

Izvorna jezična inačica ove stranice [en](#) nedavno je izmijenjena. Naši prevoditelji trenutno pripremaju jezičnu inačicu koju vidite.
Swipe to change

engleski

Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi (2005/29)**KOJI JE CILJ OVE DIREKTIVE?**

Njome se definira nepoštena **poslovna praksa** poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču koja je u Europskoj uniji zabranjena. Primjenjuje se na svaku radnju ili izostavljanje koje je u izravnoj vezi s promocijom, prodajom ili dobavljanjem proizvoda koje izvrši trgovac potrošačima. Stoga štiti gospodarske interese potrošača prije, tijekom i nakon posla.

Osigurava jednaku razinu zaštite svim potrošačima, neovisno o mjestu kupnje ili prodaje u EU-u.

KLJUČNE TOČKE

Nepoštena poslovna praksa jest ona koja:

je u suprotnosti sa zahtjevima u pogledu profesionalne pažnje* i

će vjerojatno narušiti gospodarsko ponašanje prosječnog potrošača*.

Neki potrošači uživaju višu razinu zaštite zbog svoje određene ranjivosti u odnosu na praksu odnosno predmetni proizvod, svoje dobi (dijete ili starija osoba), lakovjernosti ili svoje mentalne ili fizičke nemoći.

Direktivom se dvije posebne kategorije poslovne prakse definiraju kao posebice nepoštene: **zavaravajuća poslovna praksa** (radnjom ili izostavljanjem) i **agresivna poslovna praksa**.

Zavaravajuća poslovna praksa*Zavaravajuće radnje*

Praksa je zavaravajuća ako sadržava lažne ili netočne informacije ili je vjerojatno da će zavarati prosječnog potrošača, čak i ako je informacija točna, te ga navodi da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio. Primjeri takvih radnji uključuju lažne ili obmanjujuće informacije o:

postojanju ili prirodi proizvoda;

glavnim obilježjima proizvoda (njegova raspoloživost, pogodnosti, rizici, izvedba, sastav, zemljopisno podrijetlo, rezultati koji se očekuju od njegove uporabe itd.);

mjeri u kojoj je trgovac preuzeo obveze (u pravilima postupanja kojima se pristao obvezati);

cijeni ili postojanju posebne cjenovne prednosti;

potrebi za servisiranjem ili popravkom.

Zavaravajuća izostavljanja

Praksa se također smatra zavaravajućom ako izostavlja bitne informacije potrebne prosječnom potrošaču da bi donio informiranu odluku o transakciji ili ako su one pružene na nejasan, nerazumljiv, varljiv ili nepravodoban način te je vjerojatno da će ga navesti na donošenje odluke o poslu koju inače ne bi donio.

Agresivna poslovna praksa

Odluke o transakciji potrošač mora slobodno donositi. Praksa je agresivna i nepoštena ako uznemiravanjem, prisilom ili nedopuštenim utjecajem* osjetno narušava slobodu izbora prosječnog potrošača te ga navodi na donošenje odluke o transakciji koju inače ne bi donio.

Kako bi se odredilo je li komercijalna praksa agresivna, treba razmotriti nekoliko elemenata. Oni uključuju:

prirodu, smještaj i trajanje prakse;

vjerojatnu uporabu prijetećeg ili pogrdnog jezika ili ponašanja;

slučaj kada trgovac iskorištava specifične okolnosti takve težine (npr. smrt ili teška bolest) da bi narušio potrošačevo prosuđivanje i utjecao na potrošačevu odluku vezanu uz proizvod;

sve nerazmjerne neugovorne uvjete nametnute potrošaču koji želi iskoristiti svoja ugovorna prava (kao što su raskid ugovora ili prelazak na drugi ugovor).

Prilog I. Direktivi sadržava popis 31 poslovne prakse koje se u svim okolnostima smatraju nepoštenima.

Primjena – Ocjenjivanje

Godine 2013. **Europska komisija** objavila je prvu **ocjenu** o tome kako zemlje EU-a primjenjuju Direktivu te naznačila koje su radnje potrebne kako bi se njezine koristi ostvarile u najvećoj mogućoj mjeri. Napominje se kako su nacionalna tijela obuzdala širok raspon zavaravajućih ili agresivnih poslovnih praksi. Njezin se pravni okvir pokazao kao dobro prilagođen osiguranju poštenosti nove internetske prakse koja se razvija usporedno s evolucijom reklamnih prodajnih tehnika. Međutim, ocjenjivanje pokazuje da je potrebno učiniti više kako bi se jamčila viša razina zaštite potrošača, posebice u prekograničnoj trgovini.

U pratećoj **komunikaciji** Komisije zaključeno je da postoji potreba za strožom i dosljednijom provedbom pravila direktive u područjima kao što su putovanja, prijevoz, digitalne, internetske i financijske usluge i nepokretna imovina.

Smjernice i baza podataka

Komisija je 2016. izdala ažurirane **smjernice** o provedbi i primjeni direktive. U njima su objašnjeni ključni pojmovi i pravila te se navode praktični primjeri preuzeti iz prakse **Suda Europske unije** te nacionalnih sudova i uprava kako bi se nacionalnim tijelima olakšala provedba i kako bi se osigurala bolja pravna sigurnost za trgovce.

Komisija je sastavila javno dostupnu bazu podataka o pravima zemalja EU-a koja uključuju direktivu kao i o njihovoj jurisprudenciji, upravnim odlukama, upućivanjima na povezanu pravnu literaturu i ostale relevantne materijale. Na taj se način mogu uspoređivati odluke i presude zemalja EU-a. Bazi podataka moći će se pristupiti putem portala e-Pravosuđe 2017. godine.

OTKAD SE PRIMJENJUJE OVA DIREKTIVA?

Primjenjuje se od 12. prosinca 2007. Zemlje EU-a trebale su je uključiti u svoje nacionalno pravo do 12. lipnja 2007.

POZADINA

Za više informacija pogledajte:

„Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi” na mrežnoj stranici Europske komisije.

*** KLJUČNI POJMOVI**

Profesionalna pažnja: standard posebne vještine i pažnje koja se u razumnoj mjeri očekuje u odnosu trgovca prema potrošačima, i to razmjerno s poštenom tržišnom praksom i/ili općem načelu dobre vjere u području aktivnosti trgovca.

Potrošač: svaka fizička osoba koja, u poslovnoj praksi na koju se odnosi ova Direktiva, djeluje u svrhe koje sežu izvan njezine trgovačke odnosno poslovne djelatnosti, obrta ili slobodnog zanimanja.

Nedopušteni utjecaj: iskorištavanje položaja moći u odnosu na potrošača, i to korištenjem pritiska, čak i bez uporabe prijetnji o fizičkoj sili, na način koji osjetno ograničava potrošačevu sposobnost donošenja informirane odluke.

GLAVNI DOKUMENT

Direktiva [2005/29/EZ](#) Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća („Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi”) (SL L 149, 11.6.2005., str. 22.-39.)

Sukcesivne izmjene i dopune Direktive 2005/29/EZ uključene su u originalni tekst. Ovaj [pročišćeni tekst](#) ima samo dokumentarnu vrijednost.

VEZANI DOKUMENTI

Komunikacija Komisije Europskom parlamentu, Vijeću i Europskom gospodarskom i socijalnom odboru o primjeni Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi – Postizanje visokog stupnja zaštite potrošača – Izgradnja povjerenja na unutarnjem tržištu ([COM\(2013\) 138 final](#), 14.3.2013.)

Izvješće Komisije Europskom parlamentu, Vijeću i Europskom gospodarskom i socijalnom odboru – Prvo izvješće o primjeni Direktive 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća („Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi”) ([COM\(2013\) 139 final](#), 14.3.2013.)

Radni dokument službi Komisije – Smjernice o provedbi/primjeni Direktive 2005/29/EZ o nepoštenoj poslovnoj praksi, koji prati Komunikaciju Komisije Europskom parlamentu, Vijeću i Europskom gospodarskom i socijalnom odboru – Sveobuhvatan pristup poticanju prekogranične e-trgovine za građane i poslovne subjekte u Europi ([SWD\(2016\) 163 final](#), 25.5.2016.)

Posljednji put ažurirano: 08/08/2018

Stranicu održava Europska komisija. Informacije na ovoj stranici ne odražavaju nužno službeno stajalište Europske komisije. Europska komisija ne preuzima nikakvu odgovornost za informacije ili podatke sadržane ili navedene u ovom dokumentu. Pogledajte pravnu obavijest koja se odnosi na propise za autorska prava za europske stranice.