

32005L0029

L 149/22

SLUŽBENI LIST EUROPSKE UNIJE

11.6.2005.

**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”)****(Tekst značajan za EGP)**

EUROPSKI PARLAMENT I VIJEĆE EUROPSKE UNIJE,

uzimajući u obzir Ugovor o osnivanju Europske zajednice, a posebno njegov članak 95.,

uzimajući u obzir prijedlog Komisije,

uzimajući u obzir mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora <sup>(1)</sup>,u skladu s postupkom utvrđenim u članku 251. Ugovora <sup>(2)</sup>,

budući da:

- (1) Člankom 153. stavkom 1. i stavkom 3. točkom (a) Ugovora predviđa se da Zajednica treba doprinositi postizanju visokog stupnja zaštite potrošača mjerama koje usvaja na temelju članka 95. Ugovora.
- (2) U skladu s člankom 14. stavkom 2. Ugovora unutarnje tržište obuhvaća područje bez unutarnjih granica, u kojemu je osigurano slobodno kretanje robe i usluga, kao i sloboda nastana. Razvoj poštene poslovne prakse unutar područja bez unutarnjih granica ključan je za promicanje razvoja prekograničnih aktivnosti.
- (3) U zakonima država članica u vezi s nepoštenom poslovnom praksom prisutne su znatne razlike, što može dovesti do osjetnog narušavanja tržišnog natjecanja

i stvoriti prepreke nesmetanom funkcioniranju unutarnjeg tržišta. U području oglašavanja, Direktivom Vijeća 84/450/EEZ od 10. rujna 1984. o usklađivanju zakona i drugih propisa država članica koji se odnose na zavaravajuće i komparativno oglašavanje <sup>(3)</sup> utvrđuju se minimalni kriteriji za usklađivanje zakonodavstva o zavaravajućem oglašavanju, što ne sprečava države članice da zadrže ili usvoje mjere koje bi osigurale širu zaštitu potrošača. Posljedično, odredbe država članica o zavaravajućem oglašavanju u znatnoj su mjeri različite.

- (4) Ti nerazmjeri uzrokuju nesigurnost o tome koja se nacionalna pravila primjenjuju na nepoštenu poslovnu praksu, što šteti gospodarskim interesima potrošača i stvara brojne prepreke za poslovne subjekte i potrošače. Te prepreke povećavaju poslovni trošak korištenja sloboda unutarnjeg tržišta, posebno ako poslovni subjekt želi sudjelovati u prekograničnim marketinškim ili oglašivačkim kampanjama i promotivnim prodajama. Takve prepreke također čine potrošače nesigurnima u pogledu njihovih prava te narušavaju njihovo povjerenje u unutarnje tržište.

- (5) Budući da na razini Zajednice nema jednoobraznih pravila, prepreke slobodnom prekograničnom kretanju usluga i robe te slobodi poslovnog nastana mogle bi se, u mjeri u kojoj nastoje zaštititi priznate ciljeve od javnog interesa te su razmjerne tim ciljevima, opravdati s obzirom na sudsku praksu Suda EZ-a. Uzimajući u obzir ciljeve Zajednice, utvrđene u odredbama Ugovora i u sekundarnom zakonodavstvu Zajednice u području slobode kretanja, kao i u skladu s politikom Zajednice o tržišnom komuniciranju utvrđenom u Komunikaciji Komisije „Nastavno na Zelenu knjigu o tržišnom komuniciranju na unutarnjem tržištu”, takve bi prepreke trebalo ukloniti. Te se prepreke mogu ukloniti jedino tako da se na razini Zajednice ustanove jednoobrazna pravila koja utvrđuju visoku razinu zaštite potrošača, kao i tako da se razjasne određeni pravni koncepti na razini Zajednice, u mjeri koja je nužna za uredno funkcioniranje unutarnjeg tržišta i zadovoljavanje zahtjeva pravne sigurnosti.

<sup>(1)</sup> SL C 108, 30.4.2004., str. 81.

<sup>(2)</sup> Mišljenje Europskog parlamenta od 20. travnja 2004. (SL C 104 E, 30.4.2004., str. 260.), Zajedničko stajalište Vijeća od 15. studenoga 2004. (SL C 38 E, 15.2.2005., str. 1.), Stajalište Europskog parlamenta od 24. veljače 2005. (još nije objavljeno u Službenom listu) i Odluka Vijeća od 12. travnja 2005.

<sup>(3)</sup> SL L 250, 19.9.1984., str. 17. Direktiva kako je izmijenjena Direktivom 97/55/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (SL L 290, 23.10.1997., str. 18.).

- (6) Ovom se Direktivom stoga usklađuju zakoni država članica u području nepoštenih poslovnih prakse, uključujući nepošteno oglašavanje, koja izravno nanosi štetu gospodarskim interesima potrošača i na taj način neizravno šteti gospodarskim interesima legitimnih konkurenata. U skladu s načelom proporcionalnosti, ova Direktiva štiti potrošače od posljedica takve nepoštenih poslovne prakse, ako je prisutna u znatnoj mjeri, ali priznaje da u nekim slučajevima učinak na potrošače može biti zanemariv. Direktiva ne obuhvaća niti utječe na nacionalne zakone u području nepoštenih poslovne prakse koja nanosi štetu jedino interesima konkurenata na tržištu ili se odnosi na poslove između trgovaca; vodeći u potpunosti računa o načelu supsidijarnosti, države članice će, ako tako odluče, i nadalje moći uređivati takvu praksu u skladu s pravom Zajednice. Jednako tako, ova Direktiva ne obuhvaća niti utječe na odredbe Direktive 84/450/EEZ o oglašavanju koje zavarava poslovni subjekt, ali ne i potrošače, kao i o komparativnom oglašavanju. Nadalje, ova Direktiva ne utječe na usvojenu oglašivačku i marketinšku praksu, kao što je zakonski dopušteno plasiranje proizvoda, diferenciranje brendova ili nuđenje poticajnih mjera koje na zakonski dopušten način mogu utjecati na potrošačevu percepciju proizvoda i njegovo ponašanje bez narušavanja njegove sposobnosti da donese informiranu odluku.
- (7) Ova se Direktiva tiče poslovne prakse koja je u izravnom odnosu s utjecajem na potrošačevim odlukama o transakcijama vezanim uz proizvode. Ona se ne odnosi na trgovinsku praksu koja se provodi ponajprije u druge svrhe, uključujući, primjerice, tržišno komuniciranje usmjereno prema ulagačima, kao što su godišnja izvješća i korporativna promidžbena literatura. Također se ne odnosi na zakonske zahtjeve vezane uz ukus i pristojnost, koji se uvelike razlikuju među državama članicama. Poslovna praksa, kao što su poslovne ponude na ulici, u državama članicama može biti nepoželjna kulturološki. Države članice bi slijedom toga i nadalje trebale moći zabraniti poslovnu praksu na svojem državnom području u skladu s pravom Zajednice, zbog ukusa i pristojnosti, čak i ako takva praksa ne ograničava potrošačevu slobodu izbora. U primjeni ove Direktive u potpunosti bi trebalo uzeti u obzir okruženje svakog pojedinačnog slučaja, a posebno opće odredbe Direktive.
- (8) Ova Direktiva izravno štiti gospodarske interese potrošača od nepoštenih poslovne prakse poslovnog subjekta prema potrošaču. Pri tome, ona također neizravno štiti legitime poslovne subjekte od njihovih konkurenata na tržištu koji se ne ponašaju u skladu s pravilima ove Direktive te na taj način jamči pošteno tržišno natjecanje u područjima koja uređuje. Podrazumijeva se da postoji druga poslovna praksa koja, iako ne šteti potrošačima, može štetiti konkurentima na tržištu i poslovnim klijentima. Komisija bi trebala pažljivo ispitati potrebu za poduzimanje djelovanja u području nepoštenog tržišnog natjecanja koje nije obuhvaćeno područjem primjene ove Direktive te, ako je potrebno, izraditi zakonodavni prijedlog koji bi obuhvatio te druge aspekte nepoštenog tržišnog natjecanja.
- (9) Ova Direktiva ne dovodi u pitanje pojedinačnu praksu onih kojima je nepoštenom poslovnom praksom nanosena šteta. Ne dovodi u pitanje ni pravila Zajednice i nacionalna pravila o ugovornom pravu, pravu intelektualnog vlasništva, zdravstvenim i sigurnosnim aspektima proizvoda, uvjetima poslovnog nastana i sustavu izdavanja odobrenja, uključujući i pravila koja se u skladu s pravom Zajednice odnose na kockanje. Ne dovodi u pitanje ni pravila Zajednice u području tržišnog natjecanja i nacionalne odredbe za provedbu tih pravila. Tako će države članice moći zadržati ili uvesti ograničenja i zabrane poslovne prakse zbog zaštite zdravlja i sigurnosti potrošača na svojem državnom području odnosno ondje gdje je sjedište trgovca, primjerice vezano uz alkohol, duhan ili farmaceutske proizvode. Financijske usluge i nepokretna imovina, zbog njihove složenosti i svojstvenih visokih rizika, iziskuju detaljne uvjete, uključujući pozitivno obvezivanje trgovaca. Iz tog razloga, u području financijskih usluga i nepokretnih imovine, ovom Direktivom ne dovodi se u pitanje pravo država članica da djeluju i izvan granica njezinih odredaba kako bi zaštitile gospodarske interese potrošača. Nije primjereno njome uređivati potvrđivanje i označavanje standarda kvalitete predmeta od plemenitih kovina.
- (10) Potrebno je osigurati da odnos između ove Direktive i postojećeg prava Zajednice bude koherentan, posebno kada se detaljne odredbe o nepoštenoj poslovnoj praksi primjenjuju na specifične sektore. Ovom se Direktivom stoga mijenja Direktiva 84/450/EEZ, Direktiva 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 1997. o zaštiti potrošača s obzirom na sklapanje ugovora na daljinu <sup>(1)</sup>, Direktiva 98/27/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 19. svibnja 1998. o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača <sup>(2)</sup> i Direktiva 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. o oglašavanju na daljinu financijskih usluga za potrošače <sup>(3)</sup>. U skladu s tim ova se Direktiva primjenjuje jedino ako ne postoje

<sup>(1)</sup> SL L 144, 4.6.1997., str. 19. Direktiva kako je izmijenjena Direktivom 2002/65/EZ (SL L 271, 9.10.2002., str. 16.).

<sup>(2)</sup> SL L 166, 11.6.1998., str. 51. Direktiva kako je izmijenjena Direktivom 2002/65/EZ.

<sup>(3)</sup> SL L 271, 9.10.2002., str. 16.

specifične odredbe prava Zajednice koje uređuju određene aspekte poslovne prakse, kao što su obveze informiranja i pravila o načinu na koji se informacija predstavlja potrošaču. Direktiva osigurava zaštitu potrošača kada ne postoji specifično sektorsko zakonodavstvo na razini Zajednice i sprečava da trgovci stvore pogrešni dojam o prirodi proizvoda. To je posebno važno za složene proizvode s visokom razinom rizika za potrošače, kao što su određeni proizvodi financijskih usluga. Posljedično, ova Direktiva nadopunjuje pravnu stečevinu Zajednice koja se primjenjuje na poslovnu praksu štetnu za gospodarske interese potrošača.

- (11) Visoki stupanj usklađenosti postignut usklađivanjem nacionalnih odredaba putem ove Direktive stvara zajednički visok stupanj zaštite potrošača. Ovom Direktivom utvrđuje se jedinstvena opća zabrana nepoštena poslovne prakse kojom se narušava gospodarsko ponašanje potrošača. Njome se također postavljaju pravila o agresivnoj poslovnoj praksi koja trenutačno nisu uređena na razini Zajednice.
- (12) Usklađivanje će u znatnoj mjeri povećati pravnu sigurnost kako za potrošače, tako i za poslovne subjekte. Obje će se skupine moći oslanjati na jedinstven pravni okvir temeljen na jasno utvrđenim pravnim konceptima koji uređuju sve aspekte nepoštena poslovne prakse u cijeloj Europskoj uniji. Učinak će biti otklanjanje prepreka proizašlih iz rascjepkanosti pravila o nepoštenoj poslovnoj praksi koja šteti gospodarskim interesima potrošača, te će se omogućiti da se i u tom području postigne funkcioniranje unutarnjeg tržišta.
- (13) U svrhu postizanja ciljeva Zajednice putem uklanjanja prepreka unutarnjem tržištu, nužno je zamijeniti postojeće različite opće odredbe i pravna načela država članica. Stoga, jedinstvena i zajednička opća zabrana utvrđena ovom Direktivom obuhvaća nepoštenu poslovnu praksu koja narušava gospodarsko ponašanje potrošača. S ciljem jačanja povjerenja potrošača, opća bi se zabrana trebala jednako primjenjivati na nepoštenu poslovnu praksu koja se javlja izvan bilo kojeg ugovornog odnosa trgovca i potrošača, kao i na onu koja slijedi sklapanje ugovora i javlja se tijekom njegovog izvršenja. Opća zabrana razrađena je pravilima o dvije vrste poslovne prakse koje su nesumnjivo najčešće, a to su zavaravajuća poslovna praksa i agresivna poslovna praksa.
- (14) Poželjno je da se zavaravajućom poslovnom praksom smatra i praksa, uključujući zavaravajuće oglašavanje, pri kojoj se zavaravanjem sprečava potrošača da izvrši izbor temeljen na informacijama, odnosno učinkoviti izbor. U skladu sa zakonima i praksom država članica u području zavaravajućeg oglašavanja, ova Direktiva raščlanjuje zavaravajuću praksu na zavaravajuće postupke i zavaravajuća izostavljanja. U vezi sa zavaravajućim izostavljanjima ova Direktiva utvrđuje ograničeni broj ključnih informacija koje su potrošaču potrebne kako bi donio odluku o transakciji. Takve informacije ne moraju biti objavljene u svim oglasima, već samo ako trgovac poziva na kupnju, što je konceptualno jasno određeno u ovoj Direktivi. Pristup potpunog usklađivanja usvojen u ovoj Direktivi ne sprečava države članice da u nacionalnom pravu utvrde glavna obilježja pojedinih proizvoda, kao što su kolekcionarski predmeti ili električni proizvodi, kod kojih bi ispuštanje obilježja pri pozivu na kupnju bilo bitno. Namjera ove Direktive nije da potrošačima smanji odabir zabranjujući promociju proizvoda koji izgledaju slično drugim proizvodima, osim ako ta sličnost zbunjuje potrošača u pogledu komercijalnog podrijetla proizvoda te je stoga zavaravajuća. Ova Direktiva ne bi trebala dovoditi u pitanje postojeće pravo Zajednice koje državama članicama izričito pruža izbor između nekoliko zakonodavnih mogućnosti zaštite potrošača u području poslovne prakse. Posebno, ova Direktiva ne bi trebala dovoditi u pitanje članak 13. stavak 3. Direktive 2002/58/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. srpnja 2002. o obradi osobnih podataka i zaštiti privatnosti u području elektroničkih komunikacija <sup>(1)</sup>.
- (15) U slučaju kada pravo Zajednice postavlja zahtjeve u vezi s informacijama u tržišnom komuniciranju, oglašavanju i stavljanju proizvoda na tržište, ta se informacija smatra bitnom prema ovoj Direktivi. Države članice imat će mogućnost zadržati ili dodati nove zahtjeve u vezi s informacijama u ugovornom pravu, koje proizvode posljedice u smislu ugovornog prava, ako je to dopušteno odredbama o minimalnim zahtjevima u postojećim instrumentima prava Zajednice. Popis takvih zahtjeva u pravnoj stečevini, koji nije taksativan, nalazi se u Prilogu II. S obzirom na potpuno usklađivanje koje se uvodi ovom Direktivom, samo se informacije koje zahtijeva pravo Zajednice smatraju bitnima za potrebe njezinog članka 7. stavka 5. Ako su države članice uvele zahtjeve koji prelaze okvire zahtjeva koje utvrđuje pravo Zajednice, na temelju odredbi o minimalnim zahtjevima, ispuštanje tih dodatnih informacija neće predstavljati zavaravajuće izostavljanje u smislu ove Direktive. Nasuprot tome, države članice imat će mogućnost, ako im to dopuštaju odredbe o minimalnim zahtjevima u pravu Zajednice, zadržati ili uvesti strože odredbe u skladu s pravom Zajednice kako bi osigurale viši stupanj zaštite pojedinačnih ugovornih prava potrošača.

<sup>(1)</sup> SL L 201, 31.7.2002., str. 37.

- (16) Odredbe o agresivnoj poslovnoj praksi trebale bi obuhvaćati praksu koja u znatnoj mjeri sprečava potrošačevu slobodu izbora. To je praksa pri kojoj se koristi uznemiravanje, prisila, uključujući uporabu fizičke sile te nedopušteni utjecaj.
- (17) Kako bi se osigurala veća pravna sigurnost, poželjno je utvrditi poslovnu praksu koja se u svim okolnostima smatra nepoštenom. Prilog I. stoga sadrži cjelovit popis postupaka koji predstavljaju takvu praksu. To su jedina poslovna postupanja koja se mogu smatrati nepoštenima a da se ne poduzima ocjenjivanje svakog pojedinog slučaja s obzirom na odredbe članaka 5. do 9. Popis se može izmijeniti jedino revizijom ove Direktive.
- (18) Primjereno je od nepoštene poslovne prakse zaštititi sve potrošače. Međutim, Sud EZ-a utvrdio je, u presudama u slučajevima vezanima uz oglašavanje otkako je na snazi Direktiva 84/450/EEZ, da je nužno ispitati učinak na zamišljenog tipičnog potrošača. U skladu s načelom proporcionalnosti, a kako bi omogućila učinkovitu primjenu zaštite koju predviđa, ova Direktiva kao mjerilo postavlja prosječnog potrošača koji je u razumnoj mjeri obaviješten, pažljiv i oprezan, uzimajući u obzir socijalne, kulturne i jezične čimbenike, kao što to tumači Sud, no ona također sadrži odredbe čiji je cilj spriječiti iskorištavanje potrošača kojega njegova obilježja čine posebno ranjivim u odnosu na nepoštenu poslovnu praksu. Ako je poslovna praksa posebno usmjerena na određenu skupinu potrošača kao što su djeca, poželjno je da se učinak prakse ocjenjuje sa stajališta prosječnog člana skupine. Stoga je primjereno u popis postupaka koji predstavljaju takvu praksu koji su u svim okolnostima nepošteni uključiti odredbu koja će, bez nametanja izravne zabrane oglašavanja usmjerenog prema djeci, tu skupinu štiti od nagovaranja na kupnju. Test prosječnog kupca nije statistički test. Nacionalni sudovi i druga tijela morat će izvršavati pravo vlastitog prosuđivanja uzimajući u obzir praksu Suda EZ-a kako bi utvrdili tipičnu reakciju prosječnog potrošača u danom slučaju.
- (19) Ako određena obilježja kao što su dob, tjelesna odnosno duševna nemoć ili lakovjernost potrošače čine posebno podložnima nekoj poslovnoj praksi odnosno proizvodu, te bi se određenom praksom moglo narušiti gospodarsko ponašanje jedino takvih potrošača na način koji trgovac u razumnoj mjeri može predvidjeti, primjereno je osigurati da ti potrošači budu na primjereni način zaštićeni, i to ocjenjujući tu praksu sa stajališta prosječnog člana te skupine.
- (20) Primjereno je predvidjeti prostor za pravila postupanja koja trgovcima omogućuju učinkovitu primjenu načela ove Direktive u specifičnim gospodarskim područjima. U sektorima u kojima postoje specifični obvezni zahtjevi koji uređuju ponašanje trgovaca, primjereno je i njih smatrati dokazom kada se radi o zahtjevima profesionalne pažnje u tom sektoru. Kontrolom koju na nacionalnoj ili razini Zajednice provode nositelji pravila s ciljem otklanjanja nepoštene poslovne prakse može se izbjeći potreba za pribjegavanjem upravnim ili sudskim postupcima, te bi je stoga trebalo poduprijeti. S ciljem postizanja visokog stupnja zaštite potrošača, organizacije potrošača moglo bi se obavijestiti o sastavljanju i uključiti u sastavljanje pravila postupanja.
- (21) Osobe odnosno organizacije za koje se prema nacionalnom pravu smatra da imaju legitimni interes u ovim pitanjima moraju raspolagati pravnim lijekovima za pokretanje postupaka protiv nepoštene poslovne prakse bilo pred sudom ili upravnim tijelom koje je nadležno odlučivati o pritužbama, ili za pokretanje odgovarajućeg sudskog postupka. Iako nacionalno pravo određuje na kome je teret dokaza, primjereno je sudovima i upravnim tijelima omogućiti da od trgovaca traže pružanje dokaza o točnosti činjeničnih tvrdnji.
- (22) Potrebno je da države članice utvrde sankcije za povredu odredaba ove Direktive i osiguraju provedbu tih sankcija. Sankcije moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće.
- (23) Budući da ciljeve ove Direktive, a to su uklanjanje prepreka funkcioniranju unutarnjeg tržišta putem nacionalnih zakona o nepoštenoj poslovnoj praksi i osiguravanje zajedničkog visokog stupnja zaštite potrošača usklađivanjem zakona i drugih propisa država članica o nepoštenoj poslovnoj praksi, države članice ne mogu u dovoljnoj mjeri postići te ih je lakše postići na razini Zajednice, Zajednica može usvojiti mjere u skladu s načelom supsidijarnosti utvrđenim u članku 5. Ugovora. U skladu s načelom proporcionalnosti, kako je utvrđeno u tom članku, ova Direktiva ne prelazi ono što je nužno za uklanjanje prepreka unutarnjem tržištu i postizanje zajedničkog visokog stupnja zaštite potrošača.
- (24) Primjereno je preispitati ovu Direktivu kako bi se osiguralo rješavanje prepreka unutarnjem tržištu i postizanje visoke razine zaštite potrošača. Slijedom preispitivanja Komisija može dati prijedlog za izmjenu ove Direktive, u koji može uključiti ograničeno produljenje odstupanja iz članka 3. stavka 5. i/ili izmjene drugog zakonodavstva

iz područja zaštite potrošača koje odražava Strategiju Komisije za zaštitu potrošača u nastojanju da preispita postojeću pravnu stečevinu s ciljem postizanja zajedničkog visokog stupnja zaštite potrošača.

- (25) Ova Direktiva poštuje temeljna prava i vodi računa o načelima priznatima posebno u Povelji Europske unije o temeljnim pravima,

DONIJELI SU OVU DIREKTIVU:

#### POGLAVLJE 1.

#### OPĆE ODREDBE

##### Članak 1.

##### Svrha

Svrha je ove Direktive da doprinese urednom funkcioniranju unutarnjeg tržišta i postigne visok stupanj zaštite potrošača putem usklađivanja zakona i drugih propisa država članica o nepoštenoj poslovnoj praksi koja šteti gospodarskim interesima potrošača.

##### Članak 2.

##### Definicije

Za potrebe ove Direktive:

- (a) „potrošač” znači 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;
- (b) „trgovac” znači svaka fizička ili pravna osoba koja, u poslovnoj praksi na koju se odnosi ova Direktiva, djeluje u svrhe vezane uz njezinu trgovačku odnosno poslovnu djelatnost, obrt ili slobodno zanimanje, kao i svaka osoba koja djeluje u ime ili za račun trgovca;
- (c) „proizvod” znači svu robu ili usluge uključujući nepokretnu imovinu, prava i obveze;
- (d) „poslovna praksa poslovnog subjekta prema potrošaču” (dalje u tekstu: poslovna praksa) znači svaka radnja, izostavljanje, tijek postupanja ili zastupanja, tržišno komuniciranje uključujući oglašavanje i stavljanje proizvoda na tržište koje izvrši trgovac, a u izravnoj je vezi s promocijom, prodajom ili dobavljanjem proizvoda potrošačima;
- (e) „bitno narušavanje gospodarskog ponašanja potrošača” znači korištenje poslovne prakse s ciljem bitnog narušavanja potrošačeve sposobnosti da donese informiranu odluku, što potrošača navodi na donošenje odluke o transakciji koju inače ne bi donio;
- (f) „pravila postupanja” znači sporazum odnosno niz pravila koja ne nameće zakon ili drugi propis države članice, a koja definiraju ponašanje trgovaca koji pristaju obvezati se pravilima u vezi s jednom ili više poslovnih praksi odnosno poslovnih sektora;
- (g) „nositelj pravila postupanja” znači svaki subjekt, uključujući trgovca ili skupinu trgovaca, koji je odgovoran za sastavljanje i reviziju pravila postupanja i/ili praćenje kako ta pravila poštuju osobe koje su pristale njima se obvezati;
- (h) „profesionalna pažnja” znači 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;
- (i) „poziv na kupnju” znači trgovačko komuniciranje koje navodi obilježja proizvoda i njegovu cijenu na način koji je primjeren korištenim sredstvima trgovačkog komuniciranja i na taj način omogućuje potrošaču da obavi kupnju;
- (j) „nedopušteni utjecaj” znači 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;
- (k) „odlučka o poslu” znači svaka odluka koju donosi potrošač, bilo da se ona tiče načina i uvjeta kupnje, plaćanja u cijelosti ili djelomično, zadržavanja proizvoda ili raspolaganja proizvodom, odnosno izvršenja prava iz ugovora vezano uz proizvod, kao i odlučiti li djelovati ili suzdržati se od djelovanja;
- (l) „regulirana profesija” znači profesionalna djelatnost ili skupina profesionalnih djelatnosti čiji je pristup, obavljanje ili jedan od načina obavljanja na temelju zakonskih ili drugih propisa, izravno ili neizravno uvjetovan posjedovanjem određenih stručnih kvalifikacija.

**Članak 3.****Područje primjene**

1. Ova se Direktiva primjenjuje na nepoštenu poslovnu praksu prema potrošaču, kako je utvrđena u članku 5., prije, tijekom i nakon posla u vezi s proizvodom.

2. Ova Direktiva ne dovodi u pitanje ugovorno pravo, a posebno pravila o valjanosti, sastavljanju i učinku ugovora.

3. Ova Direktiva ne dovodi u pitanje pravila Zajednice ni nacionalna pravila u vezi sa zdravstvenim i sigurnosnim aspektima proizvoda.

4. U slučaju proturječja između odredaba ove Direktive i drugih pravila Zajednice o specifičnim aspektima nepoštene poslovne prakse, pravila Zajednice imaju prednost i primjenjuju se na te specifičnosti.

5. U razdoblju od šest godina od 12. lipnja 2007. države članice mogu u okviru područja koje ova Direktiva usklađuje nastaviti primjenjivati nacionalne odredbe koje su strože ili detaljnije od odredaba ove Direktive i kojima se provode direktive koje sadrže odredbe o minimalnom usklađivanju. Te mjere moraju zadirati u samu bit kako bi osigurale primjerenu zaštitu potrošača od nepoštene poslovne prakse, te moraju biti razmjerne postizanju toga cilja. Preispitivanjem iz članka 18. može se, ako se to smatra primjerenim, obuhvatiti prijedlog produljenja tog odstupanja za daljnje ograničeno razdoblje.

6. Države članice bez odgode obavješćuju Komisiju o svim nacionalnim odredbama koje se primjenjuju na temelju stavka 5.

7. Ova Direktiva ne dovodi u pitanje pravila o određivanju nadležnosti sudova.

8. Ova Direktiva ne dovodi u pitanje ni jedan uvjet poslovnog nastana ni režima izdavanja odobrenja, kao ni deontološka pravila postupanja ili druga specifična pravila koja uređuju regulirane profesije s ciljem održavanja visokih standarda poštenja pripadnika tog zanimanja, koje im države članice mogu uvesti u skladu s pravom Zajednice.

9. U vezi s „financijskim uslugama”, kako su definirane u Direktivi 2002/65/EZ, kao i u vezi s nepokretnom imovinom, države članice mogu uvesti zahtjeve koji su u području koje ona usklađuje stroži ili detaljniji od ove Direktive.

10. Ova se Direktiva ne primjenjuje na primjenu zakona i drugih propisa država članica koji se odnose na izdavanje potvrda i označivanje čistoće predmeta izrađenih od plemenitih kovina.

**Članak 4.****Unutarnje tržište**

Države članice ne ograničavaju slobodu pružanja usluga ni slobodno kretanje robe zbog razloga u okviru područja koje se usklađuje ovom Direktivom.

**POGLAVLJE 2.****NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA****Članak 5.****Zabrana nepoštene poslovne prakse**

1. Nepoštena poslovna praksa se zabranjuje.

2. Poslovna praksa je nepoštena:

(a) ako je u suprotnosti sa zahtjevima u pogledu profesionalne pažnje;

i

(b) ako bitno narušava ili je vjerojatno da će narušiti gospodarsko ponašanje prosječnog potrošača do kojeg dopire odnosno kojem je namijenjena, u odnosu na proizvod, odnosno gospodarsko ponašanje prosječnog člana skupine ako je poslovna praksa usmjerena određenoj skupini potrošača.

3. Poslovna praksa, za koju je vjerojatno da će bitno narušiti gospodarsko ponašanje samo jasno prepoznatljive skupine potrošača koji su u odnosu na praksu odnosno predmetni proizvod posebno ranjivi zbog duševne ili tjelesne nemoći, dobi ili lakovjernosti, na način koji bi trgovac u razumnoj mjeri mogao predvidjeti, ocjenjuju se sa stajališta prosječnog člana te skupine. To ne dovodi u pitanje uobičajen i zakonit način oglašavanja uz pomoć preuveličanih izjava koje ne treba shvaćati doslovno.

4. Nepoštenom poslovnom praksom smatra se posebno:

(a) zavaravajuća poslovna praksa kako je određena u člancima 6. i 7.;

ili

(b) agresivna poslovna praksa kako je određena u člancima 8. i 9.

5. Prilog I. sadrži popis postupaka koji predstavljaju takvu praksu, a koji se u svim okolnostima smatraju nepoštenima. Isti jedinstven popis primjenjuje se u svim državama članicama i može se izmijeniti jedino revizijom ove Direktive.

#### Odjeljak 1.

### Zavaravajuća poslovna praksa

#### Članak 6.

##### Zavaravajuće radnje

1. Poslovna praksa smatra se zavaravajućom ako sadrži lažne informacije te je stoga neistinita ili ako na bilo koji način, uključujući sveukupno predstavljanje, zavarava ili je vjerojatno da će zavarati prosječnog potrošača, čak i ako je informacija činjenično točna, i to u odnosu na jedan ili više sljedećih čimbenika, te ako u bilo kojem od spomenutih slučajeva potrošača navodi ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio:

(a) postojanje ili priroda proizvoda;

(b) glavna obilježja proizvoda kao što su njegova raspoloživost, pogodnosti, rizici, izvedba, sastav, pripadajući pribor, poslijeprodajne usluge za korisnike, metoda i datum proizvodnje odnosno nabave, isporuka, spremnost za uporabu, korištenje, količina, specifikacija, zemljopisno odnosno trgovačko podrijetlo, rezultati koji se očekuju od njegove uporabe odnosno rezultati i materijalna obilježja testova ili kontrola provedenih na proizvodu;

(c) mjera u kojoj je trgovac preuzeo obveze, motivi poslovne prakse i priroda prodajnog procesa, svaka izjava ili obilježje u vezi s izravnim ili neizravnim sponzorstvom odnosno odobrenjem trgovca ili proizvoda;

(d) cijena ili način na koji je cijena izračunana, odnosno postojanje posebne cjenovne prednosti;

(e) potreba za servisiranjem, dijelom, zamjenom ili popravkom;

(f) priroda, obilježja i prava trgovca odnosno njegovog zastupnika, npr. njegov identitet i imovina, kvalifikacije, status, odobrenje, odnos ili povezanost ili posjedovanje prava industrijskog, trgovačkog ili intelektualnog vlasništva, odnosno nagrade i priznanja po kojima se ističe;

(g) prava potrošača, uključujući pravo zamjene odnosno novčane naknade prema Direktivi 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. svibnja 1999. o određenim aspektima prodaje široke potrošnje i o jamstvima za takvu robu <sup>(1)</sup>, odnosno rizici s kojima može biti suočen.

2. Poslovna praksa također se smatra zavaravajućom ako u danom činjeničnom okviru, uzimajući u obzir sva njezina obilježja i okolnosti, navodi ili je vjerojatno da će prosječnog potrošača navesti na donošenje odluke o transakciji koju inače ne bi donio, a uključuje:

(a) svako stavljanje proizvoda na tržište, uključujući komparativno oglašavanje, koje dovodi do zabune s proizvodima, zaštitnim znakovima, zaštićenim imenima ili drugim razlikovnim znakovima konkurenta na tržištu;

(b) slučaj da se trgovac ne pridržava obveza sadržanih u pravilima postupanja kojima se pristao obvezati, pri čemu:

i. obveza nije tek nakana već je čvrsta i dokaziva;

i

ii. trgovac u svojoj poslovnoj praksi naznačuje da je vezan pravilima postupanja.

#### Članak 7.

##### Zavaravajuća izostavljanja

1. Poslovna praksa smatra se zavaravajućom ako u danom činjeničnom okviru, uzimajući u obzir sva njegova obilježja i okolnosti i ograničenja sredstava priopćavanja, izostave bitne informacije potrebne prosječnom potrošaču da bi u danim okolnostima donio informiranu odluku o transakciji te na taj način prosječnog potrošača navodi ili je vjerojatno da će ga navesti na donošenje odluke o poslu koju inače ne bi donio.

<sup>(1)</sup> SL L 171, 7.7.1999., str. 12.

2. Također se smatra zavaravajućim izostavljanjem slučaj u kojem, uzimajući u obzir pitanja raspravljena u stavku 1., trgovac skriva ili na nejasan, nerazumljiv, varljiv ili nepravodoban način pruža bitne informacije navedene u tom stavku, odnosno ne upućuje na poslovnu namjeru poslovne prakse ako ona već nije očita iz konteksta, te ako u bilo kojem od tih slučajeva to prosječnog potrošača navodi ili je vjerojatno da će ga navesti na donošenje odluke o transakciji koju inače ne bi donio.

3. Ako sredstvo koje se koristi za priopćavanje poslovne prakse uvodi ograničenja prostora ili vremena, ta se ograničenja, kao i sve mjere koje je trgovac poduzeo kako bi na druge načine informacije učinio raspoloživima za potrošače, uzimaju u obzir pri odlučivanju je li informacija izostavljena.

4. U slučaju pozivanja na kupnju sljedeće se informacije smatraju bitnima, ako već nisu očite iz konteksta:

- (a) glavna obilježja proizvoda, u mjeri u kojoj je to primjereno za sredstvo priopćavanja i proizvod;
- (b) geografska adresa i identitet trgovca, npr. njegovo zaštićeno ime i, ako je primjereno, geografska adresa i identitet trgovca u čije ime djeluje;
- (c) cijena koja uključuje poreze ili način na koji se cijena izračunava ako se zbog prirode proizvoda ona ne može na razuman način unaprijed izračunati, kao i, ako je primjereno, svi dodatni troškovi otpreme, dostave ili poštanski troškovi odnosno ako ih nije moguće na razuman način izračunati unaprijed, činjenica da ti troškovi mogu biti plativi;
- (d) način plaćanja, dostave i rada proizvoda, kao i politika rješavanja pritužbi, ako odstupaju od zahtjeva u pogledu profesionalne pažnje;
- (e) za proizvode i poslove koje uključuju pravo povlačenja ili otkazivanja, postojanje takvog prava.

5. Zahtjevi u pogledu informiranja utvrđeni pravom Zajednice u području tržišnog komuniciranja, uključujući oglašavanje ili stavljanje proizvoda na tržište, čiji je netaksativni popis sadržan u Prilogu II., smatraju se bitnima.

## Odjeljak 2.

### Agresivna poslovna praksa

#### Članak 8.

#### Agresivna poslovna praksa

Poslovna praksa smatra se agresivnom ako u danom činjeničnom okviru, uzimajući u obzir sva njegova obilježja i okolnosti, uznemiravanjem, prisilom, uključujući uporabu fizičke sile te nedopuštenim utjecajem osjetno narušava ili je vjerojatno da će narušiti slobodu izbora prosječnog potrošača odnosno njegovo postupanje u vezi s proizvodom, te ga na taj način navodi ili je vjerojatno da će ga navesti na donošenje odluke o transakciji koju inače ne bi donio.

#### Članak 9.

#### Primjena uznemiravanja, prisile i nedopuštenog utjecaja

Pri utvrđivanju koristi li se u poslovnoj praksi uznemiravanje, prisila, uključujući uporabu fizičke sile, ili nedopuštenim utjecajem, u obzir se uzima:

- (a) njezina vremenska dimenzija, smještaj, priroda odnosno trajanje;
- (b) uporaba prijetećeg ili pogrdnog jezika ili ponašanja;
- (c) slučaj kada trgovac iskorištava specifičnu nesreću ili okolnosti takve težine koja narušava potrošačevo prosuđivanje, čega je trgovac svjestan, kako bi utjecao na potrošačevo odluku vezanu uz proizvod;
- (d) sve teške ili nerazmjerne neugovorne prepreke koje trgovac uvodi u slučaju kada potrošač želi iskoristiti prava prema ugovoru, uključujući prava na raskid ugovora ili prelazak na drugi proizvod odnosno drugog trgovca;
- (e) svaka prijetnja poduzimanjem radnje koja se ne može zakonski poduzeti.



## POGLAVLJE 3.

**PRAVILA POSTUPANJA**

## Članak 10.

**Pravila postupanja**

Ova Direktiva ne isključuje kontrolu od strane nositelja pravila postupanja, koju države članice mogu podupirati, nad nepoštenom poslovnom praksom i obraćanjem osoba odnosno organizacija iz članka 11. takvim tijelima ako su postupci pred takvim tijelima dodatni, uz sudske ili upravne postupke iz tog članka.

Obraćanje takvim kontrolnim tijelima nikad se ne smatra ekvivalentnim odricanjem od sredstava sudskog odnosno upravnog rješavanja kako je predviđeno u članku 11.

## POGLAVLJE 4.

**ZAVRŠNE ODREDBE**

## Članak 11.

**Provedba**

1. Države članice osiguravaju postojanje prikladnih i učinkovitih sredstava za borbu protiv nepoštene poslovne prakse, s ciljem provedbe usklađenosti s odredbama ove Direktive u interesu potrošača.

Takva sredstva uključuju pravne odredbe prema kojima osobe odnosno organizacije za koje se prema nacionalnom pravu smatra da imaju zakoniti interes u borbi protiv nepoštene poslovne prakse, uključujući i konkurente na tržištu, mogu:

(a) iskoristiti pravno sredstvo protiv takve nepoštene poslovne prakse;

i/ili

(b) iznijeti takvu nepoštenu poslovnu praksu pred upravno tijelo nadležno bilo za odlučivanje o pritužbama ili za pokretanje primjerenog pravnog postupka.

Na svakoj je državi članici da odluči koji će od tih instrumenata biti raspoloživ te hoće li sudovima odnosno upravnim tijelima omogućiti da zahtijevaju prethodnu uporabu drugih priznatih sredstava rješavanja žalbi, uključujući ona iz članka 10. Ti su instrumenti raspoloživi bez obzira na to nalaze li se pogođeni potrošači na državnom području države članice u kojoj je smješten trgovac ili u drugoj državi članici.

Na svakoj je državi članici da odluči:

(a) mogu li se ti pravni instrumenti zasebno ili zajedno usmjeriti protiv više trgovaca iz istoga gospodarskog sektora;

i

(b) mogu li se ti pravni instrumenti usmjeriti protiv nositelja pravila postupanja kada relevantna pravila promiču nepridržavanje pravnih zahtjeva.

2. Prema pravnim odredbama iz stavka 1. države članice sudovima odnosno upravnim tijelima dodjeljuju ovlasti koje im, u slučajevima kada takve mjere smatraju nužnima uzimajući u obzir sve uključene interese, a posebno javni interes, omogućuju sljedeće:

(a) da daju nalog za prestanak nepoštene poslovne prakse, odnosno pokrenu primjeren pravni postupak za nalog za njezin prestanak;

ili

(b) ako nepoštena poslovna praksa još nije provedena, ali je njezina provedba neminovna, da daju nalog za zabranu te prakse odnosno pokrenu primjeren pravni postupak za njezinu zabranu, čak i bez dokaza stvarnog gubitka ili štete odnosno namjere ili nepažnje na strani trgovca.

Države članice isto tako predviđaju da se mjere iz prvog podstavka poduzimaju po ubrzanom postupku:

— bilo s privremenim učinkom,

ili

— s konačnim učinkom,

podrazumijevajući pri tome da svaka država članica odlučuje koju od dviju opcija izabirati.

Nadalje, s ciljem uklanjanja kontinuiranih učinaka nepoštene poslovne prakse čiji je prestanak određen konačnom odlukom, države članice mogu sudovima odnosno upravnim tijelima dodijeliti ovlasti koje im omogućuju:

(a) da zahtijevaju objavu te odluke u cijelosti ili djelomično i u obliku koji smatraju primjerenim;

(b) da, osim toga, zahtijevaju objavu izjave o ispravku.

3. Upravna tijela iz stavka 1. moraju:

(a) imati sastav koji neće izazivati sumnju u njihovu nepristranost;

(b) ako odlučuju o pritužbama, imati primjerene ovlasti za praćenje i provedbu učinkovitog pridržavanja odluka koje donesu;

(c) obično obrazložiti odluke koje donesu.

Ako ovlasti iz stavka 2. izvršava isključivo upravno tijelo, ono uvijek mora obrazložiti odluke koje donese. Nadalje, u tom je slučaju potrebno predvidjeti postupke, pri čemu nepravilno ili nerazumno izvršavanje ovlasti upravnog tijela odnosno nepravilno ili nerazumno neizvršavanje tih ovlasti može biti predmet sudskog preispitivanja.

#### Članak 12.

##### **Sudovi i upravna tijela: dokazivanje tvrdnji**

Države članice sudovima odnosno upravnim tijelima dodjeljuju ovlasti koje im omogućuju da u građanskim ili upravnim postupcima predviđenima u članku 11.:

(a) zahtijevaju od trgovca da dostavi dokaz o točnosti činjeničnih tvrdnji u vezi s poslovnom praksom ako se, uzimajući u obzir legitimni interes trgovca i svake druge stranke u postupku, takav zahtjev čini primjerenim na temelju okolnosti predmetnog slučaja;

(b) činjenične tvrdnje smatraju netočnima ako dokaz tražen u skladu s točkom (a) nije dostavljen ili ga sud odnosno upravno tijelo smatra nedostatnim.

#### Članak 13.

##### **Sankcije**

Države članice utvrđuju sankcije za povredu nacionalnih odredaba usvojenih u primjeni ove Direktive i poduzimaju sve mjere nužne za njihovu provedbu. Te su sankcije učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće.

#### Članak 14.

##### **Izmjene Direktive 84/450/EEZ**

Direktiva 84/450/EEZ mijenja se kako slijedi:

1. Članak 1. zamjenjuje se sljedećim:

##### „Članak 1.

Svrha je ove Direktive zaštititi trgovce od zavaravajućeg oglašavanja i njegovih nepoštenih posljedica i utvrditi uvjete pod kojima je komparativno oglašavanje dopušteno.”

2. U članku 2.

— točka 3. zamjenjuje se sljedećim:

„3. ‚trgovac‘ znači svaka fizička ili pravna osoba koja djeluje u svrhe vezane uz njezinu trgovačku odnosno poslovnu djelatnost, obrt ili slobodno zanimanje, kao i svaka osoba koja djeluje u ime ili za račun trgovca.”

— dodaje se sljedeća točka:

„4. ‚nositelj pravila postupanja‘ znači svaki subjekt, uključujući trgovca ili skupinu trgovaca, koji je odgovoran za sastavljanje i reviziju pravila postupanja i/ili praćenje kako ta pravila poštuju osobe koje su pristale njima se obvezati.”

## 3. Članak 3.a zamjenjuje se sljedećim:

## „Članak 3.a

1. Komparativno oglašavanje, ako se radi o usporedbi, dopušteno je ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:

- (a) nije zavaravajuće u smislu članka 2. stavka 2., članka 3. i članka 7. stavka 1. ove Direktive odnosno članka 6. i 7. Direktive 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi trgovca u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu (\*);
- (b) uspoređuje robu ili usluge koje zadovoljavaju jednake potrebe odnosno imaju istu namjenu;
- (c) objektivno uspoređuje jedno ili više bitnih, provjerljivih i tipičnih obilježja te robe i usluga, koji mogu uključivati cijenu;
- (d) ne obezvrjeđuje niti ocrnjuje zaštitne znakove, zaštićena imena, druge razlikovne oznake, robu, usluge, djelatnosti ili okolnosti svojeg konkurenta na tržištu;
- (e) za proizvode s oznakom podrijetla, odnosi se u svakom slučaju na proizvode s istom oznakom;
- (f) ne iskorištava na nepošten način ugled zaštitnog znaka, zaštićenog imena ili druge razlikovne oznake konkurenta na tržištu odnosno oznake podrijetla konkurentskog proizvoda;
- (g) dobra ili usluge ne predstavlja kao imitacije odnosno replike roba ili usluga koje nose zaštićeni zaštitni znak ili zaštićeno ime;
- (h) ne stvara zabunu među trgovcima, između oglašivača i njegovog konkurenta na tržištu odnosno između njihovih zaštitnih znakova, zaštićenih imena, drugih razlikovnih oznaka, roba ili usluga.

## 4. Članak 4. stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:

„1. Države članice osiguravaju postojanje prikladnih i učinkovitih sredstava za borbu protiv nepoštenih poslovnih prakse, s ciljem provedbe usklađenosti s odredbama o komparativnom oglašavanju u interesu trgovaca i njegovog konkurenta na tržištu. Takva sredstva uključuju pravne odredbe prema kojima osobe odnosno organizacije za koje se prema nacionalnom pravu smatra da imaju legitimni interes u borbi protiv zavaravajućeg oglašavanja odnosno koje uređuju komparativno oglašavanje, mogu:

(a) iskoristiti pravno sredstvo protiv takvog oglašavanja;

ili

(b) iznijeti takvo oglašavanje pred upravno tijelo nadležno bilo za odlučivanje o pritužbama ili za pokretanje primjerenog pravnog postupka.

Na svakoj je državi članici da odluči koji će od tih instrumenata biti raspoloživ te hoće li sudovima odnosno upravnim tijelima omogućiti da zahtijevaju prethodnu uporabu drugih priznatih instrumenata rješavanja pritužbi, uključujući one iz članka 5.

Na svakoj je državi članici da odluči:

(a) mogu li se ti pravni instrumenti zasebno ili zajedno usmjeriti protiv više trgovaca iz istoga gospodarskog sektora;

i

(b) mogu li se ti pravni načini usmjeriti protiv nositelja pravila postupanja kada predmetna pravila postupanja promiču nepridržavanje pravnih zahtjeva.”

## 5. Članak 7. stavak 1. zamjenjuje se sljedećim tekstom:

„1. Ova Direktiva ne sprečava države članice da zadrže ili usvoje odredbe koje bi trgovcima i njihovim konkurentima na tržištu osigurale širu zaštitu s obzirom na zavaravajuće oglašavanje.”

(\*) SL L 149, 11.6.2005., str. 22.”

## Članak 15.

**Izmjene direktiva 97/7/EZ i 2002/65/EZ**

1. Članak 9. Direktive 97/7/EZ zamjenjuje se sljedećim:

„Članak 9.

**Prodaja po inerciji**

S obzirom na zabranu prodaje po inerciji, utvrđenu u Direktivi 2005/29/EZ od 11. svibnja 2005. Europskog parlamenta i Vijeća o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu (\*), države članice poduzimaju mjere neophodne za izuzimanje potrošača od davanja naknade u slučajevima slanja proizvoda bez narudžbe potrošača, pri čemu izostanak odgovora ne znači pristanak.

(\*) SL L 149, 11.6.2005., str. 22.”

2. Članak 9. Direktive 2002/65/EZ zamjenjuje se sljedećim:

„Članak 9.

S obzirom na zabranu pasivne prodaje, utvrđenu u Direktivi 2005/29/EZ od 11. svibnja 2005. Europskog parlamenta i Vijeća o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu (\*), i ne dovodeći u pitanje odredbe zakonodavstava država članica o prešutnom obnavljanju ugovora na daljinu, ako takva pravila dopuštaju prešutno obnavljanje, države članice poduzimaju mjere za izuzimanje potrošača od svake obveze u slučaju slanja proizvoda bez narudžbe potrošača, gdje izostanak odgovora ne znači pristanak.

(\*) SL L 149, 11.6.2005., str. 22.”

## Članak 16.

**Izmjene Direktive 98/27/EZ i Uredbe (EZ) br. 2006/2004**

1. U Prilogu Direktivi 98/27/EZ točka 1. zamjenjuje se sljedećim:

„1. 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 (SL L 149, 11.6.2005., str. 22).”

2. U Prilogu Uredbi (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. listopada 2004. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu zakona o zaštiti potrošača (Uredba o suradnji u zaštiti potrošača) <sup>(1)</sup> dodaje se sljedeća točka:

„16. 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 (SL L 149, 11.6.2005., str. 22).”

## Članak 17.

**Informiranje**

Države članice poduzimaju odgovarajuće mjere za informiranje potrošača o nacionalnom pravu kojim se prenosi ova Direktiva i, ako je primjereno, potiču trgovce i nositelje pravila postupanja da potrošače informiraju o svojim pravilima postupanja.

## Članak 18.

**Preispitivanje**

1. Do 12. lipnja 2011. Komisija podnosi Europskom parlamentu i Vijeću sveobuhvatno izvješće o primjeni ove Direktive, posebno članka 3. stavka 9. i članka 4. te Priloga I., zatim o opsegu daljnjeg usklađivanja i pojednostavljenja prava Zajednice u području zaštite potrošača i, uzimajući u obzir članak 3. stavak 5., o svim mjerama koje treba poduzeti na razini Zajednice kako bi se osiguralo održavanje odgovarajućih razina zaštite potrošača. Izvješće će, ako je to potrebno, biti popraćeno prijedlogom za reviziju ove Direktive ili drugih relevantnih dijelova prava Zajednice.

2. U skladu s Ugovorom, nakon što Komisija predstavi eventualni prijedlog podnesen prema stavku 1., Europski parlament i Vijeće nastoje donijeti odluku u roku od dvije godine

## Članak 19.

**Prenošenje**

Države članice donose i objavljuju zakone i druge propise potrebne za usklađivanje s ovom Direktivom do 12. lipnja 2007. One o tome odmah obavješćuju Komisiju, a o eventualnim naknadnim izmjenama obavješćuju je bez odgode.

<sup>(1)</sup> SL L 364, 9.12.2004., str. 1.

One te mjere primjenjuju do 12. prosinca 2007. Kada države članice donose ove mjere, te mjere prilikom njihove službene objave sadržavaju uputu na ovu Direktivu ili se uz njih navodi takva uputa. Načine tog upućivanja određuju države članice.

*Članak 20.*

**Stupanje na snagu**

Ova Direktiva stupa na snagu sljedećeg dana od dana objave u *Službenom listu Europske unije*.

*Članak 21.*

**Adresati**

Ova je Direktiva upućena državama članicama.

Sastavljeno u Strasbourgu 11. svibnja 2005.

*Za Europski parlament*

*Predsjednik*

J. P. BORRELL FONTELLES

*Za Vijeće*

*Predsjednik*

N. SCHMIT

## PRILOG I.

**POSLOVNA PRAKSA KOJA SE U SVIM OKOLNOSTIMA SMATRA NEPOŠTENOM**

Zavaravajuća poslovna praksa:

1. Tvrdnja da je trgovac potpisnik pravila postupanja iako to nije slučaj.
2. Isticanje zaštitnog znaka, znaka kvalitete ili istovjetnog znaka bez potrebnog odobrenja.
3. Tvrdnja da je pravila postupanja usvojilo javno ili drugo tijelo iako to nije slučaj.
4. Tvrdnja da je trgovca (uključujući njegovu poslovnu praksu) ili proizvod odobrilo ili preporučilo ili potvrdilo neko javno ili drugo tijelo, iako to nije slučaj, odnosno takva tvrdnja u slučaju kada on ne udovoljava zahtjevima za izdavanje tog odobrenja, preporuke ili dopuštenja.
5. Pozivanje na kupnju proizvoda po naznačenoj cijeni, bez isticanja činjenice da trgovac ima opravdane razloge vjerovati da neće moći ponuditi isporuku tih ili ekvivalentnih proizvoda po navedenoj cijeni, u vrijeme i u količini koji su razumni s obzirom na proizvod, opseg oglašavanja proizvoda i ponuđenu cijenu, odnosno da neće moći osigurati da ih isporuči drugi trgovac (oglašavanje radi namamljivanja).
6. Pozivanje na kupnju proizvoda po naznačenoj cijeni, a zatim:
  - (a) odbijanje pokazivanja oglašenog predmeta potrošačima;
  - ili
  - (b) odbijanje prihvaćanja narudžbe ili isporuke unutar razumnog vremena;
  - ili
  - (c) pokazivanje manjkavog primjerka;s namjerom promoviranja različitog proizvoda (namamljivanje i zamjena).
7. Lažno izjavljivanje da će proizvod biti raspoloživ samo na vrlo ograničeno vrijeme, odnosno da će biti raspoloživ po posebnim uvjetima i na vrlo ograničeno vrijeme, s ciljem iznuđivanja neposredne odluke i oduzimanja potrošaču dostatne prilike ili vremena da izvrši informirani izbor.
8. Preuzimanje obveze pružanja poslijeprodajnih usluga potrošaču s kojim je trgovac komunicirao prije posla na jeziku koji nije službeni jezik države članice u kojoj se trgovac nalazi, a zatim davanje na raspolaganje takve usluge, ali na drugom jeziku, a da se to jasno ne objavi potrošaču prije nego što je sklopio posao.
9. Izjavljivanje odnosno na drugi način stvaranje dojma da se proizvod može zakonito prodati iako to nije slučaj.

10. Predstavljanje prava koja potrošaču pripadaju prema zakonu kao posebnost ponude trgovca.
11. Korištenje uredničkog sadržaja u sredstvima priopćavanja radi promidžbe proizvoda koju je trgovac platio, a da to nije jasno naznačeno u sadržaju, odnosno slika ili zvukova za koje potrošač može jasno prepoznati da je riječ o promidžbi. To ne dovodi u pitanje Direktivu Vijeća 89/552/EEZ <sup>(1)</sup>.
12. Bitno netočna tvrdnja u vezi s prirodom i opsegom rizika za osobnu sigurnost potrošača ili njegove obitelji ako potrošač ne kupi proizvod.
13. Promidžba proizvoda sličnog proizvodu određenog proizvođača na takav način da se potrošača svjesno zavarava kako bi vjerovao da je proizvod proizveo isti proizvođač, iako to nije slučaj.
14. Uspostavljanje, vođenje ili promidžba piramidalnog sustava promidžbe, pri čemu potrošač daje ulog kako bi mogao dobiti određenu naknadu, i to prije svega zbog toga jer je uveo u sustav nove potrošače, a ne zbog toga jer je kupio ili konzumirao proizvod.
15. Tvrdnja da će trgovac prestati s prodajom ili preseliti u drugi prostor iako to nije slučaj.
16. Tvrdnja da proizvodi omogućuju dobivanje nagrada u igrama na sreću.
17. Lažna tvrdnja da proizvod omogućuje izlječenje bolesti, disfunkcionalnosti ili malformacija.
18. Pružanje bitno netočnih informacija o tržišnim uvjetima odnosno o dostupnosti proizvoda, s namjerom poticanja potrošača da kupi proizvod po uvjetima koji su nepovoljniji od uobičajenih tržišnih uvjeta.
19. Tvrdnja u okviru poslovne prakse da se raspisuje nagradna igra ili promocija, a da se ne dodijeli opisana nagrada ili njezin razumni ekvivalent.
20. Opisivanje proizvoda oznakama „gratis”, „besplatno”, „bez naknade” i slično ako potrošač mora za taj proizvod platiti bilo koji iznos različit od neizbježivih troškova odgovaranja na poslovnu praksu, troškova preuzimanja ili dostave proizvoda.
21. Uvrštavanje u promidžbene materijale računa ili nekog drugog zahtjeva za plaćanje kojim se kod potrošača stvara dojam da je već naručio oglašavani proizvod koji se nudi iako to nije slučaj.
22. Lažna tvrdnja odnosno stvaranje dojma da trgovac ne djeluje u okviru svoje poslovne djelatnosti, odnosno djelatnosti slobodnog zanimanja ili lažno predstavljanje trgovca kao potrošača.
23. Stvaranje lažnog dojma da su poslijeprodajne usluge vezane uz proizvod raspoložive i u državi članici koja nije ona država članica u kojoj se proizvod prodaje.

<sup>(1)</sup> Direktiva Vijeća 89/552/EEZ od 3. listopada 1989. o koordinaciji određenih odredaba predviđenih zakonom ili drugim propisima država članica u pogledu obavljanja djelatnosti televizijskog emitiranja (SL L 298, 17.10.1989., str. 23.). Direktiva kako je izmijenjena Direktivom 97/36/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (SL L 202, 30.7.1997., str. 60.).

## Agresivna poslovna praksa

24. Stvaranje dojma da potrošač ne smije napustiti poslovni prostor dok ne sklopi ugovor.
25. Osobno posjećivanje potrošača u njegovu domu, ne uzimajući u obzir zamolbu potrošača da se napusti njegov dom ili da se više ne posjećuje, osim u slučaju i u mjeri u kojoj je to opravdano radi nacionalnim propisima predviđenog ispunjenja ugovorne obveze.
26. Ustrajno, a neželjeno nuđenje telefonom, faksom, e-poštom ili drugim sredstvom daljinske komunikacije, osim u slučaju i u mjeri u kojoj je to opravdano radi nacionalnim propisima predviđenog ispunjenja ugovorne obveze. To ne dovodi u pitanje članak 10. Direktive 97/7/EZ ni direktiva 95/46/EZ <sup>(1)</sup> i 2002/58/EZ.
27. Traženje od potrošača koji postavlja odštetni zahtjev na temelju police osiguranja da dostavi određene dokumente koji, po razumnoj ocjeni, nisu relevantni za ocjenu opravdanosti tog zahtjeva ili sustavno izbjegavanje davanja odgovora na ustrajno dopisivanje potrošača s namjerom da se odvrati od ostvarivanja njegovih ugovornih prava.
28. Uključivanje u oglas izravnog navođenja djece na to da kupe oglašavane proizvode ili da nagovore svoje roditelje ili ostale punoljetne osobe da im kupe oglašavane proizvode. Ta odredba ne dovodi u pitanje članak 16. Direktive 89/552/EEZ o televizijskom emitiranju.
29. Zahtijevanje plaćanja proizvoda odmah ili s odgodom ili vraćanja ili čuvanja proizvoda koje je trgovac nabavio, a potrošač ih nije naručio, osim ako je proizvod zamjena nabavljena u skladu s člankom 7. stavkom 3. Direktive 97/7/EZ (prodaja po inerciji).
30. Izričito informiranje potrošača da će, ako ne kupi proizvod ili usluge, ugroziti posao ili život trgovca.
31. Stvaranje lažnog dojma da je potrošač već osvojio, da će osvojiti ili da će poduzimajući posebnu radnju osvojiti nagradu ili drugu odgovarajuću pogodnost, iako zapravo:
  - nikakva nagrada ni druga odgovarajuća korist nije predviđena,
  - ili
  - je poduzimanje bilo kakve radnje u vezi s dobivanjem nagrade ili drugom odgovarajućom koristi uvjetovano određenim plaćanjem od strane potrošača ili kod potrošača uzrokuje troškove.

---

<sup>(1)</sup> Direktiva 95/46/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 24. listopada 1995. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodom protoku takvih podataka (SL L 281, 23.11.1995., str. 31.). Direktiva kako je izmijenjena Uredbom (EZ) br. 1882/2003 (SL L 284, 31.10.2003., str. 1.).



## PRILOG II.

**ODREDBE PRAVA ZAJEDNICE KOJIMA SE ODREĐUJU PRAVILA OGLAŠAVANJA I TRŽIŠNOG KOMUNICIRANJA**

Članci 4. i 5. Direktive 97/7/EZ

Članak 3. Direktive Vijeća 90/314/EEZ od 13. lipnja 1990. o putovanjima, odmorima i kružnim putovanjima u paket-aranžmanima <sup>(1)</sup>

Članak 3. stavak 3. Direktive 94/47/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 26. listopada 1994. o zaštiti kupaca u odnosu na određene aspekte ugovora koji se odnose na kupnju prava korištenja nepokretne imovine po načelu time-share <sup>(2)</sup>

Članak 3. stavak 4. Direktive 98/6/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 1998. o zaštiti potrošača prilikom isticanja cijena proizvoda ponuđenih potrošačima <sup>(3)</sup>

Članci 86. do 100. Direktive 2001/83/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 6. studenoga 2001. o zakoniku Zajednice o lijekovima za ljudsku uporabu <sup>(4)</sup>

Članci 5. i 6. Direktive 2000/31/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 8. lipnja 2000. o određenim pravnim aspektima usluga informacijskog društva na unutarnjem tržištu, posebno elektroničke trgovine (Direktiva o elektroničkoj trgovini) <sup>(5)</sup>

Članak 1. točka (d) Direktive 98/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 1998. o izmjeni Direktive Vijeća 87/102/EEZ za usklađivanje zakona i drugih propisa država članica koji se odnose na kreditiranje potrošača <sup>(6)</sup>

Članci 3. i 4. Direktive 2002/65/EZ

Članak 1. stavak 9. Direktive 2001/107/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 21. siječnja 2002. o izmjeni Direktive Vijeća 85/611/EEZ o usklađivanju zakona i drugih propisa u odnosu na subjekte za zajednička ulaganja u prenosive vrijednosne papire (UCITS) s ciljem uređivanja društava za upravljanje i pojednostavljenih prospekata <sup>(7)</sup>

Članci 12. i 13. Direktive 2002/92/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 9. prosinca 2002. o posredovanju u osiguranju <sup>(8)</sup>

Članak 36. Direktive 2002/83/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 5. studenoga 2002. o životnom osiguranju <sup>(9)</sup>

<sup>(1)</sup> SL L 158, 23.6.1990., str. 59.

<sup>(2)</sup> SL L 280, 29.10.1994., str. 83.

<sup>(3)</sup> SL L 80, 18.3.1998., str. 27.

<sup>(4)</sup> SL L 311, 28.11.2001., str. 67. Direktiva kako je zadnje izmijenjena Direktivom 2004/27/EZ (SL L 136, 30.4.2004., str. 34.).

<sup>(5)</sup> SL L 178, 17.7.2000., str. 1.

<sup>(6)</sup> SL L 101, 1.4.1998., str. 17.

<sup>(7)</sup> SL L 41, 13.2.2002., str. 20.

<sup>(8)</sup> SL L 9, 15.1.2003., str. 3.

<sup>(9)</sup> SL L 345, 19.12.2002., str. 1. Direktiva kako je izmijenjena Direktivom Vijeća 2004/66/EZ (SL L 168, 1.5.2004., str. 35.).

Članak 19. Direktive 2004/39/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 21. travnja 2004. o tržištima financijskih instrumenata <sup>(1)</sup>

Članci 31. i 43. Direktive Vijeća 92/49/EEZ od 18. lipnja 1992. o usklađivanju zakona i drugih propisa o izravnom neživotnom osiguranju <sup>(2)</sup> (treća Direktiva o neživotnom osiguranju)

Članci 5., 7. i 8. Direktive 2003/71/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 4. studenoga 2003. o prospektu koji je potrebno objaviti prilikom javne ponude vrijednosnih papira ili prilikom uvrštavanja u trgovanje <sup>(3)</sup>

---

<sup>(1)</sup> SL L 145, 30.4.2004., str. 1.

<sup>(2)</sup> SL L 228, 11.8.1992., str. 1. Direktiva kako je zadnje izmijenjena Direktivom 2002/87/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (SL L 35., 11.2.2003., str. 1.).

<sup>(3)</sup> SL L 345, 31.12.2003., str. 64.