj domaćinstava u nemogućnosti vratiti kratkoročne kredite da bi se zadovoljile osnovne potrebe domaćinstva iz redovitog dohotka , investicija ili drugih uobičajenih sredstava , a bez potrebe da se s ciljem podmirenja duga zaključuju novi ugovori kojima bi se financirala otplata ranije odobrenih kredita .

Osim pasivnih faktora(nezaposlenost, smanjeni prihodi, bolest, povećani troškovi života i sl.) kao primarni faktor prezaduženosti je loše upravljanje osobnim financijama koje kao posljedicu dobiva akumuliranje kredita koji prelaze raspoloživi dohodak.

Konačno izbor potrošača u području finansijskih usluga je ometan i jasnim nedostatkom nezavisnog savjeta o finansijskim uslugama , a dobiven savjet nije usporediv prije potpisivanja ugovora.

Udruga Ceip provela je edukaciju potrošača kroz projekt „Zaštita potrošača korisnika finansijskih usluga“. Uz izradu tarifnog kalkulatora za izračun najpovoljnijeg kredita proveli smo akciju „Tajni potrošač“ u 4 grada na području RH. Tajni potrošači su obišli 8 banaka, te se na temelju istih parametara (iznos plaće, visina kredita itd.) informirali o mogućnosti podizanja kredita. Rezultati su pokazali da samo 2 banke informiraju građane sukladno zakonu. Rezultati su predstavljeni javnosti. Isti su izazvali veliki interes medija.

(2) Elektroničke komunikacije

Internet je sve privlačniji medij komunikacije koji ima čitav niz prednosti; kao što je brza dostupnost informacija (od akademskih istraživanja i mogućnosti putovanja do podataka o različitim proizvodima i sl.). Dodatna prednost interneta je što uči djecu rješavanju problema i potiče razvoj strategija za selekciju informacija, razmjenu iskustava, mišljenja i informacija.

Unatoč tome u virtualnom svijetu interneta postoje rizici i opasnosti koji su različiti za razne kategorije korisnika interneta, posebno kad su u pitanju djeca.

Zbog rastućih problema ovog tipa udruge za zaštitu potrošača provele su kampanju Online učionica u sklopu koje je izrađena igrica za djecu od 9-14 godina „Vito u svijetu interneta“ (<http://potrosac.mingo.hr/hr/potrosac/clanak.php?id=12562>).

Kroz informiranje i edukaciju 10.000 djece podigli smo razinu njihove svijesti pri korištenju elektroničkih komunikacija.

(3) Sigurnost hrane

Nacionalnim programom za zaštitu potrošača potiče se proizvođače hrane i nadležne vlasti , s različitim odgovornostima na novi pristup i preuzimanje bitne uloge u sustavu koji se okreće principu „od polja do stola“ kao učinkovitom sredstvu za proizvodnju sigurne hrane.

Upravo iz tih razloga potrebno informiranjem i edukacijom predškolske djece na zanimljiv i dobi prilagođen način doprinijeti provedbi mjera i ciljeva iz Nacionalnog programa za zaštitu potrošača u djelu koji se odnosi na sigurnost i kakvoću hrane.

Provedbom projekta „Djeće pravo na izbor „ u suradnji sa Programom ujedinjenih naroda za razvoj senzibilizirali smo javnost za potrebu usvajanja zdravih prehrambenih navika u svakodnevnom životu , te potrebnu suradnju na relaciji obitelj-odgojne ustanove-lokalna zajednica.

Izlazni proizvod ovog projekta je animirani film „Vito u epizodi zdrava hrana“, (<http://www.youtube.com/watch?v=sCX79r5fyFI>) te na taj način osigurali zadovoljenje pretpostavki za provedbu Nacionalnog programa za zaštitu potrošača u djelu koji se odnosi na sigurnost i kakvoću hrane.

(4) Energetska efikasnost

Energetska efikasnost je jedan od prioriteta energetske politike EU, koja ističe potrebu definiranja i primjene instrumenata poticajne politike, kojima će se osigurati primjena troškovno efikasnih rješenja za smanjenjepotrošnje energije.Iz tog razloga potrebno je informiranjem i edukacijom potrošača poticati energetsku efikasnost na području RH, te na taj način doprinijeti primjeni poticajne politike EU.

Naš cilj je informirati i educirati potrošače na području cijele Republike Hrvatske kako učinkovito štedjeti u svojim domaćinstvima, prvenstveno sve oblike energije (električna energija, toplinsku energiju, plin), uz upoznavanje sa jeftinim i učinkovitim metodama racionalizacije utroška. Predstavljanje dugoročnih mogućnosti štednje energije kroz stvaranje navike kontinuiranog pažljivog ponašanja u prostorima u kojima se svakodnevno boravi i živi.

Sukladno tome proveli smo edukativne kampanje „Moja energija, moja briga „ i Tokelen (<http://potrosac.mingo.hr/hr/potrosac/clanak.php?id=12549>) .

(5) Zdravlje

Hrvatska šest godina posjeduje legislativu o pravima pacijenata no pacijenti željene informacije i nadalje dobivaju uglavnom putem civilnih udruga. Savjetovanje pacijenata je zahtjevna djelatnost, jer uz pravna znanja uključuje poznavanje sustava zdravstva i razumijevanje medicine. Kroz višegodišnju suradnju između Hrvatske udruge za promicanje prava pacijenata i više udruga potrošača, uočena je potreba za obuhvatnijim prenosom iskustava u savjetovanju pacijenata, jer se ta specifična iskustvena znanja ne mogu pronaći niti u jednom formalnom niti neformalnom obrazovanju.

Tijekom 2011. 4 udruge za zaštitu potrošača i Hrvatska udruga za promicanje prava pacijenata provele su projekt „Savjetovanje korisnika zdravstvenih usluga“.

Aktivnosti usmjerenе izravno na informiranje javnosti kroz javna predavanja, odnosno tribine o pravima pacijenata, izradu i predaju zahtjev za ocjenu ustavnosti akata kojima se omogućuje kršenje osnovnih ljudskih prava pacijenata doprinijelo se vladavini prava, te demokratizaciji hrvatskog društva općenito.

(6) Zaštita okoliša

Održiva proizvodnja i potrošnja bave se zadovoljavanjem temeljnih ljudskih potreba i unapređivanjem kakvoće života na način da se minimizira korištenje prirodnih dobara, stvaranje toksičnih tvari, emisije u zrak, vodu i tlo, te sprečava ili smanjuje proizvodnja otpada na mjestu nastajanja tijekom cijelog životnog ciklusa proizvoda kako se ne bi ugrozile potrebe budućih generacija. Dok se održiva proizvodnja odnosi isključivo na proizvodni proces tj. proizvođače te vodi računa o ekonomskim, socijalnim i okolišnim utjecajima procesa proizvodnje, održiva se potrošnja jednako odnosi i na proizvodni i na potrošački dio procesa, odnosno odgovornost za održivu potrošnju jednak je i na proizvođačima i na potrošačima.

Proizvođači bi trebali težiti proizvodnom procesu kojim bi se ne samo stvarali kvalitetni i dugotrajni proizvodi već bi i metodologija tog procesa trebala biti takva da se koristi optimalna količina okolišno prihvatljivih resursa te da se isti maksimalno iskorištavaju. S druge strane, potrošači bi svojim pravilnim odabirom proizvoda te umjerenosću pri njihovoј potrošnji (te pravilnim zbrinjavanjem otpada koji od proizvoda ostaje), ali i racionalnom i umjerenom potrošnjom osnovnih resursa (voda, plin, el. energija) morali pridonijeti promjeni postojećih obrazaca neodržive potrošnje.

Na temelju višegodišnje suradnje sa ekološkim udrugama proveli smo edukativnu kampanju „Potrošači prijatelji okoliša“ u sklopu koje smo educirali potrošače kako o štetnosti plastičnih vrećica, tako i o važnosti znaka Prijatelj okoliša.

Zaključak

Provredbom projekata usmjerenih na edukaciju i informiranje potrošača na području RH Ceip je pridonio da je nekoliko desetaka tisuća potrošača do sada educirano i informirano o njihovim zakonskim pravima. Korisnici naših projekata stekli su znanja o Zakonu o zaštiti potrošača, Zakonu o priređivanju igara na sreću i nagradnih igara, Zakonu o zaštiti okoliša itd.

Provđenja naših projekata ostavila je pozitivan utjecaj i na veće uključivanje građana u aktivnosti udruga za zaštitu potrošača, te samoinicijativno pokretanje aktivnosti u lokalnim zajednicama.

II.

**KOLEKTIVNA TUŽBA KAO
SREDSTVO ZAŠTITE POTROŠAČA**

OVLAŠTENICI PRAVA NA TUŽBU ZA ZAŠTITU KOLEKTIVNIH INTERESA POTROŠAČA – IMA LI PROSTORA ZA NOVA RJEŠENJA?

Ovaj rad bavi se određenim aspektima prava na tužbu za zaštitu kolektivnih interesa potrošača sukladno pozitivnim propisima Republike Hrvatske. Važeća zakonska rješenja otvaraju određene dileme glede procesne legitimacije potrošačkih udruga na podnošenje navedenih tužbi. U radu se posebno obrađuje pitanje razlikovanja pojmove „opravdani interes“ i „pravni interes“ te veza navedenih procesnih pretpostavki i statutom utvrđenog cilja i djelatnosti udruga za zaštitu potrošača. U radu se iznose prijedlozi rješenja de lege ferenda kojima bi se osiguralo proširenje kruga aktivno legitimiranih i na neke druge pravne subjekte i učinilo uređenje postupaka zaštite kolektivnih interesa potrošača sukladno tendencijama u Europskoj uniji.

Ključne riječi: tužba za zaštitu kolektivnih interesa, udruga za zaštitu potrošača, pravni interes, opravdani interes, statut udruge, Europska unija.

Uvodna razmatranja

Institut zaštite kolektivnih interesa potrošača, iako postoji već cijelo jedno desetljeće, još uvijek je nedovoljno iskorišten u hrvatskoj pravnoj praksi.¹ Protekom vremena svijest o

¹ Zakonom o zaštiti potrošača (Narodne novine, 9603, dalje u tekstu kao: ZZP 03) od 29. svibnja 2003. uveden je institut *udružne tužbe*. U Zakonu o zaštiti potrošača od 13. srpnja 2007. (Narodne novine, 79/07, 125/07 – ispravak, 75/09 – Zakon o potrošačkom kreditiranju, 79/09, 89/09 – ispravak, 133/09 – Zakon o platnom prometu, 78/12 i 56/13, dalje u tekstu kao: ZZP) odredbe o tužbi za zaštitu kolektivnih interesa potrošača nalaze se u Glavi II., Zaštita kolektivnih interesa potrošača. Opći zakonski okvir za pokretanje postupka radi zaštite kolektivnih interesa i prava uveden je Novelom Zakona o parničnom postupku iz 2011. (Narodne novine, 57/11). O udružnoj tužbi vidi više u Dika, Mihajlo, Udružna tužba kao instrument apstraktne zaštite potrošača, Hrvatska pravna revija, 38 (2003), 10, str. 37-43. O općem zakonskom okviru predviđenom za sporove za zaštitu kolektivnih interesa i prava vidi više kod id. Postupak u sporovima za zaštitu kolektivnih interesa i prava, u: Bilić, Vanja; Blažević, Borislav; Dika, Mihajlo; Kontrec, Damir; Sessa, Đuro, Novela Zakona o parničnom postupku iz 2011. Novi informator, Zagreb, 2011., str. 55-70, dalje u tekstu kao: Dika, Postupak u sporovima.

postojanju navedenog oblika zaštite ipak raste, posebice u trenucima gospodarske krize i nemogućnošću pojedinaca da si priušte individualnu sudsku zaštitu. Korištenje instituta kolektivne zaštite prepostavlja ispunjenje određenih prepostavki. Iako zakonom propisane, neke od njih nisu sasvim precizne i u budućnosti bi mogle dovesti do problema u primjeni kolektivne zaštite.

Tema ovog rada pravo je udruga za zaštitu potrošača na podizanje tužbe za zaštitu kolektivnih interesa potrošača. U radu se nastroje dovesti u vezu institut pravnog interesa i statutom udruga propisani ciljevi i djelatnosti. Zauzima se stav kako bi se sudovi prilikom ocjene da li je ispunjena procesna prepostavka pravnog interesa trebali rukovoditi kriterijem statutarnog cilja i djelatnosti konkretne udruge te se navedena tvrdnja dalje eksplicira. U okviru navedene teme posebno se razmatra pojam „opravdani interes“ u odnosu na klasični pojam „pravni interes“. Određenim aspektima navedenih pitanja dosada se u hrvatskoj pravnoj znanosti bavilo svega nekoliko autora.²

Navedena pitanja važna su jer nedostatak jasnog razlikovanja navedenih pojmova može dovesti do njihovog miješanja što posljedično može narušiti postojeći koncept pravnog interesa i procesne legitimacije. Praktične implikacije nerazlikovanja navedenih pojmova mogle bi dovesti u pitanje i pravnu sigurnost odnosno pravo potencijalnog tuženika da zna tko bi se sve mogao naći u ulozi tužitelja. Time se omogućava potencijalnom tuženiku da i prije eventualnog sudskog spora sa sigurnošću zna kome se obratiti radi pokušaja mirnog rješenja spora te zbog navedenog razloga preciznije definiranje procesnih prepostavki može imati preventivan učinak.

Postojeća zakonska rješenja ZZP-a manjkava su iz nekoliko razloga. ZZP ne definira pojam „opravdani interes“ iako je to kriterij aktivne legitimacije potencijalnih tužitelja. Nadalje, postavlja se pitanje koje to udruge za zaštitu potrošača, kojima ZZP *a priori*

² Pravosudnom legitimacijom udruga za zaštitu potrošača općenito te u parničnom postupku, ovršnom postupku i postupku osiguranja kao i u postupcima mirenja i arbitraže bavio se Mihajlo Dika. Vidi Dika, Mihajlo, Udružna tužba, cit., str. 38-43. te id., Pravosudna legitimacija udruga za zaštitu potrošača, u: Dika, Mihajlo, Pogarčić, Zdenka (ur.), Obvezne trgovaca u sustavu zaštite potrošača, Zagreb, 2003., str. 126-142. Aktivnom legitimacijom i pojmom „opravdani interes“ bavio se i Marko Barić. Tako Barić, u kontekstu ZZP 07, a s obzirom da je po tada važećem zakonu sudski put zaštite bio predviđen samo u pogledu nepoštenih ugovornih uglavaka, iznosi kritiku pojma „udružna tužba“. Postavlja pitanje opravdanosti uvođenja tog pojma po kriteriju *ratione personae* umjesto *ratione materiae*, pitanje upućuje li termin na sve aktivno legitimirane osobe, te pitanje opravdanosti pojma „tužba“ ako uz sudski put zaštite koegzistira i upravni put. Što se tiče aktivne legitimacije, smatra kako postojeći termin „tužba“ može navesti na pogrešan zaključak kako se njome može postaviti svaki zahtjev, iako ZZP 07 legitimira samo na negativne kondemnatorne zahtjeve. Barić problematizira i pitanje širine aktivne legitimacije udruga te, kao i Dika, govori o vezi cilja udruge i procesne legitimacije. Barić stoga predlaže da bi terminološko određenje možda trebalo provesti po kriteriju *ratione materiae* tj. vodeći računa o pravnoj prirodi postavljenog zahtjeva. Vidi detaljno u Barić, Marko, Individualna i kolektivna zaštita potrošača u hrvatskom pravu u: Tomljenović, Vesna; Čulinović Herc Edita; Butorac Malnar Vlatka (ur.), Republika Hrvatska na putu prema europskom pravosudnom području: rješavanje trgovackih i potrošačkih sporova, Rijeka, 2009, str. 260-262.

priznaje opravdani interes za pokretanje postupka, imaju *in concreto* i pravni interes za pokretanje i vođenje parnice radi zaštite apstraktnih interesa određenog segmenta potrošača. Imajući na umu da ta dva pojma nemaju isto značenje te o (ne)postojanju ovog drugog odlučuje sud, može se dogoditi da krug konkretnih ovlaštenika bude uži ili širi od onog kojeg je zamislio zakonodavac. Posebno se razmatra pitanje da li je propisivanje ovlasti Vlade Republike Hrvatske (dalje u tekstu kao: Vlada) da svojom uredbom³ poimence određuje krug ovlaštenika na pokretanje postupka dobro rješenje ili bi trebalo sudu prepustiti da *ad hoc* odluči da li određena udruga ili tijelo može nastupati kao zastupnik apstraktnih potrošačkih interesa. S tim u vezi je i pitanje da li je krug postojećih ovlaštenika za pokretanje postupka preuzak i da li bi isti trebalo proširiti i nekim drugim osobama, primjerice, Pučkim pravobraniteljem i jedinicama lokalne i regionalne samouprave. Izričitim propisivanjem kako potrošačke udruge imaju ovlaštenje za pokretanje postupka radi zaštite kolektivnih interesa potrošača nisu ujedno određene personalne i teritorijalne granice aktivne legitimacije. Postavlja se pitanje da li bi aktivno legitimirane trebale biti sve udruge ili samo one čijim su statutom definirani cilj i predmet djelovanja vezani uz gospodarski sektor u kojem se dogodila navodna povreda potrošačkih prava te što je s onim udrugama koje su svojim djelovanjem vezane uz određeni dio Republike Hrvatske (dalje u tekstu kao: RH) i nemaju aspiracije djelovati na nacionalnoj razini?

Hrvatska se pravna znanost tim pitanjima bavila prije zadnjih novela ZZP-a, a koje su se ticale i kolektivne zaštite potrošača. Važeći tekst ZZP-a sada izrijekom aktivnu legitimaciju priznaje i državnim tijelima nadležnim za zaštitu potrošača⁴, a aktivnu legitimaciju više ne ograničava samo na negativnu kondemnatornu zaštitu već ju proširuje na deklaratornu zaštitu⁵ te pozitivnu kondemnatornu zaštitu.⁶ Za slučaj nepostupanja po odluci suda, ZZP predviđa mogućnost izricanja novčane kazne, koja pretpostavlja postojanje pozitivnog kondemnatornog zahtjeva na isplatu iste kojeg bi trebala postaviti ovlaštena osoba.⁷ U hrvatski pravni sustav opći zakonski okvir za zaštitu kolektivnih interesa uveden je tek 2011. Budući da sam ZZP⁸ upućuje na supsidijarnu primjenu Zakona o parničnom postupku⁹ kao *lex generalis*, u radu će se razmatrati i odnos tih dvaju zakona. Zbog svega naprijed navedenog, postoji potreba da se pitanja postojanja i opsega aktivne legitimacije i pravnog interesa udruga za zaštitu potrošača sagledaju iz nove perspektive.

³ Uredba o određivanju osoba ovlaštenih za pokretanje postupka radi zaštite kolektivnih interesa potrošača (Narodne novine, 124/09, dalje u tekstu kao: Uredba)

⁴ Čl. 132. st. 1. ZZP.

⁵ Čl. 136. st. 1. t. 1. ZZP.

⁶ Čl. 136. st. 1. t. 2. ZZP.

⁷ Čl. 137. st. 2. ZZP.

⁸ Čl. 141.b. ZZP.

⁹ Zakon o parničnom postupku (Narodne novine, 53/91, 91/92, 58/93, 112/99, 88/01, 117/03, 88/05, 02/07, 84/08, 123/08, 57/11, 148/11, 25/13, dalje u tekstu kao: ZPP).

Nakon uvodnih razmatranja, objašnjava se razlika između pojmova „opravdani interes“ te „pravni interes“ te se nastavno na ovo pitanje iznosi postojeće uređenje aktivne legitimacije i njegove manjkavosti s posebnim osvrtom na aktivnu legitimaciju udruga za zaštitu potrošača, njezinu širinu i kriterije određivanja. Ukazuje se na vezu aktivne legitimacije i statutom udruga utvrđenog predmeta djelovanja i cilja za koje se u radu tvrdi da bi trebali predstavljati kriterije određivanja personalnih (i teritorijalnih granica) udružne aktivne legitimacije. Prijedlozi autora *de lege ferenda* glede zaštite kolektivnih interesa potrošača iznijet će se u svjetlu nedavnih zbivanja na razini Europske unije (dalje u tekstu kao: EU).

Razlikovanje „opravdanog interesa“ i „pravnog interesa“ i aktivna procesna legitimacija

(1) Pojam „opravdani interes“ i „pravni interes“

Pravo pokretanja postupka tužbom za zaštitu kolektivnih interesa potrošača, kako je isto uređeno ZZP-om, veže se uz postojanje „opravdanog interesa za kolektivnu zaštitu potrošača“.¹⁰ Riječ je o pojmu koji zakonom nije pobliže definiran, a susrećemo ga i u nekim drugim zakonima koji uređuju materiju zaštite kolektivnih interesa i prava.¹¹ Navedeni pojam može se protumačiti sa materijalnog i funkcionalnog gledišta.

S materijalnog aspekta, pojam opravdanog interesa pravni je standard. Interes je „opravdan“ ako se, s obzirom na okolnosti konkretnog slučaja, može uzeti da ta osoba podnošenjem tužbe ostvaruje svoju zadaću i cilj postojanja (pozitivna odrednica)¹² te da u određenom trenutku ne djeluje nitko tko bi imao više motiva i (predmjnjevano) jače izraženu potrebu pojaviti se kao reprezentant povrijeđenih interesa i prava upravo te skupine potrošača (negativna odrednica). Pored navedenog, sud bi svakako prilikom

¹⁰ Čl. 132. st. 1. ZZP glasi: "Postupak iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona mogu tužbom za zaštitu kolektivnih interesa potrošača pokrenuti ovlaštene osobe koje imaju *opravdani interes* (naglasio autor) za kolektivnu zaštitu potrošača, kao što su, primjerice, udruge za zaštitu potrošača, te državna tijela nadležna za zaštitu potrošača."

¹¹ Vidi npr. čl. 24. st. 1. Zakona o suzbijanju diskriminacije ([Narodne novine](#), br. 85/08, 112/12), čl. 7. st. 1. Zakona o nedopuštenom oglašavanju ([Narodne novine](#), br. 43/09) i čl. 14. st. 10. Zakona o finansijskom poslovanju i predstečajnoj nagodbi ([Narodne novine](#), 108/12, 144/12, 81/13, 112/13).

¹² Tome u prilog govori i činjenica da je zakonodavac indikativno naznačio udruge i državna tijela koja se bave upravo zaštitom potrošača kao one kojima se priznaje opravdani interes. Pored navedenog, i Direktiva o sudskim nalozima za zaštitu potrošačkih interesa (Directive 2009/22/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2009 on injunctions for the protection of consumers' interests, codified version, text with EEA relevance, OJ L 110, 1.5.2009, p. 30, dalje u tekstu kao: Direktiva) propisuje u čl. 4. st. 1. da će „sudovi ili upravna tijela prihvati listu (listu ovlaštenika na podnošenje tužbe, op. a.) kao dokaz pravne sposobnosti kvalificirane osobe bez prejudiciranja njihovog prava da ispitaju da li *svrha ovlaštene osobe opravdava pokretanje postupka u konkretnom slučaju*.“ O vezi statutom proklamiranog cilja i djelatnosti udruga za zaštitu potrošača vidi više *infra*.

ocjene postojanja opravdanog interesa trebao uzeti u obzir i prirodu i stupanj povrede prava članova skupine te prikladnost zahtjevane pravne zaštite.¹³

Što se tiče funkcionalnog aspekta, pojam opravdani interes ima dvojaku ulogu. Prvo, opravdani interes je zakonom propisan konstitutivni element aktivne procesne legitimacije.¹⁴ Drugo, kriterij postojanja opravdanog interesa Vlada bi trebala uzeti u obzir prilikom pojedinačnog određivanja ovlaštenika na pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa svojim uredbama.¹⁵

S druge strane, pravni interes redovito se tumači kao pravozaštitna potreba, tj. korist koju podnositelj tužbe može razumno očekivati od tražene pravne zaštite. Ako sud u stadiju ispitivanja tužbe zaključi kako ne postoji neki drugi put pravne zaštite navodno povrijeđenih subjektivnih prava, redovito će dozvoliti tužbu. No, kod zaštite kolektivnih interesa situacija je nešto drugačija i traži drugačiji pristup.

Naime, podnositelj tužbe ne стоји ni u kakvom pravnom odnosu spram tuženika već nastupa kao zastupnik apstraktnih potrošačkih interesa. Podnositelju tužbe nisu ugrožena ili povrijeđena njegova prava. Stoga podnositelj tužbe po prirodi stvari sam nema pravni interes u tradicionalnom smislu tog pojma. No klasična procesna pretpostavka pravnog interesa mora biti ispunjena i u kolektivnoj parnici na koju se *mutatis mutandis* primjenjuju odredbe ZPP-a.¹⁶ Tko stoga ima pravni interes i kakve je on prirode?

Odgovor leži u samom konceptu zaštite kolektivnih interesa. Zakonodavčeva ideja i nije da se tužitelj u ovakvim postupcima javlja kao nositelj pravnog interesa već on u biti posreduje između ekonomski slabije i ekonomski jače strane. Uvođenjem ovog tipa pravne zaštite nastoji se na području parnice korigirati disbalans nastao na tržištu na kojem je zasnovan materijalopravni odnos i osigurati jedno od osnovnih načela parnice – načelo procesne ravnoteže. Uvođenjem potrošačkih udruga i državnih tijela kao tužitelja nastoji se ojačati položaj onih o čijim se interesima posredno u stvari i radi –

¹³ Tako i Dika, Mihajlo, Postupak u sporovima cit., str. 61.

¹⁴ Izričaj „koje imaju opravdani interes“ daje naslutiti kako od istog ovisi pravo na pokretanje postupka te da u slučaju izostanka opravdanog interesa, pa čak i ako se kao tužitelj javlja inače ovlaštena osoba, nema ni aktivne procesne legitimacije te bi tužbu trebalo odbaciti već u stadiju ispitivanja.

¹⁵ Čl. 132. st. 2. ZZP glasi: „Vlada Republike Hrvatske će na prijedlog ministra nadležnog za poslove zaštite potrošača uredbom odrediti osobe ovlaštene za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona pred nadležnim sudom iz članka 132.c ovoga Zakona.“ Navedenu odredbu trebalo bi tumačiti na način da Vlada ne može *sua sponte* odrediti koje će to udrugе za zaštitu potrošača i državna tijela za zaštitu potrošača biti ovlaštena pokrenuti postupak pred sudom već pritom mora uzeti u obzir da uredbom određene osobe imaju „opravdani interes“ za kolektivnu zaštitu potrošača. Da Vlada vodi računa o navedenom te da opravdani interes veže uz kompetencije pojedinih ovlaštenika daje naslutiti i Obrazloženje uz prijedlog Uredbe dostupno na www.vlada.hr/hr/content/download/105472/1503870/file/17-05.pdf, [21.10.2013.].

¹⁶ Čl. 141. b. ZZP.

potrošača. Drugim riječima, pretpostavka pravnog interesa ne može se u ovakvim postupcima ocjenjivati kroz prizmu klasičnog „individualističkog koncepta parnice“ već kolektivističkog koji iziskuje drugačiji pristup u ocjeni nekih tradicionalnih postulata parničnog postupka.

Na sudu je da ispita ne samo da li podnositelj tužbe ima opravdani interes za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača već i da li ta skupina potrošača od pravosudnog angažmana može očekivati nekakvu posrednu pravozaštitnu korist po svoje apstraktne kolektivne interese, a koje zastupa konkretni ovlaštenik kao nositelj „posredujućeg“ pravnog interesa, tj. pravnog interesa posredstvom kojeg se ostvaruje posredni pravni interes potrošača. Ispitujući „pravni interes“ udruge za zaštitu potrošača, sud u biti ocjenjuje da li potrošači mogu očekivati neku pravozaštitnu korist od angažmana udruge u njihovoј pravnoj stvari uzimajući u obzir finansijske, kadrovske i stručne kvalitete pojedine udruge.

U prilog navedenom tumačenju ide i članak 138. st. 1. i 2. ZPP-a.¹⁷ Analizirajući odredbe ovog članka, razvidno je kako su subjektivne granice pravomoćnosti proširene na sve potrošače¹⁸ što znači da obveza na propuštanje ima učinak na svakog pripadnika potrošačke skupine o čijim se interesima odlučivalo. Pored toga, zakonodavac je svakom potrošaču na kojeg su proširene subjektivne granice pravomoćnosti izrijekom dao neposrednu ovršnopravnu legitimaciju.¹⁹

Pravilno razlikovanje navedenih pojmova važno je za ispravnu i smislenu primjenu ZZP-a. Naime, ova dva pojma predstavljaju alat suda u proširenju ili sužavanju kruga ovlaštenika na pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača.

¹⁷ Čl. 138. glasi:“(1)Odluka kojom sud usvaja tužbeni zahtjev obvezuje tuženika da se u budućnosti suzdrži od istog ili sličnog protupravnog ponašanja u odnosu na sve potrošače. (2) Ovrhu na temelju odluke iz stavka 1. ovog članka može osim tužitelja i ovlaštene osobe iz članka 132. stavka 2. ovoga Zakona, tražiti i svaki potrošač iz stavka 1. ovoga članka.“ (naglasio autor).

¹⁸ Treba uzeti da se misli na sve potrošače pripadnike one potrošačke grupe o čijim se kolektivnim interesima odlučivalo. Primjerice, ako je usvojen tužbeni zahtjev u postupku protiv tele-operatera zbog povrede kolektivnih interesa potrošača telekomunikacijskih usluga, onda bi takva presuda obvezivala tuženika prema svim potrošačima telekomunikacijskih usluga, a ne i npr. bankarskih ili komunalnih usluga.

¹⁹ Dok parničnu procesnu legitimaciju ZZP daje samo ovlaštenim osobama, ovršnopravnu priznaje i svakom pojedinom potrošaču. To je razumljivo jer su individualni potrošači u načelu slabija strana i trebaju neku ovlaštenu osobu, koja u pravilu posjeduje i veća znanja i materijalne resurse, da se nosi sa predstojećom parnicom. No kada sud pravomoćno usvoji tužbeni zahtjev, oni raspolažu ovršnom ispravom koja u pravilu nepobitno i nepromjenjivo utvrđuje kako je druga strana povrijedila njihova prava što ih u nastavnoj ovrsi čini „jačom stranom“ i ne trebaju više posrednika u zaštiti svojih prava. Ako se uzme u obzir da se takva legitimacija daje vjerovniku u pravomoćnoj presudi utvrđene tražbine, onda očito zakonodavac ovim rješenjem priznaje da su potrošači o čijim se kolektivnim interesima odlučivalo svojevrsni posredni vjerovnici u presudi utvrđene tražbine na propuštanje. Davanjem ovršnopravne legitimacije omogućava im se da samostalno prinudno ostvare onu očekivanu posrednu pravozaštitnu korist – suzdržavanje od istog ili sličnog povređujućeg postupanja u budućnosti.

Opravdani interes konstitutivni je element obligatorne prepostavke aktivne procesne legitimacije. Pravni interes druga je obligatorna prepostavka. One moraju biti ispunjene da bi tužba bila dopustiva. Problem se može javiti ako su navedene prepostavke ispunjene kod više od jednog tužitelja²⁰ pa će sud možda biti u situaciji da mora suziti krug ovlaštenika.

Sud bi mogao i proširiti krug ovlaštenika na pokretanje postupka. Treba uzeti kako krug osoba Uredbom ovlaštenih na pokretanje postupka ne znači kako su to sve osobe koje bi se mogle javiti u ulozi tužitelja. Naime, iz teksta Uredbe razvidno je da se Vlada vodila listom potencijalnih ovlaštenika te kao ovlaštene osobe odredila neka državna tijela nadležna za zaštitu potrošača te neke saveze udruga za zaštitu potrošača.²¹ No budući da je lista iz čl. 132. st. 1. samo egzemplifikativna, nema zakonske prepreke da sud, ako ocijeni kako i neke druge udruge za zaštitu potrošača ili neka druga državna tijela imaju opravdani interes za kolektivnu zaštitu potrošača, ne prizna aktivnu procesnu legitimaciju i time u stvari proširi postajeći krug ovlaštenika.²² Iz toga slijedi kako bi nadležni trgovački sud izravno na temelju zakonske norme aktivnu legitimaciju mogao priznati i nekoj drugoj potrošačkoj udruzi i državnom tijelu nadležnom za zaštitu potrošača, ali i nekom drugom entitetu.²³

²⁰ Treba zamisliti sljedeću situaciju: Trgovac igračkama oglašavajući svoje articke namijenjene maloljetnicima u promidžbenom spotu koristi promidžbene metode kojima je cilj iskoristiti lakomislenost maloljetnika računajući da će na taj način utjecati na njihovo ponašanje na tržištu. Pravobranitelj za djecu, kao ovlaštena osoba sukladno čl. 5. Uredbe, podiže tužbu pred nadležnim trgovačkim sudom tvrdeći da trgovac postupa suprotno odredbama o nepoštenoj poslovnoj praksi, konkretno, kršeći čl. 109. st. 1. podst. 2. i st. 2. ZZP. U istom trenutku pred istim sudom Agencija za elektroničke medije, kao ovlaštena osoba sukladno čl. 4. Uredbe, podiže tužbu tvrdeći da je prekršen čl. 30. st. 1. Zakona o elektroničkim medijima (Zakon o elektroničkim medijima ([Narodne novine](#), 153/09, 84/11, 94/13)) o oglašavanju koje je namijenjeno maloljetnicima ili koje koristi maloljetnike. Može se reći kako u konkretnoj situaciji svaka od navedenih ovlaštenih osoba ima opravdani interes jer joj je *a priori* isti priznat Uredbom. No, za razliku od toga, pravni interes je prepostavka koja se ocjenjuje *in concreto*. Pitanje je kojoj od njih priznati veći pravni interes i time aktivnu procesnu legitimaciju? Odgovor vjerojatno leži u ocjeni suda koja od njih ima viši stupanj pravnog interesa od čijeg angažmana potrošači mogu očekivati veću pravozaštitnu korist. Dakle, budući da pravni interes i opravdani interes nisu isto ni u sadržajnom ni u funkcionalnom smislu, može se dogoditi da premda obje ispunjavaju prepostavku opravdanog interesa nemaju obje „jednako“ izraženi pravni interes, a time i procesnu legitimaciju za pokretanje postupka.

²¹ Ovlaštene osobe su prema čl. 2. Uredbe: Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi, Državni inspektorat, Agencija za elektroničke medije, Pravobranitelj za djecu, „Potrošač“ Hrvatski savez udruga za zaštitu potrošača te Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske. O kritici ove liste i mogućim izmjenama vidi *infra*.

²² Naime, zakonodavac u navedenom članku potrošačke udruge te državna tijela nadležna za zaštitu potrošača navodi kao primjer „ovlaštenih osoba koje imaju opravdani interes za kolektivnu zaštitu potrošača“. To znači da su potrošačke udruge kao takve (dakle, *sve*) istovremeno i zakonom ovlaštene osobe s opravdanim interesom za kolektivnu zaštitu, a Vlada se u okviru toga odlučila samo za neke.

²³ U prilog takvom tumačenju govore i tendencije u pogledu uređenja udružnih i kompenzacijskih kolektivnih tužbi na razini EU, o čemu vidi više *infra*. Moguće je i suprotno tumačenje po kojem bi se pojam „ovlaštena osoba“ iz čl. 132. st. 1. tumačio u vezi sa st. 2. i odnosio samo na one osobe koje je Vlada na osnovi zakonskog ovlaštenja odredila Uredbom. No kako zakonodavac navodi kako su „udruge za zaštitu potrošača“ primjer ovlaštenih osoba s opravdanim interesom za kolektivnu zaštitu potrošača,

(2) Kriteriji određivanja aktivne legitimacije potrošačkih udruga

Već je *supra* spomenuto kako pravo na pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača imaju osobe s opravdanim interesom u koje zakon ubraja i udruge za zaštitu potrošača, a potom je Uredbom određeno kako aktivnu legitimaciju imaju dva saveza udruga.²⁴

Navođenje udruga za zaštitu potrošača kao ovlaštenika s opravdanim interesom razumljivo je budući da su iste osnovane od strane potrošača s ciljem promicanja i zaštite prava i interesa potrošača.²⁵ No nije jasno zašto je Uredbom ovlaštenje za pokretanje postupka radi zaštite kolektivnih interesa potrošača dano savezima udruga, budući da za to nije bilo i nema zakonske osnove.

Naime, prema slovu zakona²⁶, nigdje nije savezima udruga dano pravo na pokretanje postupka pred sudom radi zaštite zajedničkih (kolektivnih) interesa potrošača. Oni radi zaštite istih mogu nastupati pred *tijelima državne uprave*, u koja ne ulaze trgovački sudovi. Sama činjenica da savezi imaju pravnu osobnost²⁷ pa bi mogli biti aktivna stranka u postupku ništa ne mijenja jer ju imaju npr. i gradovi, pa (zasada) nisu aktivno legitimirani na pokretanje postupka.²⁸ Pored toga, jasno je propisano²⁹ kako savezi udruga djeluju „u ime svojih članova“, dakle, pojedinih udruga, a one su te preko kojih dalje njihovi članovi, tj. potrošači, promiču svoja prava i interese te preko kojih potrošači štite svoja prava i interese sredstvima kolektivne zaštite (udružna tužba).

Udruge za zaštitu potrošača udružuju se, *inter alia*, radi uzajamne potpore i ostvarivanja zajedničkih interesa na nacionalnoj i međunarodnoj razini. Riječ je o udružnim zajedničkim interesima, dakle, o „kolektivnim“ interesima udruga, a ne kolektivnim interesima potrošačke populacije. Nije sporno da, primjerice, udruge za zaštitu

trebalo bi uzeti da reduciranje istih samo na neke ne može sprečavati sud u proširenju kruga potencijalnih ovlaštenika jer bi to dovelo do davanja prednosti tekstu Uredbe pred tekstrom ZZP-a, čime bi sud odstupio od načela *lex superior derogat legi inferiori* i pri ocjeni aktivne legitimacije pogrešno primijenio postupovno pravo, čime bi se počinila bitna povreda odredaba parničnog postupka.

²⁴ Prema čl. 2. t. 6. Uredbe to je „Potrošač“ Hrvatski savez udruga za zaštitu potrošača, a prema t. 7. to je Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske.

²⁵ Vidi čl. 125. st. 1. ZZP. Udruge za zaštitu potrošača, pored ostalih, ulaze i u krug nositelja zaštite potrošača po čl. 122. ZZP, a po čl. 123. st. 1. njihovi predstavnici sudjeluju u radu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača.

²⁶ Čl. 125. st. 4. ZZP glasi: „Udruge za zaštitu potrošača u Republici Hrvatskoj mogu se udruživati u saveze radi provođenja politike zaštite potrošača, uzajamne potpore i ostvarivanja zajedničkih interesa na nacionalnoj i međunarodnoj razini. (5) Savezi udruga za zaštitu potrošača mogu nastupati, u ime svojih članova, a na dobrobit svih potrošača, u javnosti i pred *tijelima državne uprave*, radi zaštite zajedničkih interesa potrošača, davati mišljenja na prijedloge propisa koji mogu imati utjecaja na potrošače“ (naglasio autor).

²⁷ Čl. 125. st. 6. ZZP.

²⁸ O potrebi proširenja ovlaštenja za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača na jedinice lokalne i regionalne samouprave vidi *infra*.

²⁹ Čl. 125. st. 5. ZZP.

potrošača komunalnih usluga mogu imati zajedničke interese te iste ostvarivati prema nacionalnim vlastima^{30, 31} kao i na razini EU, što posredno koristi i samim potrošačima s njihovog područja. No, ima saveza udruga koji okupljaju udruge za zaštitu potrošača različitih interesa koji možda i nemaju puno dodirnih točaka.³² Stoga postoji opasnost da savez udruga zbog činjenice da u njegovom okrilju djeluju udruge različitih profila ne bude pravi reprezentant kolektivnih interesa nekog segmenta potrošačke populacije, iako nominalno po Uredbi ima aktivnu legitimaciju za pokretanje (svakog, op. a) postupka pred nadležnim trgovackim sudom radi zaštite kolektivnih interesa potrošača.³³ S obzirom da je pokretanje postupka radi zaštite kolektivnih interesa potrošača skopčano s visokim troškovima, potrebom dugotrajne i minuciozne pripreme te nerijetko potrebom pregovaranja s drugom stranom oko mogućnosti mirnog rješenja spora, bilo bi dobro kada bi aktivnu legitimaciju imale samo pojedinačne potrošačke udruge specijalizirane za pojedino područje, uz eventualnu mogućnost aktivnog suparničarstva.³⁴ Može se uzeti da bi kriterij određivanja kruga potencijalnih ovlaštenika na kolektivnu zaštitu trebao biti u korelaciji sa statutom propisanim ciljevima i djelatnošću udruga. Prilikom određivanja tko se može *in concreto* pojaviti kao reprezentant kolektivnih interesa neke skupine potrošača, sud bi trebao uzeti u obzir da

³⁰ U ovom radu zauzima se stav da „ostvarivanje zajedničkih interesa na nacionalnoj razini“ uključuje i ostvarivanje zajedničkih interesa na regionalnoj npr. županijskoj razini, posebice imajući u vidu da čl. 124. ZZP propisuje obvezu jedinica lokalne i regionalne samouprave da podupiru rad potrošačkih udruga.

³¹ Npr. u Savezu udruga za zaštitu potrošača Hrvatske djeluju niz lokalnih i regionalnih potrošačkih udruga. Svakako da te udruge svoje zajedničke interese, primjerice, u pogledu potpore svom radu ili osnivanju zajedničkih savjetovališta mogu bolje ostvariti udružene nego samostalne. O ovom savezu udruga vidi više na [http://zastita-petrosaca.org/o-nama/](http://zastita-potrosaca.org/o-nama/), [27. 10. 2013].

³² Tako primjerice u Hrvatskom savezu udruga za zaštitu potrošača „Potrošač“ djeluju Udruga za zaštitu potrošača Šibensko-kninske županije „Plavi val“ specijalizirana za zaštitu prava turista, putnika i prava na zdrav okoliš, Hrvatsko udruženje za prirodnu, energetsku i duhovnu medicinu te „Potrošač“ Društvo za zaštitu potrošača Hrvatske koje se, prema čl. 7. svog Statuta, potiče, pomaže i razvija konkurenčiju na tržištu, praćenje i reguliranje monopolja, zadovoljavajuće standarde roba i usluga, prijedloge Vladi za kontrolu i reguliranje tržišta, dakle, pitanjima od značaja za nacionalno tržište. Te tri udruge nemaju isti djelokrug rada niti u teritorijalnom niti u sadržajnom smislu. Vidi više o radu i ciljevima spomenutih udruga na <http://www.savez.petrosac.hr/> [27. 10. 2013].

³³ Treba imati u vidu kako Uredba, za razliku od aktivne legitimacije nekih drugih ovlaštenika, ne ograničava aktivnu legitimaciju navedenih dvaju saveza udruga samo na pokretanje nekih postupaka što vodi do zaključka kako njihova legitimacija postoji npr. i za pokretanje kolektivnih parnic u području finansijskih usluga, ali i glede komunalnih usluga, budući da ni statuti navedenih udruga ne ograničavaju djelatnost i cilj udruga samo na djelovanje u nekom sektoru u kojem bi se mogla dogoditi povreda. Za razliku od navedenih saveza, Udruga „Franak“ je područje svojih aktivnosti usredotočila na sektor pružanja usluga bankarskog potrošačkog kreditiranja. O ciljevima udruge „Franak“ vidi više na <http://udragafranak.hr/index.php/onama> [27. 10. 2013].

³⁴ O mogućnosti intervencije (miješanja) drugih ovlaštenih tužitelja, dakle i drugih potrošačkih udruga, s položajem jedinstvenog (aktivnog) suparničara u pokrenutu parnicu, uz dozvolu tužitelja govori i čl. 502. d. ZPP.

li je statutom pojedine udruge propisano da je osnovana te da djeluje radi zaštite one skupine potrošača o čijim se pravima u konkretnom sporu i radi.³⁵

Stoga bi trebalo uzeti kako su aktivno legitimirane na pokretanje parnice radi zaštite kolektivnih interesa potrošača samo one udruge za zaštitu potrošača koje su svojim statutom kao cilj propisale rad na promicanju i zaštiti prava i interesa upravo onog segmenta potrošačke populacije čija su prava i interesi navodno povrijedjeni nezakonitim postupanjem trgovca. Ako bi tužbu podnijela udruga koja kao svoj cilj nije propisala rad na promicanju i zaštiti interesa potrošača u čije ime nastupa, treba uzeti da ona nema opravdani interes³⁶inicirati konkretnu parnicu te da, štoviše, tim činom krši odredbe vlastitog internog akta i ulazi u zonu prekršajne odgovornosti³⁷. Pored kriterija ciljeva i djelatnosti kao kriterija određivanja personalne dimenzije aktivne legitimacije udruga za zaštitu potrošača, treba voditi računa i o *teritorijalnoj dimenzijsi aktivne*

³⁵ Četiri su temeljna argumenta zašto bi to trebalo uzeti kao *personalni kriterij određivanja aktivne legitimacije* u postupku. U prvom redu, o cilju udruge i funkcijama koje obavlja ovisi ocjena gore spomenutog opravdanog interesa. Svakako da lokalna udruga specijalizirana za npr. zaštitu interesa potrošača komunalnih usluga ima opravdaniji interes za tužbu protiv lokalne toplane od udruge koja prvenstveno djeluje na nacionalnoj razini te joj je zaštita navedene skupine potrošača samo jedna od djelatnosti. Ako nema mjesta suparničarstvu, trebalo bi dati prednost prvoj. Drugo, za pretpostaviti je da udruga koja se jasno opredijelila da će štititi i promicati interes određene potrošačke populacije raspolaze ljudskim resursima kompetentnim za gospodarsko područje u kojem je nastupila navodna povreda. To je ujedno i jedan od argumenata zašto bi trebalo aktivnu legitimaciju ograničiti na specijalizirane udruge, budući da veliki savezi udruga koji „pokrivaju“ razna područja možda teže mogu okupiti vlastiti tim ljudi educiranih za pojedino područje te su prisiljeni potražiti pomoć vanjskih suradnika što poskupljujeiniciranje postupka. Treće, na potrošačke udruge primjenjuje se *mutatis mutandis* i Zakon o udrugama (Zakon o udrugama, Narodne novine, 8801, 11/02, dalje u tekstu kao: ZU). Tamo jasno stoji kako udruga od svog osnutka može obavljati djelatnosti kojima se ostvaruju njezini ciljevi utvrđeni statutom (Čl. 5. st. 1. ZU.). Radilo bi se o kogentnoj normi koja propisuje sadržajno ograničenje rada udruga. Da se radi o kogentnoj normi, proizlazilo bi i iz članka 35. t. 3. ZU koji obavljanje djelatnosti koja nije u skladu s statutarnim ciljevima navodi kao razlog za zabranu djelovanja udruge, te je takvo postupanje sankcionirano i prekršajnom odgovornošću (Čl. 39. st. 1. t. 2. glasi: „ Novčanom kaznom od 1.000,00 do 10,000,00 kuna kaznit će se za prekršaj udruga koja (...) obavlja djelatnosti koje nisu u skladu s ciljevima utvrđenim statutom (članak 5. stavak 1.), (...)“). Naposljeku, nikako ne treba zaboraviti kako se od 2011. na tužbe za zaštitu potrošača podredno primjenjuje i ZPP koji jasno propisuje kako tužbu za zaštitu kolektivnih interesa i prava mogu podnijeti, *inter alia*, udruge koje se u sklopu svoje registrirane ili propisom određene djelatnosti bave zaštitom zakonom utvrđenih kolektivnih interesa i prava građana (vidi čl. 502. a. ZPP). Budući da je „registrirana djelatnost“ ona koja je upisana u registar prema sadržaju statuta, treba uzeti kako je i na ovom mjestu zakonodavac statutom propisanu djelatnost imao na umu učiniti kriterijem za ocjenu aktivne legitimacije udruga.

³⁶ Opravdani interes nema jer isti ne može izvesti iz svog statuta. Naime, iz statuta bi trebalo biti vidljivo zašto upravo ta udruga „zaslužuje“ da djeluje u ime neke apstraktne skupine potrošača. Ne treba zaboraviti kako se i potrošači po čl. 2. ZU slobodno i dobrovoljno udružuju radi zaštite svojih probitaka. Svako prihvaćanje da potrošače zastupa udruga koja nije svojim statutom propisala da zastupa interese upravo te skupine potrošača ujedno bi značilo da njihove probitke zastupa subjekt koji nije nastao njihovom slobodno očitovanom voljom odnosno da ih zastupa subjekt koji ne izvodi svoj legitimitet iz volje onih koje zastupa, te u konačnici svojim radnjama i obvezuje. Takav subjekt ne može tvrditi kako ima „opravdani interes“ da zastupa tu potrošačku skupinu.

³⁷ U prilog ovoj tezi, o vezi glavnih ciljeva i aktivne legitimacije za podnošenje udružne tužbe govore i dokumenti EU o načelima za uređenje udružnih tužbi i tužbi za naknadu štete o kojima vidi više *infra*.

legitimacije udruga za zaštitu potrošača da tužbom pokreću parnice za zaštitu kolektivnih interesa potrošača. Dok su odredbe o ciljevima i djelatnostima udruga obligatorne³⁸, odredbe o području na kojem udruga djeluje fakultativne su prirode³⁹. Treba uzeti da bi i odredba statuta udruge kojom bi se njezine aktivnosti ograničavale samo na određeno područje⁴⁰ bila jedan od kriterija sudu prilikom određivanja aktivne legitimacije za pokretanje parnice te bi se prema tome određivao i „opravdani interes“ za podizanje tužbe.

O sadržaju prava na udružnu tužbu prema Noveli ZPP 2011.

Pitanje sadržaja prava na udružnu tužbu usko je vezano uz pitanje aktivne legitimacije. Kada utvrđimo tko je aktivno legitimiran pokrenuti postupak, postavlja se pitanje sadržaja te aktivne legitimacije, tj. pitanje što je konkretna udruga ovlaštena tražiti u odnosu na navodnog štetnika. Do donošenja Novele ZPP-a 2011. sadržaj prava na udružnu tužbu tj. skup ovlaštenja koja je udruga za zaštitu potrošača imala bio je određen odredbama ZZP-a.⁴¹ Radi se o deklaratornom ovlaštenju na utvrđenje čina povrede uz obvezu tužitelja da čin povrede precizno definira⁴², o kondemnatornom

³⁸ Vidi čl. 11. st. 3. ZU.

³⁹ Vidi čl. 11. st. 4. ZU.

⁴⁰ Vidi umjesto ostalih čl. 2. st. 1. Statuta Udruge „Korana“ – udruge za zaštitu potrošača Grada Karlovca, dostupno na <http://www.korana.hr/index.php/11-dokumenti/13-statut>, [27. 10. 2013.]. Nije vjerojatno da bi neka udruga lokalnog profila bila zainteresirana za pokretanje parnice koja ima širu dimenziju, pa situacije u kojima bi sud odlučivao o aktivnoj legitimaciji takvih udruga vjerojatno neće biti učestale. Pitanje je što ako se radi zaštite kolektivnih interesa potrošača s nekog užeg, npr. županijskog područja, treba odlučiti o aktivnoj legitimaciji dviju udruga – nacionalnog i regionalnog predznaka. Primjerice, da li u situaciji u kojoj se radi o navodnoj povredi kolektivnih interesa potrošača komunalnih usluga jednog velikog grada dopustiti iniciranje parnice lokalnoj udruzi ili nacionalnoj udruzi za zaštitu kolektivnih interesa konzumenata komunalnih usluga? Odluka suda tada svakako neće ovisiti samo o odredbi o području na kojem udruga djeluje već bi, radi dobrotvori potrošača, trebalo voditi računa i o materijalnim i ljudskim resursima s kojima svaka udruga raspolaže radi uspješnijeg vođenja parnice.

⁴¹ Tako čl. 136. ZZP propisuje: „Ako utvrdi da je tužbeni zahtjev osnovan, sud će odlukom: 1) utvrditi čin povrede propisa o zaštiti potrošača iz članka 131. st. 1. ovoga Zakona i precizno ga definirati, 2) naređiti tuženiku da prekine s postupanjem koje je protivno propisima o zaštiti potrošača iz članka 131. st. 1. ovoga Zakona, te naređiti mu da, ukoliko je to moguće, usvoji mjere koje su potrebne za uklanjanje štetnih posljedica koje su nastale zbog njegovog protupravnog ponašanja i 3) zabraniti mu takvo ili slično ponašanje ubuduće. Sud, sukladno načelu dispozitivnosti, o navedenom odlučuje ako ocijeni osnovanost tužbenog zahtjeva, što znači da navedeni zahtjevi moraju biti postavljeni u petitu tužbe.“

⁴² U tužbenom bi zahtjevu udruga trebala precizno opisati o kakvoj je povredi riječi i uopćene formulacije činile bi tužbeni zahtjev neodređenim. Precizno određenje čina povrede važno je i zbog toga što sud zabranjuje takvo ili slično ponašanje ubuduće pa je važno da se točno odredi o kakovom se protupravnom ponašanju (povredi) radilo. Određenost deklaracije o vrsti povrede i kondemnacije na nečinjenje *pro futuro* pretpostavka je i uspješnog provođenja ovrhe. Tako i Dika, Mihajlo, Udružna tužba, cit., str. 39. Pitanje je kako shvatiti izraz „takvo ili slično ponašanje“, tj. da li je dovoljno da udruga u tužbi, pa potom sud u izreci usvajajuće odluke, navede „zabranjuje se takvo ili slično ponašanje“ ili bi „slično ponašanje“ također trebalo precizno opisati. U suprotnom, postavlja se pitanje dometa „sličnog ponašanja“ a time i širine kruga aktivnosti koje trgovac ne smije poduzimati kako ne bi bio izložen eventualnim novčanim

zahtjevu na nečinjenje protupravne radnje, kondemnatornom zahtjevu na činjenje koje ima za cilj uklanjanje štetnih posljedica protupravnog ponašanja⁴³ te kondemnatornom zahtjevu na nečinjenje opisane ili slične povrede ubuduće. Uz navedene zahtjeve, u tužbi bi se mogao postaviti i kondemnatorni zahtjev za objavom cijele ili dijela presude o trošku tuženika.⁴⁴

Donošenjem Novele ZPP-a inauguriran je opći zakonodavni okvir za kolektivne tužbe koji se supsidijarno primjenjuje i na udružnu tužbu iz ZZP. U pogledu sadržaja pravne zaštite koja se može zahtijevati, navedena dva zakona se u osnovnim crtama poklapaju, no čini se da je ZPP, premda opći propis, preciznije odredio što se pojedinim zahtjevom

kaznama za nepoštivanje obveze iz sudske odluke (čl. 137. ZZP) te kako ne bi bio ponovno izložen sudskom postupku. Radi se u biti o poštivanju temeljnog načela uređenog pravnog poretku – pravnoj sigurnosti jedne od stranaka u pravnom odnosu. To posebice dolazi do izražaja kada su u pitanju trgovci kojima svaka pravna neizvjesnost, pa i u pogledu sadržaja obveze izrečene sudskom presudom, predstavlja otegotnu okolnost za buduće ponašanje na tržištu, pogotovo imajući u vidu proširene subjektivne granice pravomoćnosti. Svakako bi udruge već u tužbi i sud, ako postavljeni tužbeni zahtjev ocijeni osnovanim, trebali precizirati što se ima smatrati pod „sličnim“ ponašanjem jer se time unosi viši stupanj izvjesnosti u pravne odnose potrošača i trgovca. Suprotno gledje određenosti radnje čije se propuštanje traži vidi u Dika, Mihajlo, Postupak u sporovima, cit. str. 69.

⁴³ Kao što je već navedeno (v. *supra* bilj. 43) radi se o kondemnaciji na usvajanje mjera potrebnih za uklanjanje štetnih posljedica nastalih zbog trgovčevog protupravnog ponašanja. Pretpostavka usvajanja takvih mjera, pored nužnosti njihovog određivanja već u petitu tužbe, jest i postojanje mogućnosti usvajanja istih, što treba tumačiti kao kriterij po kojem sud, ovisno o okolnostima konkretne situacije, ocjenjuje da li je trgovac u stanju iste implementirati u svom poslovanju radi anuliranja štete nastale povredom propisa o zaštiti potrošača. Uvođenje ovog oblika pravne zaštite u određenoj mjeri podsjeća na institut „strukturnih mjera“ i „mjera praćenja poslovanja“ iz čl. 14. st. 1. t. 3. Zakona o zaštiti tržišnog natjecanja (Narodne novine, br. 79/09, 80/13).

⁴⁴ Članak 136. a. ZZP spominje objavu sudske odluke te propisuje: „Sud će naložiti tuženiku da o svom trošku objavi cijelu ili dio odluke ukoliko njeno objavljivanje može doprinijeti da se ublaže ili u potpunosti isključe štetne posljedice povrede propisa o zaštiti potrošača iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona.“ Treba uzeti da će o navedenom sud odlučiti ako takav zahtjev bude postavljen.

može tražiti⁴⁵ i time je na neki način suplementarno sredstvo pri tumačenju odredbi ZZP o sadržaju tužbe.⁴⁶

Vezano uz aktivnu legitimaciju potrošačkih udruga, postavlja se pitanje njihovog pravnog odnosa sa samim potrošačima čije interesu zastupaju te da li, i u kojoj mjeri, udruge ovise i volji potrošača čije interesu zastupaju. Naime, navedeno pitanje postavlja se s obzirom na zakonom propisanu samostalnost udruga u radu.⁴⁷ Samostalnost i neovisnost potrošačkih udruga proizlazila bi i na neki način i iz odredbe po kojoj ne samo pokretanje već i vođenje postupka radi zaštite kolektivnih interesa potrošača ne sprečava oštećenog potrošača ili potrošače da pokrenu odštetnu parnicu protiv navodnog štetnika, parnicu za poništaj ili utvrđenje ništetnosti sklopljenog ugovora ili bilo koji drugi postupak radi ostvarenja prava koja joj pripadaju po ZZP ili drugim zakonima.⁴⁸ To bi značilo da, ako individualni potrošač ili njih više smatraju kako bi bolje sami zaštitili neke svoje interesu i prava, mogu paralelno, dakle, i uz činjenicu da je postupak pokrenut po udruzi za zaštitu potrošača pendentan, inicirati vlastiti postupak⁴⁹, no isti neće utjecati na vođenje postupka po udružnoj tužbi, tim više što sadržaj postavljenih zahtjeva nije podudaran pa nema opasnosti od paralelnog vođenja postupka o istoj stvari (problem dvostrukog litispendencije) jer ni stranke ni istaknuti zahtjevi nisu identični.

⁴⁵ Tako, primjerice, čl. 136. st. 1. t. 1. ZZP propisuje kako će sud odlukom utvrditi čin povrede iz čl. 131. st. 1. ZZP i precizno ga definirati, dok čl. 502. b. st. 1. t. 1. ZPP propisuje kako podnositelj tužbe „može, ako posebnim zakonom nije drugačije propisano, zatražiti: da se utvrdi *da su određenim postupanjem, uključujući i propuštanjem tuženika, povrijeđeni ili ugroženi zakonom zaštićeni kolektivni interesi i prava osoba koje je tužitelj ovlašten štititi, (...)*.“ Stoga bi bilo dobro da sud kod utvrđenja čina povrede uzme u obzir opis povrede iz ZPP i određeno opiše o kakvom se aktivnom ili pasivnom ponašanju radi, da li su povrijeđena ili samo ugrožena (i koja) zakonom zaštićena prava i interesi potrošača. Pored toga, dok ZZP u čl. 136. st. 1. t. 2. propisuje da će sud prema mogućnostima usvojiti mjere potrebne za uklanjanje štetnih posljedica tuženikovog protupravnog ponašanja bez indiciranja koje bi to bile mjere, ZPP u svom čl. 502. b. st. 1. t. 3. koristi precizniju formulaciju pa kaže kako će se tuženiku naložiti „poduzimanje radnji radi uklanjanja nastupjelih ili mogućih općih štetnih posljedica nedopuštenih postupanja tuženika, uključujući i uspostavu prijašnjeg stanja ili stanja koje će po mogućnosti najviše odgovarati tom stanju ili stanju u kojemu moguća povreda zaštićenih kolektivnih interesa ili prava ne bi mogla nastupiti, (...).“ Navedena formulacija bolje opisuje o kakvom se to mjerama za uklanjanje štetnih posljedica radi. Riječ je zapravo o restitucijskim mjerama te bi navedena formulacija mogla biti putokaz tužitelju i sudu prilikom postavljanja odnosno odlučivanja o tužbenom zahtjevu.

⁴⁶ Takav zakonodavni pristup čudi jer je za očekivati kako će se posebnim propisom preciznije definirati ovlaštenja aktivno legitimiranog te bi *de lege ferenda* trebalo razmislati o preciziranju odredbi o sadržaju tužbenog zahtjeva i sudske odluke prema ZZP.

⁴⁷ Čl. 5. st. 3. ZU propisuje: „Udruga je samostalna u ostvarivanju svojih ciljeva utvrđenih statutom.“ Treba uzeti kako su potrošači, osnovavši udrugu, na istu delegirali promicanje i zaštitu svojih prava i interesa. Udruge ne zastupaju u klasičnom smislu te riječi pojedinog ili pojedine potrošače već potrošače kao neku apstraktну skupinu štiteći pritom kolektivne, a ne individualne, konkretne interese potrošača. S obzirom na prirodu kolektivne zaštite i samostalnost udruga treba uzeti da one samostalno odlučuju i o pokretanju i o dalnjem održavanju parnice u tijeku pa bi iste mogle samostalno povući tužbu.

⁴⁸ Čl. 140. ZZP.

⁴⁹ O mogućnosti istupanja iz parnice i pokretanju vlastite individualne parnice po (kompenzacijskoj) kolektivnoj tužbi govore i akti EU, o čemu vidi više *infra*.

Kad se govori o sadržaju tužbenog zahtjeva, postavlja se pitanje da li bi udruga mogla postaviti konstitutivni zahtjev upravljen ka, primjerice, poništaju neke ugovorne odredbe. Naime, na udružnu tužbu, kako je višekratno istaknuto, podredno se primjenjuje ZPP, a odredbe ZPP o tužbi za zaštitu kolektivnih interesa i prava dalje upućuju na ostale odredbe ZPP.⁵⁰ Budući da ZZP ne spominje ništa posebno glede konstitutivne zaštite, a o istoj ne govore ni odredbe ZPP-a, pitanje je da li bi se ipak takav zahtjev mogao postaviti pozivanjem na opće odredbe ZPP-a o tužbi.⁵¹ Treba uzeti da to ne bi bilo moguće iz jednostavnog razloga što udruge po prirodi svoje funkcije u sustavu apstraktne kolektivne zaštite ne djeluju u ime i za račun individualnog potrošača i ne štite konkretno pravo i interes, pa time ne mogu intervenirati u konkretni ugovorni odnos.⁵²

Treba napomenuti kako su svi zahtjevi o kojima je *supra* bilo govora usmjereni na ostvarenje neke pozitivne ili negativne nenovčane činidbe te da eventualnu novčanu kompenzaciju u vidu naknade štete može tražiti potrošač u posebnom individualnom postupku. No ipak je Novelom ZZP 2009. uvedena mogućnost da osoba ovlaštena za pokretanje postupka zaštite kolektivnih interesa, a to uključuje i potrošačke udruge, zahtijeva od suda da odredi tuženiku novčanu kaznu za slučaj neispunjena ili zakašnjenje u ispunjenju obveze izrečene sudskom odlukom za svaki dan zakašnjenja ovisno o ozbiljnosti povrede potrošačkih prava.⁵³ Time je aktivna legitimacija udruga proširena i na zahtjeve penalnog karaktera na koje se *mutatis mutandis* primjenjuju odredbe Ovršnog zakona.⁵⁴ Radi se o kondemnatornom zahtjevu upravljenom na novčanu činidbu. No ovdje nije riječ o tražbini koju potrošač ima pravo zahtijevati od trgovca već o sankciji koja je prihod Državnog proračuna Republike Hrvatske.⁵⁵ Ako sud usvoji zahtjev za određivanjem novčane kazne istaknut prije donošenja odluke, on istu izriče eventualno.⁵⁶

⁵⁰ Čl. 502. a. st. 3. ZPP.

⁵¹ Glava XIV., članci 185.-195. ZPP.

⁵² Po izričitoj odredbi ZZP, upravo je zakonodavac svakom pojedinom potrošaču kojemu je postupanjem trgovca prouzročena šteta dao aktivnu legitimaciju za pokretanje postupka za poništaj ugovora sklopljenog pod utjecajem nedopuštenog postupanja te je time legitimaciju na konstitutivnu zaštitu pridržao individualnom potrošaču. Zato bi se moglo uzeti da ZZP *implicite* sadrži posebnu odredbu o pravu udruge na konstitutivnu zaštitu tako da, *arg. a contrario* iz članka 140. ZZP, isti ne može podnijeti udruga za zaštitu potrošača već samo potrošač.

⁵³ Čl. 137. st. 2. ZZP.

⁵⁴ Čl. 137. st. 3. ZZP. Ovršni zakon (Narodne novine, 112/12, 25/13, dalje u tekstu kao: OZ).

⁵⁵ Čl. 137. st. 4. ZZP.

⁵⁶ Naime, novčana kazna u prvom redu izriče se „za slučaj“ neispunjene obveze. Budući da zakon kaže kako o izricanju novčane kazne sud odlučuje u „svojoj odluci“ treba uzeti da o tome odlučuje u sudskoj presudi kojom usvaja tužbeni zahtjev i određuje rok za ispunjenje. U biti bi se radilo o preventivnom određivanju kazne. No pitanje je da li bi sud i naknadno, za slučaj nepoštivanja svoje odluke, a posebice ako već tijekom paricijskog roka iz ponašanja tuženika proizlazi kako isti neće ispuniti obvezu iz sudske presude, mogao *dopunskim rješenjem* odrediti novčanu kaznu na poseban zahtjev tužitelja. Treba uzeti da bi mogao jer se prema čl. 137. st. 2. ZZP novčana kazna na zahtjev ovlaštenika može odrediti i ako je

Naposljeku, valja istaknuti i mogućnost da tijekom postupka sud može odrediti privremenu mjeru kondemnatornog karaktera upravljenu na prekid određenog postupanja koje je suprotno članku 131. st. 1. ZZP, i to bez potrebe dokazivanja uvjeta iz članka 298. st. 1. Ovršnog zakona.⁵⁷ Treba uzeti i da privremenu mjeru sud može odrediti samo ako ovlaštenik postavi takav zahtjev⁵⁸ te je otvaranjem mogućnosti udrugama da traže određivanje privremenih mjera aktivna legitimacija udruga proširena i na polje ovršnopravne legitimacije.⁵⁹

Umjesto zaključka

U ovom dijelu rada sumarno se iznose prijedlozi mogućih izmjena i dopuna odredaba ZZP u pogledu udružne tužbe i tužbe za naknadu štete u svjetlu novo preporučenih rješenja Europske komisije (dalje u tekstu kao: EK).⁶⁰ U pogledu udružne tužbe, ukazat će se i na moguće unapređenje njezinog uređenja po Direktivi, čija rješenja nisu u potpunosti implementirana.

obveza iz presude već ispunjena, ali sa zakašnjenjem. S obzirom da do zakašnjenja dolazi protekom paricijskog roka, koji počinje teći nakon što je presuda donesena, objavljena i dostavljena tuženiku, do zakašnjenja u ispunjenju dolazi neminovno nakon donošenja presude. Iz toga slijedi kako će se i naknadno, za slučaj zakašnjenja u ispunjenju, moći zahtijevati i odrediti novčana kazna, čiji iznos uostalom i ovisi o trajanju zakašnjenja. S obzirom da se tada ne odlučuje o meritumu spora te da takav zahtjev ranije nije ni bio postavljen, ne bi se mogla donijeti dopunska presuda već dopunsko rješenje (*arg. a contrario* iz čl. 325. st. 1. i 339. st. 1. ZPP).

⁵⁷ Čl. 139. st. 1. i 2. ZZP. Treba uzeti da se radi o *anticipacijskim privremenim mjerama* kojima se provizorno ostvaruje tražena kondemnatorna pravna zaštita u vidu prekida protupravnog postupanja. Usporedbom ZZP-a i ZPP-a u pogledu mogućnosti izricanja privremenih mjera, razvidno je kako, za razliku od ZPP-a, ovdje zakonodavac ne traži da se učini vjerojatnim postojanje povrede ili ozbiljne ugroze kolektivnih interesa potrošača te potreba određivanja mjere radi otklanjanja opasnosti nastupanja nenadoknadive štete ili sprečavanja nasilja. Time je udrugama znatno olakšano tražiti takav vid pravne zaštite. Iako ZZP ništa ne kaže kada se mogu takve mjere najranije mogu zatražiti tijekom postupka, treba uzeti da se to može učiniti prije ili tijekom postupka pokrenutog tužbom iz članka 131. st. 1. ZZP (*arg. ex* čl. 502. g. st. 1. ZPP i čl. 341. st. 1. OZ). O vrstama privremenih mjera vidi više kod Dika, Mihajlo, Građansko ovršno pravo. I. knjiga: Opće građansko ovršno pravo, Zagreb, 2007., str. 846-899.

⁵⁸ *Arg. ex* čl. 502. g. st. 1. ZPP i čl. 341. st. 1. OZ.

⁵⁹ Aktivnu ovršnopravnu legitimaciju udruge imaju i po čl. 138. st. 2. ZZP u pogledu ovrhe same odluke kojom je usvojen kondemnatorni tužbeni zahtjev na nečinjenje (propuštanje).

⁶⁰ Riječ je o Preporuci Europske komisije od 11. lipnja 2013. godine o zajedničkim načelima za mehanizme zaštite kolektivnih interesa u obliku udružnih tužbi i tužbi za naknadu štete (Commission Recommendation of 11 June 2013 on common principles for injunctive and compensatory collective redress mechanism in the Member States concerning violations of rights granted under Union Law, OJ L 201, 26.7.2013., p. 60, dalje u tekstu kao: Preporuka). U vezi s time treba naglasiti kako se pojma *injunctive collective redress/injunction* u ovom radu prevodi kao „udružna tužba“ budući da oba izraza sadržajno odgovaraju našem pojmu udružna tužba (unatoč svim zamjerkama koje se upućuju tom terminu hrvatskog prava). Usp. čl. 2. st. 1. Smjernice i čl. 136. ZZP. U tom smislu su i preporučena načela za uređenje instituta *injunction* polazišna osnova za eventualnu reformu hrvatskog zakonodavstva u pogledu udružne tužbe.

U pogledu udružne tužbe, trebalo bi proširiti krug ovlaštenika na njezino podnošenje.

U prvom redu bi trebalo razmisliti da se u ulozi tužitelja, pored udruga, nađe jedno ili više doista neovisnih javnih tijela čija je zadaća štititi kolektivne interese potrošača.⁶¹ Iako je zakonodavac iskoristio drugu mogućnost koju nudi navedena Direktiva, a koja se sastoji u tome da se kao tužitelji javljaju potrošačke organizacije, nije vodio računa da Direktiva sugerira da drugu skupinu podnositelja čine neovisna javna tijela.⁶² U tom smislu trebalo bi razmisliti o davanju ovlaštenja Pučkom pravobranitelju da kao opunomoćenik Hrvatskog sabora zastupa interes potrošača.⁶³

U duhu Preporuke, u pogledu udruga trebalo bi preciznije zakonom odrediti koje to udruge mogu pokrenuti postupak, tj. jasno i nedvosmisleno dovesti u vezu glavne ciljeve koji su navedeni u njihovom statutu i vrstu potrošačkih prava koja su navodno povrijeđena. Kao dodatak, trebalo bi omogućiti sudovima da na *ad hoc* osnovi, uzimajući u obzir sve okolnosti konkretnog slučaja te finansijske, ljudske i stručne resurse kojima podnositelj tužbe raspolaže, prizna stranačku sposobnost⁶⁴ te aktivnu procesnu legitimaciju entitetu koji se javlja u ime neke apstraktne potrošačke populacije.

U pogledu kruga ovlaštenika na pokretanje kolektivne parnice, trebalo bi navedenu ovlast propisati i za jedinice lokalne samouprave. Za to postoje nekoliko razloga. U prvom redu, za to postoji ustavna osnova. Zaštita potrošača Ustavom je definirana kao

⁶¹ Tako i recital 10. Preambule Direktive te članak 3. st. 1. t. a. Direktive.

⁶² Umjesto toga, zakonodavac je državna tijela nadležna za zaštitu potrošača ovlastio na pokretanje postupka što je suprotno intenciji Direktive. Naime, državna tijela, iako javna, nisu neovisna te je u pitanje dovedena ravnopravnost stranaka u postupku.

⁶³ Prema čl. 2. st. 1. Zakona o pučkom pravobranitelju (*Narodne novine*, 76/12, dalje u tekstu kao: ZPP) Pučki pravobranitelj je opunomoćenik Hrvatskoga sabora za promicanje i zaštitu ljudskih prava i sloboda utvrđenih Ustavom, zakonima i međunarodnim pravnim aktima o ljudskim pravima i slobodama koje je prihvatile Republika Hrvatska. Prema čl. 2. st. 2. ZPP, Pučki pravobranitelj obavlja i druge poslove određene posebnim zakonima. Prema čl. 4. ZPP, Pučki pravobranitelj promiče i štiti ljudska prava i slobode te vladavinu prava razmatrajući pritužbe o postojanju nezakonitosti i nepravilnosti u radu državnih tijela, tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave i pravnih osoba s javnim ovlastima, a u skladu s posebnim zakonima razmatra i pritužbe koje se odnose na rad pravnih i fizičkih osoba. Prema čl. 7. st. 1. ZPP, Pučki pravobranitelj je u svom radu samostalan i neovisan te je zabranjen svaki oblik utjecaja na njegov rad (istaknuo autor). Ako se uzme u obzir da pravo zaštite potrošača postoji radi zaštite, *inter alia*, i socijalnog blagostanja građana kao vrste socijalnog prava zajamčenog čl. 49. st. 3. Ustava Republike Hrvatske (*Narodne novine*, 56/90, 135/97, 8/98 – pročišćeni tekst, 113/2000, 124/2000 – pročišćeni tekst, 28/2001, 41/2001 – pročišćeni tekst, 55/2001 – ispravak, 76/2010, 85/10 – pročišćeni tekst, dalje kao: Ustav) te da nema prepreke da se posebnim zakonom pokretanje kolektivne parnice stavi u nadležnost Pučkog pravobranitelja kao neovisnog javnog tijela, RH bi trebala razmisliti o proširenju aktivne legitimacije na Pučkog pravobranitelja. Slijedom navedenog, a u cilju pravilne implementacije Direktive, državna tijela ne bi trebala više biti nadležna za pokretanje parnice jer ne udovoljavaju kriteriju neovisnosti.

⁶⁴ Rješenja po kojima parnični sud može priznati stranačku sposobnost entitetima koji inače ne bi ispunjavali prepostavke za stranačku sposobnost nisu strana hrvatskom zakonodavcu. Naime, takvu mogućnost izrijekom predviđa članak 77. st. 3. ZPP.

osobit posao iz lokalnog djelokruga jedinica lokalne samouprave.⁶⁵ U obavljanju poslova iz svojeg djelokruga jedinice lokalne uprave samostalne su i podliježu nadzoru ustavnosti i zakonitosti ovlaštenih državnih tijela.⁶⁶ Jedinice lokalne samouprave imaju vlastite prihode.⁶⁷ Slijedom navedenog, postoji ustavna samostalnost rada i financiranja lokalne samouprave, a upravo to navodi EK u svojoj Preporuci kao obligatorne pretpostavke za priznavanje aktivne legitimacije kako za udružne tako i za kompenzacijске tužbe.⁶⁸ Kao dopuna navedenog, Preporuka jasno propisuje kako bi države članice trebale ovlastiti javnopravna tijela (*public authorities*) na podnošenje predstavničkih tužbi, a u koje ulaze i udružne tužbe⁶⁹. U ta javnopravna tijela nedvojbeno ulaze i jedinice lokalne samouprave. Treće, sam ZZP propisuje obvezu tijela jedinica lokalne i regionalne samouprave da sustavno promiču zaštitu potrošača na svom području te podupiru rad potrošačkih udruga.^{70,71}

Trebalo bi redefinirati listu ovlaštenika na pokretanje kolektivne parnice iz Uredbe. Tako bi se trebala dokinuti ovlast spomenutih ministarstava da pokreću postupke jer nemaju status neovisnih tijela te se njihove ovlasti kose sa ciljem Direktive. Državni inspektorat, Agencija za elektroničke medije te Pravobranitelj za djecu prihvatljivi su u ulozi ovlaštenika s obzirom na njihovu neovisnost.⁷² U pogledu saveza za zaštitu potrošača, situacija nije tako jednostavna. Već je *supra* zauzeto gledište kako po hrvatskim propisima nema zakonske osnove za djelovanje saveza potrošača u kolektivnim parnicama već samo potrošačkih udruga. Po Direktivi⁷³, kvalificiranim ovlaštenikom na pokretanje parnice, *inter alia*, države članice mogu imenovati i „organizacije čija je svrha zaštita kolektivnih interesa potrošača, u skladu sa kriterijima propisanim nacionalnim pravom.“ Postavlja se pitanje da li savezi udruga imaju za cilj zaštitu kolektivnih interesa potrošača. Odgovor na pitanje je potvrđan. No drugo pitanje glasi da li savezi, prema „kriterijima propisanim nacionalnim (tj. hrvatskim, op. a) pravom“ imaju zakonsku osnovu za podnošenje kolektivne tužbe. U ovom radu zauzima se stav da nemaju jer ne mogu nastupati pred trgovackim sudovima radi zaštite zajedničkih interesa potrošača⁷⁴, a isti su stvarno nadležni za postupak po tužbi za

⁶⁵ Čl. 134. st. 1. Ustava.

⁶⁶ Čl. 136. Ustava.

⁶⁷ Čl. 137. st. 1. Ustava.

⁶⁸ Poglavlje III., odjeljak 4. c. Preporuke.

⁶⁹ Poglavlje III. odjeljak 7. Preporuke.

⁷⁰ Čl. 124. ZZP.

⁷¹ Stoga, nema razloga da zakonodavac u nekoj budućoj reformi sustava kolektivne zaštite u RH ne uvrsti jedinice lokalne samouprave u ovlaštenike na pokretanje postupka kada su za to ispunjeni Ustavom, zakonom i Preporukom definirani kriteriji.

⁷² V. čl. 66. st. 1. Zakona o elektroničkim medijima (Narodne novine, 153/09, 84/11, 94/13), čl. 3. st. 1. Zakona o pravobranitelja za djecu (Narodne novine, br. 96/03).

⁷³ Čl. 3. st. 1. t. b. Direktive.

⁷⁴ Arg. a contrario ex čl. 125. st. 5. ZZP.

zaštitu kolektivnih interesa potrošača.⁷⁵ Budući da Direktiva jasno upućuje na kriterije nacionalnog prava, nema osnove da se savezima dade ovlast da nastupaju u ime potrošača pred sudovima u postupcima povodom kolektivne tužbe.⁷⁶

Glede povreda u pogledu kojih se može tražiti zaštita također ima prostora za prilagodbu novim europskim tendencijama.⁷⁷ Riječ je povredama neke od direktiva s iscrpne liste temeljnih direktiva iz prava EU o zaštiti potrošača čijom povredom nastaje povreda kolektivnih interesa potrošača.^{78, 79}

⁷⁵ Čl. 132. c. st. 1. ZZP.

⁷⁶ Time se ne zadire u njihova ovlaštenja u postupcima pred hrvatskim upravnim tijelima, ali tada nije riječ o kolektivnoj tužbi, premda se može raditi o nekom drugom sredstvu kolektivne zaštite, čije zakonsko uređenje prelazi okvire ovog rada.

⁷⁷ Naime, Direktiva pod povredom podrazumijeva „bilo koji čin suprotan direktivama navedenim u Aneksu I. Direktive, kako su iste preuzete u unutarnji pravni poredak država članica, koji šteti kolektivnim interesima na koje se upućuje u stavku 1. (tog članka, a misli se na interesu potrošača, op. a.).“

⁷⁸ Council Directive 85/577/EEC of 20 December 1985 to protect the consumer in respect of contracts negotiated away from business premises (OJ L 372, 31.12.1985, p. 31), Council Directive 87/102/EEC of 22 December 1986 for the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States concerning consumer credit (OJ L 42, 12.2.1987, p. 48) (2), Council Directive 89/552/EEC of 3 October 1989 on the coordination of certain provisions laid down by law, regulation or administrative action in Member States concerning the pursuit of television broadcasting activities: Articles 10 to 21 (OJ L 298, 17.10.1989, p. 23), Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours (OJ L 158, 23.6.1990, p. 59), Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts (OJ L 95, 21.4.1993, p. 29), Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council of 20 May 1997 on the protection of consumers in respect of distance contracts (OJ L 144, 4.6.1997, p. 19), Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council of 25 May 1999 on certain aspects of the sale of consumer goods and associated guarantees (OJ L 171, 7.7.1999, p. 12), Directive 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects on information society services, in particular electronic commerce, in the internal market (Directive on electronic commerce) (OJ L 178, 17.7.2000, p. 1), Directive 2001/83/EC of the European Parliament and of the Council of 6 November 2001 on the Community code relating to medicinal products for human use: Articles 86 to 100 (OJ L 311, 28.11.2001, p. 67), Directive 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council of 23 September 2002 concerning the distance marketing of consumer financial services (OJ L 271, 9.10.2002, p. 16), Directive 2005/29/EC of the European Parliament and of the Council of 11 May 2005 concerning unfair business-to-consumer commercial practices in the internal market (OJ L 149, 11.6.2005, p. 22), Directive 2006/123/EC of the European Parliament and of the Council of 12 December 2006 on services in the internal market (OJ L 376, 27.12.2006, p. 36), Directive 2008/122/EC of the European Parliament and of the Council of 14 January 2009 on the protection of consumers in respect of certain aspects of timeshare, long-term holiday product, resale and exchange contracts (OJ L 33, 3.2.2009, p. 10). Materija njima pokrivena nalazi se i u našem ZZP te lista povreda iz članka 131. st. 1. ZZP odgovara onoj iz Aneksa Direktive. To je i razumljivo budući da su brojne directive iz ovog područja implementirane u tekst ZZP. Vidi i čl. 1. a. ZZP.

⁷⁹ Bitno je napomenuti kako je Direktiva direktiva tzv. minimalne harmonizacije. To znači da ista ostavlja prostora za proširenje prava na udružnu tužbu (v. čl. 7. Direktive). Države članice, uključujući RH, nisu spriječene da usvoje odredbe kojima će se ovlaštenim ili drugim osobama zajamčiti šira procesna prava na podnošenje tužbe, što bi se moglo tumačiti i kao mogućnost podnošenje tužbe koja će biti sadržajno šire postavljena i koja bi mogla obuhvatiti i neke vrste povreda koje nisu predviđene smjernicama. Zasada to nije moguće, no države imaju pravo zajamčiti i veći stupanj zaštite. U tom smislu, iako zasada takšativna, lista protupravnih postupanja iz članka 131. st. 1. ZZP ne mora takvom i ostati te bi RH trebala razmislići da proširi mogućnost podnošenja tužbe u slučaju pojave nekih drugih povreda. U prilog tome govori

U ovom radu predlaže se i da zakonodavac uvede kao mogućnost provođenje skraćenog postupka u postupcima po udružnoj tužbi kako bi se udovoljilo Preporuci,⁸⁰ ali i čl. 2. st. 1. a Direktive. S obzirom da zasada nema mjesta primjeni postojećih odredbi o postupku u sporovima male vrijednosti,⁸¹ bilo bi dobro uputiti na odgovarajuću primjenu odredaba ZPP ili stvoriti posebna pravila za malične udružne tužbe.⁸²

Značajnija reforma hrvatskog zakonodavstva ticala bi se tužbe za naknadu štete. Po postojećim odredbama⁸³ potrošač može osobno pokrenuti postupak radi naknade štete koja mu je prouzrokovana radnjama tuženika, i to ne samo nakon donošenja odluke u kolektivnoj parnici već i za vrijeme trajanja kolektivne parnice.⁸⁴ Po Preporuci, tužba za naknadu štete (*compensatory collective redress*) koncipirana je kao kolektivna tužba.⁸⁵ Bitno je naglasiti kako Preporuka ne spominje mogućnost da i ostali individualistički koncipirani postupci⁸⁶ postanu kolektivistički što daje naslutiti kako će oni i dalje ostati u domeni odlučivanja svakog potrošača.⁸⁷

U tako koncipiranoj tužbi aktivnu legitimaciju trebale bi imati osobe koje zadovoljavaju pretpostavke iz Poglavlja III., Odjeljka 4. Preporuke jer su tamo navedena načela zajednička za aktivnu legitimaciju kod udružnih i kompenzacijskih kolektivnih tužbi.

činjenica da je RH zapravo već iskoristila mogućnost da proširi pravo podnošenja tužbe na nacionalnoj razini. Naime, u čl. 136. st. 1. ZZP stoji da se tužbom može tražiti da sud utvrdi povredu propisa iz čl. 131. st. 1. ZZP. To znači da je hrvatski zakonodavac proširio prava na podnošenje tužbe na način da je, pored mogućnosti podnošenja kondemnatornih zahtjeva koje predviđa Direktiva, dozvolio i deklaratorni tužbeni zahtjev. O različitim tehnikama harmonizacije europskog privatnog prava v. više u Josipović, Tatjana, Izazovi harmonizacije građanskog prava putem direktiva u: Forum za građansko pravo za jugoistočnu Evropu. Izbor radova i analiza. Prva regionalna konferencija, Cavtat, 2010. Knjiga 1., Beograd, 2010., str. 291-306.

⁸⁰ Poglavlje IV., odjeljak 19. Preporuke.

⁸¹ Po važećim odredbama čl. 458. ZPP, malični sporovi su sporovi u kojima tužbeni zahtjev glasi na novčano potraživanje ili nenovčano potraživanje u pogledu kojega je tužitelj pristao da umjesto udovoljenja određenom zahtjevu primi novčani iznos ili je predmet tužbenog zahtjeva predaja pokretnine. Bitno je da novčani iznos ili vrijednost tražene pokretnine ne prelazi iznos od 10.000,00 kuna. Budući da tužbeni zahtjevi kod udružne tužbe ne glase niti na novčani iznos niti na predaju stvari, nema mjesta primjeni odredbi ZPP o maličnim sporovima.

⁸² Budući da udružne tužbe nerijetko uključuju teške povrede potrošačkih prava, pitanje je koliko je rješenje o sumarnom postupku provedivo. U ovom radu zauzima se stav da se pod pojmom „summary procedure“ ne mora nužno podrazumijevati poseban parnični postupak već da i u okviru postojećeg redovnog postupka mogu postojati mehanizmi ubrzanja postupka poput zastupanja po profesionalnom zastupniku, dokazivanje ispravama, komunikacija stranaka i suda elektroničkim putem, dostava elektroničkim putem, reduciranjem razloga za izjavljivanje pravnih lijekova etc.

⁸³ Čl. 138a. ZZP.

⁸⁴ Čl. 140. ZZP.

⁸⁵ Vidi recital 14. Preamble Preporuke. To bi konkretno značilo da hrvatski zakonodavac prvo mora promijeniti odredbu o individualnom pokretanju postupka te tužbu za naknadu štete koncipirati kao kolektivnu, pa ju potom urediti po posebnim pravilima iz Preporuke.

⁸⁶ Npr. postupak za poništaj ili utvrđenje ništetnosti potrošačkog ugovora.

⁸⁷ Takvo rješenje je razumljivo jer postupci poput poništaja pravnog posla ili njegove izmjene zbog promijenjenih okolnosti trebaju ostati predmet individualnog ugovornog odnosa u koji udruge ili javne vlasti kao ovlaštenici ne bi trebali (i smjeli) ulaziti.

Bitno je pritom naglasiti kako bi to ponajprije vrijedilo za pojedine „članove“ kolektivistički koncipiranog tužitelja koji imaju status pravne osobe. Iz dikcije pojedinih odredbi Preporuke⁸⁸ razvidno je kako je „tužitelj“ u ovakvim sporovima složenog sastava, tj. može se sastojati od skupa pravnih i/ili fizičkih osoba. Radi se o više tužitelja koji tvore aktivnu stranku u postupku kao njezini članovi. Ono što je bitno naglasiti jest da tražbine po osnovi naknade štete ne moraju biti identične niti po svojoj osnovi niti po svojoj visini. Iako iz dikcije Preporuke proizlazi kako tužitelj nastupa kao jedinstvena stranka, isto ne bi trebalo shvatiti kao da nužno postavljaju isti tužbeni zahtjev. Primjerice, tužitelja u ovako koncipiranoj tužbi može tvoriti više fizičkih osoba koje su dale izričiti pristanak da sudjeluju u postupku tvrdeći da su im prava povrijeđena i traže naknadu štete. Nekima od njih prava su povrijeđena istim nepravilnim postupanjem, no iz različitih osnova⁸⁹ te su neki pretrpjeli veću, a neki manju štetu.⁹⁰ Tekst Preporuke nigdje ne spominje o kakvim se povredama radi, a pogotovo se ne ograničava samo na jednu vrstu povrede koja bi kod svih morala biti identična kao pretpostavka suparničarstva.⁹¹ Prije bi se radilo o slučaju istovrsnosti činjenica i pravnih osnova. Budući da pravna i činjenična osnova spora ne moraju biti identične, ali i spor može rezultirati različitim presudama za pojedine tužitelje (ovisno o uspjehu prilikom dokazivanja ostalih pretpostavki odgovornosti za štetu⁹²) ovdje bi se radilo o formalnom običnom suparničarstvu⁹³ ako su ispunjene i pretpostavke nadležnosti.

⁸⁸ Poglavlje V., Odjeljak 21. Preporuke spominje kako bi „tužitelj trebao biti sastavljen na osnovi izričitog pristanka fizičkih ili pravnih osoba koje tvrde da su im povrijeđene prava (...). Odjeljak 22. Preporuke spominje pojam „član tužitelja“, odjeljak 23. Preporuke spominje kako bi „fizičke ili pravne osobe (...) trebale imati mogućnost pridružiti se tužitelju (...)\“, odjeljak 24. Preporuke govori kako bi „tuženik trebao biti upoznat sa sastavom tužitelja i svim promjenama u njemu.“

⁸⁹ Npr. nepoštenom klauzulom o odgovornosti za materijalne nedostatke koja se izražava kroz različite tipove potrošačkih ugovora koje su potrošači sklopili s istim trgovcem.

⁹⁰ Kvantifikacija štete ovisit će npr. o težini povrede prava i vremenu njezinog trajanja koje ne moraju biti iste kod svih potrošača.

⁹¹ U tome se i sastoji osnovna razlika koncepta udružne tužbe i kompenzacijске tužbe. Kad je riječ o udružnoj tužbi kao sredstvu apstraktne kontrole zakonitosti, koje ne uzima u obzir povrede prava *in concreto*, sud može povodom tužbe donijeti samo jedinstvenu odluku u odnosu na sve aktivne suparničare. Naime, teško je zamisliti da bi sud povodom istog zahtjeva za zabranom nepoštenih ugovornih klauzula u odnosu na jedne utvrđio povredu i zabranio njihovo korištenje, a u odnosu na druge odbio tužbeni zahtjev. Tako i Dika, Mihajlo, Građansko parnično procesno pravo. VII. izmjenjeno i dopunjeno izdanje, Zagreb, 2004., str. 827., dalje u tekstu kao: GPPP.

⁹² Treba imati u vidu kako odluka donesena u kolektivnoj parnici obvezuje ostale sudove (pa i sud koji naknadno odlučuje o naknadi štete) samo *u pogledu postojanja povrede propisa o zaštiti potrošača* iz čl. 131. st. 1. ZZP. Dakle, potrošač/i ne moraju dokazivati (jer je isto utvrđeno javnom ispravom – sudskom presudom) postojanje povrede tj. štetne radnje, ali treba utvrditi štetnika (trgovca) koji je tu povredu učinio. Ono što još treba dokazati su kauzalitet, protupravnost i šteta.

⁹³ Čl. 196. st. 1. t. 2. ZPP propisuje: „Više osoba mogu jednom tužbom (ali ne i jednim, istim tužbenim zahtjevom, op. a.) tužiti (...): 2) ako su predmet spora zahtjevi odnosno obveze iste vrste koji se temelje na bitno istovrsnoj činjeničnoj i pravnoj osnovi te ako postoji stvarna i mjesna nadležnost istog suda za svaki zahtjev i za svakog tuženika (...).“

Trebalo bi implementirati i načelo po kojem na aktivnoj strani postupka sudjeluju samo osobe koje su izrijekom dale pristanak da sudjeluju u postupku (*opt in principle*). Takav pristup odgovara načelu po kojem se ne može nikoga siliti da sudjeluje u postupku već da ta odluka ovisi isključivo o onome kome su prava povrijeđena (načelo dispozicije). Time se poštuje i ustavna odredba o pravu na sudsku zaštitu.⁹⁴ Navedenim pristupom poštuje se i načelo pravne sigurnosti jer tuženik od početka postupka zna tko se sve javlja na aktivnoj strani. Takav pristup, u duhu Preporuke, ne isključuje mogućnost istupanja iz parnice⁹⁵ pri čemu, treba uzeti, sud mora pri ponovnom podnošenju tužbe ocijeniti da li se radi o zloupotrebi prava⁹⁶.

U pogledu stupanja novog tužitelja u parnicu, rješenja koja nudi Preporuka razlikuju se u odnosu na rješenja ZPP-a⁹⁷ o pristupanju novog tužitelja u parnicu te bi implementacija preporučenih rješenja iziskivala ili posebnu odredbu ZZP o pristupanju ili izmjenu odredbe ZPP koji se podredno primjenjuje. Naime, po sadašnjem zakonodavstvu novi tužitelj može pristupiti samo do zaključenja glavne rasprave dok po Preporuci ta mogućnost postoji sve do donošenja presude.⁹⁸ Pored toga, a za razliku od Preporuke, nakon što se tuženik upusti u raspravu o glavnoj stvari, bez njegova pristanka nema mogućnosti da novi tužitelj pristupi u parnicu.⁹⁹ Kako bi sačuvao pravo pasivno legitimiranog da očitovanjem svoje volje odluči o pristupanju novog tužitelja u parnicu, a da pritom ne odstupi od teksta Preporuke, zakonodavac bi se trebao poslužiti rezervom koju pruža Preporuka, a ista mogućnost pristupa trećega uvjetuje pravilom po kojem pristupanje trećega ne smije narušiti razumnost vođenja postupka.¹⁰⁰ Glede oblika pristanka, isti mora biti izričit, tj. davao bi se u pisanim oblicima (podneskom)¹⁰¹ ili usmenom izjavom na zapisnik kod parničnog suda.¹⁰²

U pogledu posebnih pravila o zastupanju i s time povezanim parničnim troškovima, hrvatski zakonodavac bi *de lege ferenda* trebao usvojiti preporučeno rješenje po kojem

⁹⁴ Čl. 29. Ustava jasno kaže kako „svatko ima pravo da zakonom ustanovljeni neovisni i nepristrani sud pravično i u razumnom roku odluči o njegovim pravima i obvezama (građanske prirode, op. a), (...)“ Dakle, Ustavom je proklamirano pravo, ali ne i obveza tražiti sudsku zaštitu.

⁹⁵ Čl. 193. ZPP. No tada se radi o situaciji u kojoj osoba tužitelja dobrovoljno povlači tužbu, što je klasična mogućnost koja postoji u nacionalnim zakonodavstvima država članica, a u osnovi je izraz načela dispozicije u obrnutom smislu. Institut povlačenja iz kolektivne parnice ne bi trebalo bitno redefinirati jer već sada po hrvatskom zakonodavstvu ta mogućnost postoji do pravomoćnosti presude uz pravo na ponovno podnošenje tužbe.

⁹⁶ Arg. ex. čl. 9. ZPP.

⁹⁷ Čl. 196. st. 2. ZPP.

⁹⁸ Poglavlje V., odjeljak 23. Preporuke.

⁹⁹ Čl. 196. st. 3. ZPP.

¹⁰⁰ Odjeljak 23. Preporuke. U tom smislu zakonodavac bi mogao proširiti mogućnost pristupanja sve do donošenja prvostupanske presude ili drugog oblika meritornog rješenja spora (npr. sudskom nagodbom) pri čemu bi, u slučaju protivljenja tuženika, sud trebao ispitati da li možda pristupanje predstavlja šikanozno postupanje ili smjera ka odugovlačenju postupka.

¹⁰¹ Čl. 106. st. 1. ZPP.

¹⁰² Čl. 106. st. 5. ZPP.

bi se spriječilo da potencijalno visoki iznosi odšteta dovedu do zlouporabe pružanja pravne pomoći.¹⁰³ Trebalo bi razmisliti o promjenama tarifnog sustava. To nužno ne znači da bi trebalo potpuno napustiti sustav ugovaranja naknada razmjerno uspjehu u sporu, tim više što po važećoj tarifi postoji gornja granica visine nagrade.¹⁰⁴ Preporuka ne zabranjuje takve sporazume već traži da metoda obračuna naknade ne predstavlja poticaj za pokretanje nepotrebnog postupka.¹⁰⁵ S obzirom da je uspjeh u sporu usko povezan sa uloženim trudom, vremenom te posebice stručnim znanjem i ekipiranošću pravnih zastupnika¹⁰⁶, možda bi se naknada trebala određivati u dva dijela: u fiksnom iznosu za cijeli postupak, a da se klauzula o razmjernosti uspjehu u sporu „aktivira“ tek ako sud ocijeni da je uspjeh doista rezultat stručnog angažmana.

Glede visine štete koju bi sud mogao dosuditi, zabrana dosuđivanja štete koja prelazi iznos pretrpljene štete na ime „kažnjavanja“ štetnika već sada vrijedi u našem zakonodavstvu koje počiva na načelu restitucije¹⁰⁷ te naše zakonodavstvo u to smislu ne iziskuje posebne prilagodbe preporučenim rješenjima.

Što se tiče financiranja, Preporuka dozvoljava privatno financiranje kolektivne parnice od strane trećega. Ograde koje vrijede za takvo financiranje¹⁰⁸ u pogledu odnosa uplaćenih sredstava i naplaćenih kamata, s jedne strane, i iznosa dobivenog temeljem sudske nagodbe ili presude, s druge strane, trebale bi vrijediti i u hrvatskom zakonodavstvu.¹⁰⁹

¹⁰³ V. Poglavlje V., odjeljak 29. Preporuke.

¹⁰⁴ Prema Tbr. 39. t. 3. Tarife o nagradama i naknadi troškova za rad odvjetnika (Narodne novine, 142/12) moguće je da stranka i odvjetnik ugovore nagradu za rad razmjerno uspjehu u postupku, s tim da gornja granica ugovorenog postotka ne može prijeći 30% od ukupno ostvarenog uspjeha. O institutu *pactum de quota litis* v. više kod, Dika, Mihajlo, GPPP, cit., str. 333.

¹⁰⁵ Poglavlje V., odjeljak 29. Preporuke.

¹⁰⁶ U kolektivnim parnicama odvjetnici se nerijetko susreću sa potrebom poznavanja zakonitosti ekonomije, financija, telekomunikacija, bankarstva i sličnih usko specijaliziranih područja. Nerijetko će zbog toga morati okupiti tim profesionalaca kao savjetnike. U parnicama za naknadu štete trebat će dokazati kauzalitet između povrede i štete, visinu štete etc., što npr. u sporovima iz sektora financija nije jednostavno.

¹⁰⁷ Čl. 1090. Zakona o obveznim odnosima (Narodne novine, 35/05, 41/08, 125/11) propisuje da će „sud, uzimajući u obzir i okolnosti koje su nastupile poslije prouzročenja štete, dosuditi naknadu u iznosu koji je potreban da se oštećenikova materijalna situacija dovede u ono stanje u kojem bi se nalazila da nije bilo štetne radnje ili propuštanja.“

¹⁰⁸ Po Poglavlju V., odjeljku 32. Preporuke, zabranjeno je temeljiti iznos koji se daje tužitelju ili naplaćenu kamatu na taj iznos na iznosu oko kojeg su se stranke dogovorile temeljem sudske nagodbe ili iznosu dobivenom sudskom presudom.

¹⁰⁹ Čl. 32. Preporuke. Ne treba zaboraviti kako Preporuka ipak dozvoljava takve aranžmane ako su isti uređeni od strane javnog tijela kako bi se osigurali interesi stranaka. Primjerice, ako bi hrvatski zakonodavac *de lege ferenda* ovlastio jedinice lokalne samouprave za pokretanje kolektivne parnice, one bi trebale zatražiti, kao što su to i inače dužne učiniti, odobrenje za sklapanje ugovora o kreditu. Ako bi kreditni aranžman koji uključuje naplatu kamata ovisno od iznosa ostvarenog u parnici sklopila jedinica lokalne samouprave, tada bi se takav sporazum mogao dopustiti, uz prethodno odobrenje Vlade. Naravno, kako bi to bilo moguće, morao bi se dopuniti ili izmijeniti Pravilnik o postupku zaduživanja te davanja

Naposljeku, Republika Hrvatska trebala bi uvesti i Registar kolektivnih tužbi, pri čemu joj može pomoći i postojeća infrastruktura Ministarstva pravosuđa RH.¹¹⁰

Može se reći kako je sustav zaštite kolektivnih interesa i prava još uvijek nedovoljno prepoznat u hrvatskoj pravnoj praksi. U prilog navedenom govori kako i sama EU još uvijek nema u potpunosti harmonizirani sustav zaštite kolektivnih prava i interesa te je spomenuta preporuka tek inicijalni stadij u možebitnom procesu usvajanja smjernice na ovom području. U svakom slučaju, i RH mora ići u korak sa aktualnim reformskim procesima te aktivno participirati u legislativnim procesima na razini EU, posebice imajući u vidu sve učestaliju potrebu za efikasnom kolektivnom zaštitom potrošača u RH. Domaća pravna rješenja, koja su zasada u nekim svojim aspektima nedorečena i izazivaju interpretativne dileme, trebala bi ići u korak sa europskim tendencijama. Efikasna zaštita kolektivnih interesa potrošača pretpostavka je postojanja potrošačkog povjerenja u funkcioniranje unutarnjeg tržišta te jedna od pretpostavki ostvarenja intenzivnije europske transnacionalne robno-uslužne razmjene, a što je i cilj postojanja ovako koncipiranog unutarnjeg tržišta, kojeg je 1. srpnja 2013. dionikom postala i RH.

jamstava i suglasnosti jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave (*Narodne novine*, 59/09, 139/10, dalje u tekstu kao: Pravilnik) budući da članak 3. Pravilnika veže davanje suglasnosti uz zaduživanje *radi investiranja*, u što uzimanje kredita radi financiranja kolektivne parnice ne ulazi. Iz te odredbe proizlazi kako zaduživanje koje nije uzrokovano investicijom ne treba javnopravno, tj. Vladino odobrenje. No tada ono ne smije biti suprotno odjeljku 32. Preporuke.

¹¹⁰ Prema Poglavlju VI., odjeljku 36. Preporuke, sloboden pristup ograničen je samo na osobe s pravnim interesom. Pitanje koje se pritom javlja glasi: kako će se isti dokazivati ako je registar dostupan putem Interneta? To bi značilo da bi prvo trebalo učiniti vjerojatnim postojanje pravnog interesa pred nadležnim tijelom (sudom, ako je sudski postupak već u tijeku ili je okončan) pa bi potom, moguće i uz korištenje pristupa putem lozinke, podatak o slučaju bio dostupan zainteresiranom. Da slični *on-line* servisi već postoje najbolji dokaz je *e-Predmet*, novi servis Ministarstva pravosuđa RH, javna i besplatna usluga strankama, punomoćnicima i drugim *zainteresiranim osobama* koje sudjeluju u sudskim postupcima. Pristup se ostvaruje unosom vrste suda i poslovnog broja predmeta u za to predviđena polja. Budući da *e-Predmet* funkcioniра na načelima javnosti, besplatnosti te pristupa zainteresiranim osobama, u velikoj mjeri može poslužiti i kao izvor podataka o kolektivnim tužbama te je u tom smislu Republika Hrvatska već danas opremljena osnovnom informacijskom infrastrukturom potrebnom za usvajanje Preporuke. O *e-Predmetu* vidi više na <http://e-predmet.pravosudje.hr/?q=o>, [14. 11. 2013.].

INDIVIDUALNA (OSOBNA) I KOLEKTIVNA PRAVNA ZAŠTITA POTROŠAČA U REPUBLICI HRVATSKOJ

Uvodne napomene

U ovom izlaganju ukratko će se izložiti osnovni pravni pojmovi i svrha propisa o zaštiti potrošača u Republici Hrvatskoj; subjekti pravne zaštite potrošača i objekti te zaštite (tko kome pruža pravnu zaštitu); prava, način te postupci ostvarivanja osobne (individualne) zaštite potrošača kao i postupak zaštite kolektivnih interesa potrošača. Ukratko će se prikazati razlike između rezultata pojedinih sudskeih i izvansudskeih postupaka.

Osnovno o pojmovima potrošač i potrošački ugovor, trgovac - kupac, davatelj usluge - korisnik usluge

Potrošač je fizička osoba koja sklapa pravni posao i djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti.¹

Potrošački ugovor je ugovor koji fizička osoba kao kupac sklapa izvan svoje gospodarske ili profesionalne djelatnosti s fizičkom ili pravnom osobom koja kao prodavatelj djeluje u okviru svoje gospodarske ili profesionalne djelatnosti.²

U pogledu odnosa trgovac – kupac ili trgovac – potrošač, odnosno davatelj usluge i korisnik usluge treba reći kako su oni međuzavisni odnosi, dakle, korelačijski pojmovi koji jedan bez drugoga ne bi imali smisla ni sadržaja.³ Trgovac⁴ zadovoljava potrebe

¹ Čl. 3. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine, 79/07, 125/07 - ispravak, 75/09 – Zakon o potrošačkom kreditiranju, 79/09, 89/09 - ispravak, 133/09 – Zakon o platnom prometu, 78/12 i 56/13, dalje kao: ZZP).

² Čl. 402. st. 3. Zakona o obveznim odnosima (Narodne novine, 35/05, 41/08, 125/11, dalje kao: ZOO).

³ Korelat je pojam koji zavisi o drugom pojmu, koji je uvjetovan postojanjem drugog pojma. Prema Rječniku hrvatskoga jezika, Leksikografski zavod Miroslav Krleža i Školska knjiga, Zagreb, 2000.

⁴ Dubrovčanin Bene (Benedikt) Kotrluljević još je 1458. godine u knjizi „O trgovini i o savršenom trgovcu“ napisao sljedeće: „Trgovina je vještina ili skup pravila po kojima se legitimne (vlasne) osobe pravično vladaju u trgovačkim stvarima, radi očuvanja ljudskog roda s nadom u dobitak (...) budući da je trgovac toliko

kupca i/ili potrošača, a oni mu za to plaćaju odgovarajuću cijenu koja mora biti ekvivalent kupljene i primljene robe ili usluge (načelo jednake vrijednosti davanja – prestacija).

Potrošač je ovlašten služiti se pravom na pravnu zaštitu, ali mu je to i dužnost ako trgovac ugrožava ili krši njegova prava jer se osobna prava potrošača i kolektivni interesi potrošača štite i ostvaruju jedino u propisanim postupcima pri sudskim i izvansudskim institucijama.

Vrste zaštićenih potrošačkih prava ili svrha ZZP-a

ZZP određuje i uređuje:

1. zaštitu osnovnih prava potrošača pri kupnji proizvoda i usluga, kao i
2. pri drugim oblicima stjecanja proizvoda i usluga na tržištu, i to:
 - a. pravo na zaštitu gospodarskih interesa potrošača⁵
 - b. pravo na zaštitu od opasnosti po život, zdravlje i imovinu⁶
 - c. pravo na pravnu zaštitu potrošača⁷
 - d. pravo na informiranje i edukaciju potrošača⁸
 - e. pravo na udruživanje potrošača u svrhu zaštite njihovih interesa⁹
 - f. pravo na predstavljanje potrošača i sudjelovanje predstavnika potrošača u radu tijela koja rješavaju pitanja od njihova interesa¹⁰

Nije riječ o zaštiti nekih apstraktnih prava već se radi o konkretnim, taksativno nabrojenim potrošačkim pravima koja bi potrošači trebali poznavati da bi ih mogli uspješno ostvarivati i štititi ako njihov poslovni partner ne postupa prema njima sukladno međuzavisnom, zapravo zajedničkom, propisom zaštićenom interesu.

ugledan, udomaćen i potreban u svakom društvu, potrebno je da nužno bude i čestit. Protivno je od čestitosti biti ništarija, lakoumnik i nepostojan čovjek.“

⁵ Vidi čl. 16.a Zakona o trgovini ([Narodne novine](#), 87/08, 96/08, 116/08, 76/09, 114/11, 68/13) po kojem je trgovac koji stavlja na tržište tehničke proizvode, motorna i druga vozila, njihove dijelove dužan: a) osigurati jamstveni list i b) tijekom jamstvenog roka, osigurati servis i rezervne dijelove za navedene proizvode jer ih bez servisa i rezervnih dijelova kupci i potrošači ne mogu gospodarski koristiti.

⁶ Vidi npr. Zakon o lijekovima ([Narodne novine](#), 76/13), Zakon o informiranju potrošača o hrani, Zakon o hrani ([Narodne novine](#), 81/13, dalje kao: ZH), Zakon o kontaminantima ([Narodne novine](#), 39/13).

⁷ O tome više [infra](#).

⁸ Vidi npr. ZZP, ZH, Zakon o medijima ([Narodne novine](#), 59/04, 84/11, 81/13).

⁹ Primjerice razne udruge potrošača, pa i poznata udružba *Franak*.

¹⁰ Primjerice u vijećima sudova časti koji odlučuju o potrošačkim sporovima obvezno sudjeluje i predstavnik potrošača kao član vijeća.

Individualna (osobna) i kolektivna pravna zaštita potrošača

(1) Vrste i načini osobne zaštite prava potrošača u Republici Hrvatskoj

(1.1) Sudska zaštita

Sve fizičke i pravne, domaće i inozemne osobe mogu svoja imovinska potrošačka prava ostvarivati pred sudovima u Republici Hrvatskoj (dalje u tekstu: RH) i to:

1. pri redovnim sudovima opće nadležnosti – u parničnim, izvanparničnim i kaznenim postupcima¹¹
2. pri trgovackim sudovima, kada je propisana njihova stvarna nadležnost npr. tužba za zaštitu kolektivnih interesa potrošača; sudska zaštita prava intelektualnog vlasništva – prava autora, izumitelja, izvođača etc.)
3. pri prekršajnim sudovima: ZZP propisuje mnogobrojne prekršaje za pravne osobe, odgovorne osobe u pravnim osobama i za fizičke osobe – ako krše određene materijalno-pravne propise o zaštiti potrošača, a slične prekršajne odredbe sadrže i drugi propisi koji uređuju zaštitu potrošača na opći ili poseban način.¹²

Dakle, potrošač može svoje pravo na pravnu zaštitu ostvarivati kao tužitelj u parničnom postupku, kao predlagatelj u izvanparničnom postupku, kao podnositelj prijave ili zahtjeva pred nadležnim upravnim tijelima ili pak kao tužitelj - oštećenik u kaznenom ili prekršajnom postupku.

(1.2) Upravno-pravna zaštita – upravni i inspekcijski nadzor, prijave te upravno-kaznene mjere

¹¹ Tako je primjerice člankom 255. Kaznenog zakona (Narodne novine, 125/11, 144/12) zbog kaznenog djela zavaravajućeg oglašivanja propisano: *Tko u ponudi robe ili usluga upućenoj širem krugu osoba navede neistinite ili nepotpune podatke koji su bitni za sklapanje ugovora i mogu razumnog potrošača dovesti u zabludu, kaznit će se kaznom zatvora do dvije godine.*

¹² Prekršajni zakon (Narodne novine, 107/07, 39/13, dalje kao: PZ) u člancima 83., 109., 113. i 116. određuje da se prekršajni postupak, pri prekršajnim sudovima, pokreće i vodi *samo na zahtjev ovlaštenog tužitelja*, a *ovlašteni tužitelj* može biti: 1. državni odvjetnik, 2. tijelo državne uprave, 3. pravna osoba s javnim ovlastima i 4. oštećenik, s time što je oštećenik kojem je prekršajem povrijeđeno ili ugroženo kakvo imovinsko ili osobno pravo ovlašten sudu za taj prekršaj podnijeti optužni prijedlog. Oštećenik ima pravo: a) do završetka postupka staviti sudu protiv okrivljenika zahtjev za naknadu štete koja mu je prouzročena prekršajem i b) predlagati sudu izvođenje potrebnih dokaza o nastanku i visini štete, c) predlagati dokaze radi utvrđivanja krivnje okrivljenika za prekršaj, d) prigodom ispitivanja postavljati pitanja okrivljeniku, svjedocima i vještacima te stavljati primjedbe na njihove izjave, te e) davati druge izjave i prijedloge.

Mr. sc. Josip Kos

Predsjednik Suda časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i sudac Visokog trgovčkog suda Republike Hrvatske u mirovini

Upravno-pravna zaštita potrošača, a i drugih kupaca, ostvaruje se u postupku koji vode nadležna tijela po pravilima Zakona o općem upravnom postupku.¹³ Međutim npr. pri Agenciji za zaštitu tržišnog natjecanja (dalje kao: Agencija) neke postupovne radnje obavljaju se po odredbama PZ-a i to one koje se odnose na oblik i sadržaj poziva za glavnu raspravu, tijek glavne rasprave, dovođenje stranaka i trećih osoba na glavnu raspravu i zapisnik o glavnoj raspravi ako ZZTN-om nije drukčije određeno.¹⁴

U takvim upravnim postupcima pred nadležnim agencijama (npr. u Agenciji) djelatnici stručne službe vode postupke koji su u nadležnosti Agencije, a odluke u tim predmetima donosi Vijeće za zaštitu tržišnog natjecanja.¹⁵ U tim postupcima utvrđuje se postojanja uvjeta za izricanje upravno kaznenih mjera i izriču se upravno-kaznene mjere iz članaka 52. i 60. do 65. ZZTN-a.

U takvim upravnim postupcima nadležna tijela postupaju u općem interesu i/ili radi zaštite od dobara koja štite pojedini propisi – radi zaštite npr. slobode tržišnog natjecanja od nepoštene tržišne utakmice (nelojalne konkurenčije); radi zaštite potrošača od hrane koja je štetna za njihovo zdravlje i život etc.

(1.3) Izvansudska zaštita individualnih prava potrošača

Izvansudska zaštita individualnih prava potrošača ostvaruje se u postupcima:

1. pri sudovima časti, i to pred Sudom časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori (dalje kao: HGK), Sudom časti Hrvatske obrtničke komore (dalje kao: HOBK) i pri drugim komorama pri kojima su sudovi časti utemeljeni (npr. pri Hrvatskoj odvjetničkoj komori utemeljen je i djeluje Disciplinski sud i Viši disciplinski sud, koji ima sve karakteristike suda časti);
2. pri centrima za mirenje HGK i HOBK i drugim institucijama mirenja, centrima osnovanim u udružama gospodarstvenika i posebno Hrvatska udruga miritelja te
3. pri Stalnom izbranom sudištu pri HGK – utemeljenom Zakonom o HGK¹⁶ i njenom Statutu¹⁷, te sukladno Zakonu o arbitraži¹⁸, a djeluje po Pravilniku o arbitraži pri Stalnom izbranom sudištu Hrvatske gospodarske komore (Zagrebačka pravila¹⁹).

¹³ Vidi Zakon o općem upravnom postupku (Narodne novine, 47/09, dalje kao: ZOUP) kako je to određeno, npr. čl. 35. Zakona o zaštiti tržišnog natjecanja (Narodne novine, 79/09, 80/13, dalje kao: ZZTN).

¹⁴ Čl. 35.- 37. ZZTN.

¹⁵ Čl. 30. t. 2. ZZTN.

¹⁶ Narodne novine, 66/91, 73/91.

¹⁷ Statut Hrvatske gospodarske komore (Narodne novine, 11/94 – pročišćeni tekst, 108/95, 19/96, 64/01).

¹⁸ Narodne novine, 88/01.

Mr. sc. Josip Kos

Predsjednik Suda časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i sudac Visokog trgovačkog suda Republike Hrvatske u mirovini

Rezultat postupka pri Stalnom izbranom sudištu pri HGK jedan je od pravorijeka:

1. pravorijek na temelju nagodbe – u slučaju kad se tijekom postupka stranke nagode o sporu i kad zatraže od arbitražnog suda da temeljem sklopljene nagodbe donese pravorijek, a arbitražni sud ne nađe da je sadržaj nagodbe protivan javnom poretku Republike Hrvatske
2. djelomični pravorijek, koji se smatra samostalnim pravorijekom
3. međupravorijek

Pravorijek koji imaju prema strankama snagu pravomoćne sudske presude, osim ako su se stranke izričito sporazumjele da se pravorijek može pobijati pred arbitražnim sudom višeg stupnja. Stranke ne mogu sklopiti nagodbu pri tom sudištu, ali ako ju sklope, a ne zatraže da arbitražni sud doneše pravorijek na temelju nagodbe, tada će taj sud obustaviti postupak. U takvome slučaju radi se o izvansudskoj nagodbi.

Ovrha pravorijeka provodi se na prijedlog tužitelja – vjerovnika jer je taj pravorijek ovršna isprava.²⁰ Trošak postupka predujmljuje tužitelj, a konačno ga plaća stranka koja izgubi spor onoj stranci koja uspije u sporu.

(1.4) Posebno o izvansudskom postupku pri Sudu časti HGK

Postupak pri Sudu časti HGK pokreće oštećeni potrošač protiv trgovca koji je član HGK - prijavom, koja sadrži:

1. identifikacijske podatke o prijavitelju i prijavljeniku,
2. opis poslovnog odnosa utemeljenog između stranaka,
3. opis povrede pravila morala u tom odnosu: tko, kada, što i kako je učinio ili propustio učiniti na štetu podnositelja prijave (npr. prijavljeni nije obavio uslugu građenja objekta u skladu s ugovorom i izvedbenim projektom niti je vratio predujam (avans) koji mu je podnositelj prijave uplatio za ugovoreni posao) i koje su posljedice nastupile podnositelju prijave;
4. tvrdnju da je, na opisani način, prijavljeni učinio povredu pravila morala opisanu u čl. 5. toč. 2. Pravilnika o Sudu časti pri HGK²¹ te
5. prijedlog da Sud časti pri HGK prijavljenog proglaši odgovornim zbog povrede odredaba čl. 5. Pravilnika
6. da mu se izrekne jedna od mjera društvene stege koje su propisane člankom 36. Pravilnika

¹⁹ Narodne novine, 142/11.

²⁰ Čl. 23. t. 2. Ovršnog zakona (Narodne novine, 112/12, 25/13, dalje kao: OZ). Po navedenom članku ovršne su isprave su: 1. ovršna sudska odluka i ovršna sudska nagodba, 2. ovršna odluka arbitražnog suda.

²¹ Narodne novine, 66/06., 114/06 - ispravak, 129/07, 8/08. - ispravak. Dalje kao: Pravilnik.

Mr. sc. Josip Kos

Predsjednik Suda časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i sudac Visokog trgovačkog suda Republike Hrvatske u mirovini

Pravilnikom²² je propisano je da se povredom pravila morala (dobrih poslovnih običaja) smatra naročito:

1. prodaja proizvoda ili pružanja usluga loše kvalitete pod vidom dobre kvalitete,
2. svjesno preuzimanje obveza bez namjere da ih se ispuni,
3. namjerno zaključivanje nejasnih ili nepotpunih ugovora u prometu roba i usluga,
4. neistinita reklama na štetu drugih trgovačkih društava ili potrošača,
5. postupak ili propust usmјeren na rušenje ugleda drugih članica,
6. svjesno postupanje kojim se drugima može prouzročiti šteta,
7. prekoračenje dopuštene samopomoći u svrhu pribavljanja ili zaštite svoga prava,
8. povrede odredbi strukovnih kodeksa u pogledu članica na koje se kodeks primjenjuje,
9. kao i drugi slučajevi za koje Sud ocijeni da predstavljaju povredu pravila morala.

Propisane su mjere društvene stege²³ koje Sud časti može izreći okrivljeniku ako ga proglaši odgovornim za konkretnu povredu pravila morala iz čl. 5. Pravilnika. Može mu izreći:

1. opomenu ili
2. javnu opomenu uz objavlјivanje na sjednici Skupštine HGK ili
3. javnu opomenu uz objavlјivanje u tisku i web stranici HGK

U pogledu prethodnog postupka mirenja pri Sudu časti HGK vrijedi sljedeće.

Nakon primitka potpune, pravovremene i dopuštene prijave, tajnica Suda časti određuje vrijeme ročišta za mirenje, pa uz poziv za to ročište, koji dostavlja strankama, dostavlja prijavljenom prijavu na koju se može očitovati i upućuje stranke da mogu na miran način riješiti svoj spor u prethodnom postupku mirenja pred Sudom časti pri HGK. Ako stranke pristanu na mirenje (medijaciju) onda tajnica suda provodi pozivom određeno ročište za mirenje i na njemu podsjeća stranke na prednost rješenja spora na miran način kao i da mogu sklopiti nagodbu koja će imati pravnu snagu ovršne isprave te da će njome sami odlučiti o svojim međusobnim spornim zahtjevima.

Pojam nagodbe definiran je člankom 150. ZOO.²⁴ Nagodbu uvijek sklapaju stranke jer se radi o njihovu međusobnom sporazumu, ugovoru koji je plod njihove slobodne volje. Dakle, bez obzira na to, radi li se o tzv. sudskoj nagodbi ili nagodbi pri Sudu časti ili pri nekom centru za mirenje – nagodbu ne donose navedene institucije nego je ona plod slobodne volje stranaka kao i svaki drugi ugovor.

²² Čl. 5. Pravilnika.

²³ Članakom 36. Pravilnika o Sudu časti pri HGK

²⁴ (1) *Ugovorom o nagodbi osobe između kojih postoji spor ili neizvjesnost o nekom pravnom odnosu, uzajamnim popuštanjima, prekidaju spor, odnosno otklanjaju neizvjesnost i određuju svoja uzajamna prava i obveze. (2) Postoji neizvjesnost i kad je ostvarenje određenog prava nesigurno.*

Mr. sc. Josip Kos

Predsjednik Suda časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i sudac Visokog trgovačkog suda Republike Hrvatske u mirovini

Na ročištu u prethodnom postupku za mirenje, a i tijekom cijelog postupka pred Sudom časti pri HGK - stranke mogu sklopiti nagodbu kojom se prijavljenik obvezuje prijavitelju ispuniti neispunjenu obvezu, zbog čega je prijavljen.²⁵ Nagodbom pri Sudu časti stranke se sporazumjeti o svakom pravno dopuštenom zahtjevu na činjenje ili propuštanje, dakle, o dotičnom spornom pitanju, pa i o naknadi štete. One mogu odlučiti i o međusobnim imovinskim zahtjevima, pa i o prijeboju tražbina, ali Sud časti pri HGK o takvim zahtjevima ne može odlučivati, jer on može odlučivati (donijeti odluku) samo o odgovornosti prijavljenog zbog povrede pravila morala i izreći mu jednu od propisanih mjera društvene stuge. Stranke u postupku pred Sudom časti pri HGK imaju širu pravnu mogućnost nego Sud kad je u pitanju rješenje njihova imovinskog spora.

Ako stranke sklope nagodbu, tj. potpišu zapisnik u koji su unijele nagodbu, postupak se pri Sudu časti obustavlja.

U pogledu pravne snage nagodbe, nagodba obvezuje prijavljenika, kao nagodbenog dužnika, da u dogovorenom roku ispuni određenu obvezu prijavitelju kao nagodbenom vjerovniku. Ako dužnik iz nagodbe dobrovoljno ne ispuni obvezu, nagodbeni vjerovnik može, na temelju nagodbe kao ovršne isprave, zahtijevati ovrhu, dakle prisilno izvršenje dužnikove obveze, pri sudu ili javnom bilježniku koji provode ovrhe na temelju ovršnih i vjerodostojnih isprava.²⁶

Kada u prethodnom postupku mirenja pred Sudom časti pri HGK mirenje ne uspije iz bilo kojeg razloga, postupak se nastavlja. U tom postupku sudska vijeće provođenjem predloženih dokaza utvrđuje odgovornost prijavljenog za prijavljeno djelo, pa ako tu odgovornost utvrdi, onda presudom proglašava okriviljenika odgovornim za utvrđenu povredu pravila morala i izriče mu jednu od mjera društvene stuge propisane člankom 36. Pravilnika.²⁷

²⁵ Npr. da će u dogovorenom roku, izvršiti neizvršenu obvezu i naknaditi podnositelju prijave štetu ili mu vratiti avans s kamatama, sve sukladno volji i dogovoru stranaka.

²⁶ Vidi odredbu čl. 23. t. 5. OZ po kojoj je ovršna isprava i: 5. nagodba sklopljena u postupku pred sudovima časti pri komorama u Republici Hrvatskoj. Dakle, ovrhu na temelju nagodbe provodi nadležni sud ili javni bilježnik – na prijedlog nagodbenog vjerovnika.

²⁷ Jedna prvostupanska osuđujuća presuda Suda časti pri HGK, koju je potvrdilo drugostupansko vijeće tog suda, glasi: *Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, u vijeću (...) povodom prijave prijavitelja (...) protiv prijavljene banke (...) zbog povrede pravila morala (dobrih poslovnih običaja), nakon održane i zaključene glavne rasprave 25. ožujka 2011. presudio je: „Prijavljena (...) banka (...) odgovorna je jer je s potrošačem (...) zaključila nejasan i nepotpun ugovor o stambenom kreditu od 1. listopada 2005. na način da u vrijeme zaključenja ugovara prijavitelj kao potrošač i prijavljena kao trgovac nisu pojedinačno pregovarali i ugovorom utvrdili egzaktne parametre i metodu izračuna tih parametara koji utječu na Odluku banke o promjeni stope ugovorene kamate što je imalo posljedicu u neravnoteži u pravima i obvezama utemeljenoj na jednostranom povećanju ugovorene kamatne stope na dan 31.10.2010. od 32,61 % u odnosu na početnu kamatnu stopu od 4,60 % čime je postupila protivno odredbama čl. 5. al. 3. Pravilnika o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, što se smatra povredom pravila morala (dobrih poslovnih običaja), pa joj se na temelju čl. 36. st. 1. t. 2. Pravilnika o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, izriče: j a v n a o p o m e n a uz objavljivanje na sjednici Skupštine Hrvatske gospodarske komore.*

Ako pak sud, provođenjem raspoloživih predloženih dokaza, ne može sa sigurnošću utvrditi da je prijavljeni učinio povredu zbog koje ga je prijavljen – presudom će ga osloboditi od odgovornosti.

Izvršenja svojih pravomoćnih osuđujućih presuda provode sami sudovi časti sukladno odredbama svojih pravilnika.

Prednosti postupaka pri sudovima časti pri HGK ili HOBK sastoje se u tome što podnositelj prijave prijavitelj može sa sigurnošću očekivati da će sklopiti nagodbu (dakle, dobiti ovršnu ispravu) ili dobiti presudu (osuđujuću ili oslobođajuću), dakle, podnositelj prijave može očekivati jedan od mogućih rezultata postupka koji je pokrenuo. Prijavljeni pak ima pravo na izbor, tj. hoće li sklopiti nagodbu ili će mu sud suditi, proglašiti ga odgovornim i izreći mu mjeru.²⁸ Za stranke je postupak pri sudovima časti HGK-a i HOBK-a besplatan jer komore plaćaju troškove tih postupaka, osim toga, sudovi časti (u raznim oblicima) postoje i djeluju u Hrvatskoj već nekoliko desetljeća, a posebno od 1989. godine pri HGK, pa postoji praksa suđenja (izdane su dvije Zbirke odluka toga suda) i stoga stranke mogu s velikom sigurnošću očekivati odgovarajući rezultat suđenja.

(2) Mirenje kao mogući način zaštite osobnih potrošačkih prava

Jedan od propisanih načina izvansudske individualne zaštite prava potrošača je i mirenje po Zakonu o mirenju.²⁹ Osim postupaka pred navedenim sudovima časti, predviđeni su i postupci mirenja (medijacije) pri centrima za mirenje HGK, HOBK i drugih institucija. Ti su postupci uređeni:

1. člankom 130. stavcima 1. i 3. ZZP-a³⁰
2. ZOM³¹,

²⁸ Zato, oko 33% takvih postupaka završava nagodbom, a ostatak presudama sudova časti;

²⁹ Narodne novine, 18/11, dalje kao: ZOM. Taj način izvansudske zaštite predviđen je i člankom 130. ZZP.

³⁰ (1) U slučaju spora između potrošača i trgovca, može se podnijeti prijava Sudu časti Hrvatske gospodarske komore, Sudu časti Hrvatske obrtničke komore ili prijedlog za mirenje centru za mirenje. (...) (3) Mirenje pred centrom za mirenje iz stavka 1. ovoga članka provodi se sukladno odredbama Zakona o mirenju, te sukladno Pravilniku o mirenju centra za mirenje iz stavka 1. ovoga članka.

³¹ ZOM je opći propis koji u Republici Hrvatskoj uređuje mirenje, a po članku 1. ZOM uređuje mirenje u građanskim, trgovčkim, radnim i drugim sporovima o pravima kojima stranke mogu slobodno raspolagati. Njegove odredbe odgovarajuće se primjenjuju i na mirenje u drugim sporovima, ako to odgovara prirodi pravnog odnosa iz kojeg proizlazi spor i ako posebnim zakonom za te sporove nisu propisana drugačija pravila, a odnosi se i na mirenja u kojima jedna od stranaka ima prebivalište ili boravište, odnosno sjedište izvan Republike Hrvatske.

3. odgovarajućim pravilnicima pojedinih centara za mirenje (HGK, HOBK, Hrvatske udruge poslodavaca (HUP-a) i drugih institucija (komora), koji sadrže postupovne odredbe.

Mirenje³² je svaki postupak, bez obzira na to provodi li se u sudu, instituciji za mirenje ili izvan njih, u kojem stranke nastoje sporazumno riješiti spor uz pomoć jednog ili više izmiritelja koji strankama pomažu postići nagodbu, bez ovlasti da im nametnu obvezujuće rješenje. Izmiritelj³³ je osoba koja na temelju sporazuma stranaka provodi postupak mirenja. Institucija za mirenje³⁴ je pravna osoba, tijelo pravne osobe ili ustrojstvena jedinica pravne osobe koja organizira postupke mirenja.

Što se tiče tijeka postupka mirenja i faza postupka, mirenje se može provoditi neovisno o tome vodi li se o predmetu spora sudski, arbitražni ili drugi postupak. Mirenje počinje prihvatom prijedloga za provođenje postupka mirenja³⁵ osim ako je za sporove u kojima postoji obveza pokretanja postupka mirenja propisano ili ugovoren drugačije. Ako se stranke nisu drugačije sporazumjele, druga se stranka o prijedlogu za provođenje mirenja mora izjasniti u roku od 15 dana od dana kada je primila prijedlog za provođenje mirenja, ili u drugom roku za odgovor naznačenom u prijedlogu. Ako se ne izjasni u navedenome roku, smatraće se da je odbila prijedlog za mirenje. Ako je posebnim propisom određen rok za podnošenje tužbe, postupak mirenja smatra okončanim.

ZOM uređuje postupak mirenja.³⁶ Imenovanje izmiritelja obavlja se prema pravilima o kojima su se stranke sporazumjele te stranke sporazumno određuju hoće li mirenje provoditi jedan ili više izmiritelja i tko će se imenovati za izmiritelja. Ako se stranke ne mogu sporazumjeti o broju ili osobi, odnosno osobama izmiritelja, mogu zatražiti da ih odredi ili da ih imenuje institucija za mirenje ili neka treća osoba (dalje kao: tijelo za imenovanje).

U pogledu obveza izmiritelja,³⁷ propisuje da je izmiritelj je u postupku mirenja dužan postupati stručno, svrhovito i nepristrano, a osoba kojoj se ponudi imenovanje za izmiritelja dužna je otkriti sve okolnosti koje bi mogle dati povoda opravданoj sumnji u njezinu nepristranost i neovisnost. Nakon imenovanja, izmiritelj je dužan priopćiti takve okolnosti strankama čim za njih sazna, ako to već ranije nije učinio.

³² Čl. 3. alineja 1.ZOM.

³³ Čl. 3. alineja 2. ZOM.

³⁴ Čl. 3. alineja 3. ZOM.

³⁵ čl. 6. ZOM.

³⁶ Čl. 7. ZOM.

³⁷ Čl. 8. ZOM.

Mr. sc. Josip Kos

Predsjednik Suda časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i sudac Visokog trgovačkog suda Republike Hrvatske u mirovini

U pogledu načina provođenja mirenja,³⁸ treba reći da se mirenje provodi na način o kojem su se stranke sporazumjеле. Izmiritelj će pri vođenju postupka zadržati pravičan i jednak odnos prema strankama.

U pogledu sastanaka izmiritelja i stranaka, propisano je³⁹ da se izmiritelj se u postupku mirenja može sastajati sa svakom od stranaka odvojeno. Ako se stranke nisu drugačije sporazumjеле, izmiritelj može informacije i podatke koje je primio od jedne stranke prenijeti drugoj stranci samo uz njezin pristanak.

Propisuje se⁴⁰ da izmiritelj može sudjelovati u sastavljanju nagodbe i predlagati njezin sadržaj.

ZOM propisuje i dovršetak postupka mirenja.⁴¹ Mirenje je dovršeno ako je jedna stranka uputila drugim strankama i izmiritelju pisanu izjavu o odustajanju od postupka mirenja, osim ako u postupku nakon odustajanja jedne stranke sudjeluju dvije ili više stranaka koje su voljne mirenje nastaviti, ako su stranke uputile izmiritelju pisanu izjavu o dovršetku postupka, odlukom izmiritelja da se postupak mirenja obustavlja (donesenom u pravilu nakon što je o tome strankama bila dana mogućnost da se izjasne, zbog toga što daljnje nastojanje da se postigne mirno rješenje spora više nije svrhovito), ako se nagodba ne sklopi u roku od 60 dana od početka mirenja, odnosno u drugom roku u skladu sa sporazumom stranaka te sklapanjem nagodbe.

U vezi sa pravnim učincima nagodbe,⁴² nagodba sklopljena u postupku mirenja obvezuje stranke koje su ju sklopile. dakle, ako su nagodbom stranke preuzele određene obveze, one su ih dužne pravodobno izvršiti, nagodba koja je sklopljena u postupku mirenja je ovršna isprava ako je u njoj utvrđena određena obveza na činidbu o kojoj se stranke mogu nagoditi te ako sadrži izjavu obvezanika o neposrednom dopuštenju ovrhe (klauzula ovršnosti). Klauzulom ovršnosti dužnik izričito pristaje da se na temelju nagodbe radi ostvarenja dužne činidbe nakon dospjelosti obveze može neposredno provesti prisilna ovrha, a klauzula ovršnosti može biti sadržana i u posebnoj ispravi, ali ovrha nagodbe će se odbiti ako sklapanje nagodbe nije dopušteno, ako je nagodba suprotna javnom poretku, ako je sadržaj nagodbe neprovediv ili nemoguć. Stranke se mogu sporazumjeti i da se nagodba sastavi u obliku javnobilježničkog akta, sudske nagodbe ili arbitražnog pravorijeka na temelju nagodbe.

U postupku mirenja vrijedi povjerljivost.⁴³ Ako se stranke nisu drugačije sporazumjele, izmiritelj je dužan u odnosu na treće osobe čuvati povjerljivim sve informacije i podatke

³⁸ Čl. 9. ZOM.

³⁹ Čl. 10. ZOM.

⁴⁰ Čl. 11. ZOM.

⁴¹ Čl. 12. ZOM.

⁴² Čl. 13. ZOM.

⁴³ Čl. 14. ZOM.

za koje sazna tijekom postupka mirenja, osim ako ih je na temelju zakona dužan priopćiti ili ako je to nužno radi provedbe ili ovrhe sklopljene nagodbe. Izmiritelj odgovara za štetu koju je prouzročio kršenjem prethodno navedenih dužnosti, a ta se pravila i odgovornost, na odgovarajući način, primjenjuju i na stranke te na druge osobe koje su u postupku mirenja sudjelovale u bilo kojem svojstvu.

U sudskom, arbitražnom ili drugom postupku nije dopušteno davati izjave, predlagati dokaze ili podnosititi drugi dokaz u bilo kojem obliku,⁴⁴ ako se takav dokaz odnosi na:

1. činjenicu da je jedna od stranaka predlagala ili prihvatile mirenje,
2. izjave o činjenicama ili prijedlozima koje su stranke u postupku iznosile,
3. priznanje zahtjeva ili činjenica izvršeno tijekom postupka, ako takva očitovanja nisu sastavni dio nagodbe,
4. isprave koje su pripremljene isključivo za potrebe postupka mirenja, osim ako je zakonom utvrđeno da je njihovo iznošenje nužno radi provedbe ili ovrhe sklopljene nagodbe,
5. spremnost stranaka da tijekom postupka prihvate iznesene prijedloge
6. i druge u postupku iznesene prijedloge

Ako se stranke nisu drugačije sporazumjele, izmiritelj i osobe koje sudjeluju u postupku mirenja u bilo kojem svojstvu, ne mogu biti prisiljene svjedočiti u arbitražnom, sudskom ili bilo kojem drugom postupku u vezi s informacijama i podacima koji proizlaze iz postupka mirenja ili su s njim povezani, pa će se takvi dokazni prijedlozi - u sudskom, arbitražnom ili drugom postupku – odbaciti kao nedopušteni. Iznimno se podaci iz postupaka mirenja u mogu otkriti ili upotrijebiti u dokazne svrhe u postupku pred arbitražom, sudom ili drugim državnim tijelom ako je to nužno radi zaštite javnog poretku i samo pod uvjetima i u opsegu koji zahtijeva zakon ili ako je to potrebno za provedbu ili ovrhu nagodbe. Osobe koje povrijede prethodne zabrane odgovorne su za štetu koju time prouzroče.

Propisuje se⁴⁵ nespojivost funkcije izmiritelja s funkcijom suca, arbitra ili suca suda časti – u istoj pravnoj stvari. Ako se stranke nisu drugačije sporazumjele, izmiritelj ne može biti sudac ili arbitar u sporu koji je bio ili jest predmet postupka mirenja, ili u nekom drugom sporu koji je proizašao iz toga pravnog odnosa ili je u vezi s njim. Iznimno stranke mogu ovlastiti izmiritelja da kao arbitar donese pravorijek na temelju nagodbe.

Glede učinka postupka mirenja na zastarne rokove i rokove za podnošenje tužbe, ZOM propisuje⁴⁶ da stranke koje su izabrale mirenje radi pokušaja rješavanja spora ne smiju izgubiti mogućnost pokretanja sudskog, arbitražnog ili drugog postupka zbog proteka

⁴⁴ Čl. 15. ZOM.

⁴⁵ Čl. 16. ZOM.

⁴⁶ Čl. 17. ZOM.

zastarnog ili prekluzivnog roka, pokretanjem postupka mirenja zastara se prekida, ako se mirenje okonča bez zaključenja nagodbe, smatra se da prekida nije bilo. Iznimno, ako u roku od 15 dana od dovršetka mirenja, stranke podnesu tužbu ili poduzmu drugu radnju pred sudom ili drugim nadležnim tijelom radi utvrđivanja, osiguranja ili ostvarenja tražbine, smarat će se da je zastara prekinuta trenutkom pokretanja postupka mirenja, ako je posebnim propisom određen rok za podnošenje tužbe, taj rok ne teče dok mirenje traje, a započet će ponovno teći istekom petnaestog dana od dovršetka mirenja.

Kada je riječ o odnosu mirenja i drugih postupaka o istom predmetu spora, propisuje se⁴⁷ da, ako su se stranke sporazumjele o provođenju mirenja i izrijekom se obvezale da tijekom točno određenog vremenskog razdoblja ili do nastupanja točno određenog uvjeta neće pokretati ili nastavljati sudske, arbitražne ili druge postupke, takav sporazum ima obvezujući učinak, pa će u tom slučaju na zahtjev druge stranke, sud, arbitri ili druga tijela kod kojih se pokrene postupak o istom predmetu spora, odbaciti akt kojim se postupak pokreće ili predlaže nastavak postupka;

Tijekom sudskog, upravnog ili drugog postupka tijelo koje vodi postupak će, u sporovima koje vode, preporučiti strankama da spor riješe u postupku mirenja u skladu s odredbama ZOM-a, ako ocijeni da postoji mogućnost rješavanja spora mirenjem.⁴⁸ Navedeno tijelo može pozvati stranke i na informativni sastanak o korištenju mirenja.

Glede troškova po vrijedi da ako se stranke nisu drugačije sporazumjele, svaka snosi svoje troškove, a troškove postupka mirenja stranke snose na jednake dijelove, odnosno u skladu s posebnim zakonom ili pravilima institucija za mirenje.⁴⁹

Zaključno, za mirenje treba reći kako je ono izvansudski način rješavanja potrošačkih i trgovačkih sporova u kojem stranke u sporu mogu svoj spor riješiti na miran način, međusobnim poslovnim pomirenjem i sklapanjem nagodbe s pravnom snagom ovršne isprave i to pri instituciji (centru) za mirenje i uz pomoć izmiritelja (mediatora). Stranke svojom voljom sklapaju nagodbu, a institucija za mirenje ne donosi nikakvu odluku. Ona je organizator mirenja. Država bi trebala poticati takvo rješavanje sporova na liberalan način kako je to Zakonom o mirenju uređeno, a ne podzakonskim aktima stavljati mirenje u krute državne formalističke okvire. Paradoksalno je da potrošači i gospodarstvenici priznaju da je rješavanje sporova medijacijom (mirenjem) vrlo civiliziran način rješavanja sporova i brži od sudskih postupaka, a u praksi većina traži pravnu zaštitu pri državnim sudovima. To je velika čast za državne sudove, ali ih takva praksa nepotrebno opterećuje i stvara se opći dojam o neažurnosti državnih sudova.

⁴⁷ Čl. 18. ZOM.

⁴⁸ Čl. 19. ZOM.

⁴⁹ Čl. 20. ZOM.

Dobar je znak što se pri sudovima časti HGK i HOBK oko 33 % predmeta završava mirenjem i nagodbama u prethodnom postupku mirenja, a mirenje se obavlja po pravilima iz pravilnika o radu tih sudova časti, a ne po pravilima iz pravilnika centara za mirenje komora. Međutim, ni mirenje pri sudovima časti po potonjim pravilima iz pravilnika centara ne bi bilo nedopušteno, ako se obavlja u navedenom prethodnom postupku mirenja pri sudovima časti. Nije bitno kako su stranke našle i pristale na mirno rješenje spora već je bitno da su takvo mirno rješenje i nagodbu postigle.

Bitno je istaknuti veliku korist od sklapanja nagodbe ako stranke postignu sporazum o mirnom rješenju spora. Ako stranke ne sklope nagodbu u propisanome pisanom obliku, a postignu samo usmeni sporazum o mirnom rješenju spora, vjerovnik iz takva sporazuma neće imati ovršnu ispravu kao pravni temelj za ovrhu, tj. za ostvarenje svoje tražbine prisilnim pravnim putem pri sudu ili pri javnom bilježniku. Ako dužnik iz takve usmene nagodbe ne bi dobrovoljno ispunio svoju obvezu u dogovorenome roku, vjerovnik bi bio na početku sa svojom tražbinom, tj. morao bi ponovno pokretati jedan od mogućih sudskeh ili izvansudskeh postupaka za ostvarenje svoje tražbine.

Razlike između rezultata pravne zaštite pri državnim sudovima, sudovima časti, arbitražama i centrima za mirenje te između rezultata individualne zaštite prava potrošača i zaštite kolektivnih interesa potrošača

(1) Razlike između rezultata pravne zaštite pri državnim sudovima, sudovima časti, arbitražama i centrima za mirenje

Između pojedinih rezultata postoje razlike, ali je jednak pravni učinak tih rezultata, koji se očituje u sljedećem:

1. sudovi časti, državni sudovi i arbitraže donose odluke (presude ili pravorijeke) o prijavama ili tužbenim zahtjevima, dakle, o međusobnim pravima i obvezama stranaka odlučuje netko drugi, netko tko ne može znati pravu istinu o međusobnim poslovnim (i drugim) odnosima stranaka jer je sudska istina samo ona istina koju sud spoznaje iz činjenične osnove utvrđene provedbom dokaza;
2. nagodbe sklopljene pri sudovima časti, državnim sudovima i pri centrima za mirenje plod su slobodne volje stranaka, koje znaju potpunu istinu o međusobnim pravima i obvezama;
3. između pravnog učinka navedenih odluka (presuda i pravorijeka) s jedne strane i navedenih nagodbi, s druge strane, nema praktične razlike jer jedne i druge imaju pravnu snagu ovršne isprave na temelju koje vjerovnik može zahtijevati prisilnu sudske ili javnobilježničku ovrhu.

Ako mirenje ne uspije, stranke su na početku sa svojim spornim pitanjima. One mogu svoj spor riješiti pri drugoj sudskej ili izvansudskej nadležnoj instituciji ili pak, ako ih je neki sud uputio na mirenje mogu nastaviti postupak pri istom sudu koji ih je uputio na mirenje iz parničnog posstupka.

(2) Tužba za zaštitu kolektivnih interesa potrošača

Posebnost ili različitost rezultata parničnog postupka povodom tužbe za zaštitu kolektivnih interesa potrošača⁵⁰ pri trgovačkom судu prema dosada istaknutim rezultatima sudskih i izvansudskeh postupaka sastoji se u posebnoj strukturi izreke presude trgovačkog suda kojom prihvaća tužbeni zahtjev tužitelja. Tom presudom trgovački sud:

1. utvrđuje čin povrede propisa o zaštiti potrošača i precizno definira (opisuje) taj čin,
2. naređuje tuženiku
 - a. da (u svakom slučaju i obvezno) prekine s činjenjem povrede propisima o zaštiti potrošača iz članka 131. stavka 1. ZZP-a te
 - b. da, ako je to moguće, usvoji mjere koje su potrebne za uklanjanje štetnih posljedica koje su nastale zbog njegovog protupravnog ponašanja, i
3. zabranjuje tuženiku takvo ili slično ponašanje ubuduće;
4. naređuje tuženiku da o svom trošku objavi cijelu ili dio presude ako njen objavljivanje može doprinijeti da se ublaže ili u potpunosti isključe štete posljedice odnosnih povreda propisa o zaštiti potrošača iz članka 131 stavka 1. ZZP-a;
5. određuje rok za ispunjenje odluke, odnosno obveze iz presude

6. određuje moguće sankcije za nepostupanje po odluci suda tako što će:
 - a. na zahtjev osobe ovlaštene za pokretanje postupka odrediti novčanu kaznu (za svaki dan zakašnjenja i to ovisno o ozbiljnosti povrede prava zaštite potrošača) za slučaj da tuženik dobrovoljno ne ispuni obvezu iz presude ili ju ispuni sa zakašnjenjem, a
 - b. na određivanje novčane kazne primjenjuju se odredbe OZ-a koje uređuju odmjeravanje i odlučivanje o novčanoj kazni kao osnovnom sredstvu ovrhe;
 - c. iznos novčane kazne bit će uplaćen u korist Državnog proračuna Republike Hrvatske

⁵⁰ Čl. 136. ZZP.

Mr. sc. Josip Kos

Predsjednik Suda časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i sudac Visokog trgovačkog suda Republike Hrvatske u mirovini

U pogledu učinka sudske odluke prema trećima⁵¹ presuda kojom sud usvaja tužbeni zahtjev za zaštitu kolektivnih interesa potrošača obvezuje tuženika da se u budućnosti suzdrži od istog ili sličnog protupravnog ponašanja u odnosu na sve potrošače, a ovru na temelju odluke iz stavka 1. mogu tražiti osobe iz čl. 2. Uredbe o određivanju osoba ovlaštenih za pokretanje postupka radi zaštite kolektivnih interesa potrošača⁵² i svaki potrošač.

U pogledu učinka presude prema ostalim sudovima, postoji obvezujuća snaga sudske odluke za ostale sudove.⁵³ Naime, presuda trgovačkog suda donesena u postupku za zaštitu kolektivnih interesa potrošača kojom je utvrđeno postojanje povrede propisa za zaštitu potrošača obvezuje ostale sudove u postupku koji potrošač osobno – individualno pokrene radi naknade štete koja mu je prouzročena postupanjem tuženika. Osuđujuća pravomoćna presuda donesena u postupku za zaštitu kolektivnih interesa potrošača obvezujuća je osnova za odgovornost tuženika u individualnoj (osobnoj) parnici oštećenika koji je protiv dotičnog tuženika podnio tužbu radi naknade štete zbog povrede propisa koja je tom presudom pravomoćno utvrđena.

U parničnom postupku povodom tužbe za zaštitu kolektivnih interesa potrošača sud može, do donošenja konačne odluke, odrediti privremenu mjeru.⁵⁴ Takvu mjeru sud može odrediti bez dokazivanja uvjeta za određivanje privremene mjere iz čl. 346. OZ-a, tj. bez da predlagatelj osiguranja učini vjerojatnim:

1. postojanje svoje tražbine,
2. opasnost da bi bez takve mjere protivnik osiguranja spriječio ili znatno otežao ostvarenje tražbine, osobito time što bi promijenio postojeće stanje stvari te
3. da je mjeru potrebna da bi se spriječilo nasilje ili nastanak nenadoknadive štete koja prijeti.

Osobitost ovakvog parničnog postupka sastoji se u tome što predlagatelj osiguranja ne mora učiniti niti vjerojatnima navedene okolnosti, pretpostavke (uvjete) koje inače opravdavaju određivanje privremene mjere i bez kojih sud neće izdati privremenu mjeru.

⁵¹ Čl. 138. ZZP.

⁵² Narodne novine, 124/09. Ovlaštene osobe su: 1. Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, 2. Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi, 3. Državni inspektorat, 4. Agencija za elektroničke medije, 5. Pravobranitelj za djecu, 6. »Potrošač« Hrvatski savez udruga za zaštitu potrošača, 7. Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske.

⁵³ Čl. 138.a ZZP.

⁵⁴ Čl. 139. ZZP. Po navedenom članku, Sud će naređiti prekid određenog tuženikovog ponašanja koje je „(...) u suprotnosti s odredbama članka 30. do 70. te članka 87. do 115. ZZP-a, odredbama članka 400. do 429. te članka 881. do 903. Zakona o obveznim odnosima, odredbama Zakona o elektroničkoj trgovini, odredbama članka 11. do 49. Zakona o elektroničkim medijima, odredbama Zakona o potrošačkom kreditiranju, odredbama Zakona o uslugama, odredbama Zakona o lijekovima osim članaka 4. do 10., te odredbama Pravilnika o načinu oglašavanja o lijekovima i homeopatskim proizvodima, odnosno.“ (čl. 131. st. 1. ZZP).

Mr. sc. Josip Kos

Predsjednik Suda časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i sudac Visokog trgovackog suda Republike Hrvatske u mirovini

U pogledu odnosa parničnog postupka pri trgovackom sudu, povodom tužbe radi zaštite kolektivnih interesa potrošača, prema drugim postupcima koje osobno (individualno) pokreće potrošač,⁵⁵ odnos je takav da pokretanje ili vođenje postupka temeljem čl. 131. ZZP-a ne sprečava osobu kojoj je postupanjem trgovca, koje je suprotno odredbama ZZP-a i drugih u njemu navedenih propisa prouzročena šteta da pokrene pred nadležnim sudom postupak za naknadu štete protiv osobe koja joj je nedopuštenim postupanjem prouzročila štetu da pred sudom pokrene postupak za poništaj ili utvrđenje ništetnosti ugovora koji je sklopljen pod utjecajem nedopuštenog postupanja, odnosno da pred sudom pokrene bilo koji drugi postupak kojim će zahtijevati ostvarenje prava koja joj pripadaju na temelju pravila sadržanih u ZZP-u ili drugim zakonima koji se odnose na zaštitu potrošača.

Premda ZZP⁵⁶ govori samo o tome da oštećeni potrošač može pred sudom pokrenuti postupak radi naknade štete i radi ostvarenja drugih navedenih zahtjeva protiv štetnika treba uzeti da tako oštećeni potrošač može pokrenuti takav postupak i pri izvansudskim institucijama o kojima je više riječi bilo supra.

⁵⁵ Vidi čl. 140. ZZP.

⁵⁶ Vidi čl. 140. ZZP.

ZBORNIK OKRUGLOG STOLA
„CONSUMER AT INTERNAL MARKET“
ODRŽANOG 24. LISTOPADA 2013.
U ZAGREBU