

ZAŠTITA PRAVA POTROŠAČA I IZVORI TRGOVAČKOG PRAVA

*Marko Babić*¹

UDK / UDC: 347.7:366.7

JEL klasifikacija / JEL classification: D18

Pregledni rad / Review

Primljeno / Received: 9. prosinca 2014. / December 9, 2014

Prihvaćeno za tisak / Accepted for publishing: 27. svibnja 2015. / May 27, 2015

Sažetak

Trgovačko pravo obuhvaća različite vrste odnosa u razmjeni dobara i usluga, a najvažnije mjesto zauzima ugovorno pravo sa svojim prekograničnim i međunarodnim obilježjima. Za razliku od drugih grana privatnog prava, dispozitivne norme imaju značajniju ulogu u trgovačkom pravu, posebice poslovni običaji i kodificirana trgovačka praksa (trgovački običaji). Međutim, u skorije vrijeme je došlo do pojave novog područja – prava o zaštiti potrošača koje (ne samo u europskom pravnom području) nameće imperativne norme s ciljem zaštite zdravlja, boljeg informiranja i jačanja konkurentnosti trgovačkih subjekata. Sukladno tome, odgovornost trgovaca također se povećala u tom području. Pitanja prava tržišnog natjecanja također imaju šire značenje u okviru usklađivanja hrvatskog prava s europskim privatnim pravom. U tom smislu postoje pitanja vezana uz terminologiju, konceptualnu jasnoću i sustavnu klasifikaciju prava.

Ključne riječi: *hijerarhija normi, zaštita potrošača, europsko pravo, zajednička tužba, pravni izvori, kogentne norme.*

1. UVOD

Pojam hijerarhije u pravu vezuje se uz predodžbu sistematizacije pravnih normi i akata, koje zajedno sačinjavaju jednu cjelinu, koja se obzirom na prisilnu moć državnog aparata naziva i pravni poredak. Ovaj hijerarhijski sustav predstavlja razvrstavanje pravne građe po kriteriju pravne snage.² Ta je hijerarhijska sistematizacija djelo ustavotvorca i zakonodavca, s time da se povijesno gledano, razvrstavanje može razlikovati prema pojedinim nacionalnim sustavima ili povijesnim razdobljima. Tako su nekada

¹ Dr. sc. Marko Babić, sudac Ustavnog suda Republike Hrvatske, E-mail: marko_babic@usud.hr

² Visković, V. N.: Država i pravo, Zagreb, 1995., str. 254.

običajne norme zauzimale više mjesto u pravnom sustavu, dok je u angloameričkom pravu, sudsko pravo precedenata i danas na vrhu hijerarhijske ljestvice.

Hijerarhija u pravu nadovezuje se i na pojam “izvora prava”. Tim u svezi ističemo vrlo složeno pitanje odnosa pravnih izvora Europske unije (dalje: EU), kao zajednice država i država članica. Pravni poredak EU različit je kako od prava država članica, tako i od poretka međunarodnog prava.³ Njega sačinjava dosta složeni sustav pravnih normi, koje su oblikovane kao osnivački ugovori, zakonodavni i drugi akti.⁴ U pravnoj se literaturi taj sustav obično obilježava kao poseban pravi poredak (*sui generis*). Osim samih pravnih pravila, za europsko su pravo od posebne važnosti načela, tj. principi⁵ po kojima se upravlja ne samo zakonodavstvo, nego i sudska praksa. Načela europskog prava predstavljaju primarni izvor europskog prava. Definirana su kroz osnivačke ugovore i praksu Suda Europske unije.⁶ Postoji više načela europskog prava, među kojima se ističe načelo ograničenih ovlasti, načelo supsidijarnosti, načelo izravnog učinka, načelo odgovornosti država članica za štetu i drugo.

Novo razlikovanje akata uvedeno čl. 289 Ugovora o funkcioniranju Europske unije (dalje: UFEU)⁷ u pravu EU mogu se razlikovati zakonodavni i nezakonodavni akti. U prvu vrstu pripadaju uredbe (*régulations*), zatim direktive (*directives*) i odluke (*decisions*). Nezakonodavni akti mogu biti delegirani ili provedbeni. Uredbe su akti opće primjene koji su izravno primjenjivi u državama članicama i obvezuju u cjelini. Za razliku od njih direktive ostavljaju državama članicama način prenošenja tih pravila u domaći sustav s posebnim naglaskom na implementaciju cilja koji se direktivom želi postići.⁸ Odluke su u cjelini obvezatne za one kojima su upućene.

U smislu navedenoga hijerarhija pravnih izvora EU u određenoj se mjeri razlikuje od hijerarhije pravnih izvora utvrđene nacionalnim pravima. Te se kao temeljno pitanje razmatra odnos hijerarhije nacionalnih izvora prava i izvora prava EU.⁹

³ O pravnom poretku EU vidi više u Rodin, S., Čapeta, T.: Osnove prava Europske unije, 2. Izdanje, Narodne novine, Zagreb, 2011.; Bodiroga-Vukobrat, N., Horak, H., Martinović, A.: Temeljne gospodarske slobode u Europskoj uniji, Inženjerski biro, Zagreb, 2011.; De Burca, G., Craig, P.: EU Law, text, cases and materials, Fourth edition, Oxford university press, 2008.; Josipović, T.: Načela europskog prava u presudama Suda Europske zajednice, Narodne novine, Zagreb, 2005.

⁴ Ibid, vidi također i V. K.-D. Borhardt: Abeceda prava Europske Unije, Zagreb, 2011, str. 79-95. Također v. prikaz u: I. Koprić et al.: Europski upravni prostor, Zagreb, 2012, str. 70.

⁵ O načelima europskog prava više vidi u Josipović, T.: Načela europskog prava u presudama Suda Europske zajednice, Narodne novine, Zagreb, 2005.

⁶ Vidi i u Rodin, S., Čapeta, T.: Osnove prava..., op.cit.

⁷ Izvori: a) Treaty of Lisbon amending the Treaty on European Union and the Treaty establishing the European Community, OJ C 306 od 17. prosinca 2007., za konsolidiranu verziju vidi Consolidated versions of the Treaty on European Union and the Treaty on the Functioning of the European Union, OJ C 115 od 9 svibnja 2008. godine. Rodin, S., Čapeta, T.: Osnove prava..., op.cit. i b) Horak, H., Dumančić, K.: Problemi implementacije Direktive o uslugama u pravo RH – odustajanje od socijalnog modela na nacionalnom nivou?, Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci, Vol. 32, br.2, Rijeka, str. 703-729.

⁸ Rodin, S., Čapeta, T.: Osnove prava..., op.cit.

⁹ Horak, H., Dumančić, K.: Problemi implementacije Direktive o uslugama u pravo RH – odustajanje od socijalnog modela na nacionalnom nivou?, Zbornik Pravnog fakulteta u Sveučilišta u Rijeci, Vol. 32, br.2, Rijeka, 2011, str. 703-729.

Zaštita potrošača nadovezuje se i na neke bitne pravne vrijednosti odnosno pravno-političke ciljeve.¹⁰ Oni se odnose poimence na:

- zaštitu zdravlja i života,
- pravo na zdravu životnu sredinu (zaštita okoliša i biosfere),
- zadovoljavanje osnovnih životnih potreba kao što su hrana, odjeća, stambeni prostor, zdravstvo i obrazovanje,
- pravo na informiranje i mogućnost izbora kao i stjecanje znanja potrebnih za izbor proizvoda i usluga,
- pravo na pravičnu naknadu za štetu i nepoštene postupke u trgovini proizvoda i usluga.

2. ZAŠTITA POTROŠAČA U MEĐUNARODNOM I EUROPSKOM PRAVU

Kao temelj zaštite prava potrošača u javnopravnoj sferi mogu se označiti već spomenute Smjernice Ujedinjenih naroda, koje je Opća skupština usvojila Rezolucijom 39/248. Taj tekst počiva na idejama koje je istakao već 1962. godine američki predsjednik Kennedy. On je u svojem prijedlogu sugerirao da se zaštita potrošača oblikuje kao okosnica ovih četiri prava: prava na sigurnost, prava na informiranje, pravo izbora i pravo da se čuje glas potrošača. Međunarodna organizacija saveza potrošača (IOCU - International Organization of Consumers Unions) tome je dodala i sljedeća prava: pravo na zadovoljavanje osnovnih potreba, pravo na naknadu, pravo na obrazovanje i pravo na zdrav prirodni okoliš. Ovih osam prava inkorporirano je u već spomenutoj Rezoluciji Opće skupštine UN, kao osnovna prava potrošača.

U okviru pravne regulative EU postoje brojni propisi koji se odnose na prava potrošača. Pravo zaštite potrošača u pravu EU ulazi u doseg podijeljenih ovlasti EU i država članica.¹¹ S obzirom na broj stanovnika EU, potencijalnih potrošača, politika zaštite potrošača predstavlja jednu od najvažnijih politika EU. Temelji se na dvama glavnim načelima utvrđenima UFEU-om i to potrebom za poduzimanjem niza postupaka na razini EU-a radi zaštite zdravlja, sigurnosti i gospodarskih interesa potrošača te promicanja njihova prava na informiranje i obrazovanje i uzimanja u obzir zahtjeva zaštite potrošača pri utvrđivanju i provedbi drugih politika i aktivnosti EU. U području zaštite potrošača u okviru EU najbrojniji su propisi koji se odnose na zdravstvenu ispravnost

¹⁰ V. Rezolucija Opće skupštine UN 39/248 iz 1985 godine (Consumer protection; Guidelines for consumer protection; General Assembly Resolution 39/248, 9 April 1985), navedeno kod J. Vilus: Pravna zaštita potrošača, Beograd/Sremska Mitrovica, 1996., str. 207.

¹¹ U području podijeljenih nadležnosti kada je osnivačkim ugovorima EU u određenom području dodijeljena nadležnost koju ona dijeli s državama članicama, pravno obvezujuće akte u tom području mogu donositi i usvajati i EU i države članice. Države članice svoju nadležnost izvršavaju u onoj mjeri u kojoj EU ne izvršava svoju nadležnost. Vidi u Bodiroga-Vukobrat, N., Horak, H., Martinović, A.: Temeljne gospodarske slobode u Europskoj uniji, Inženjerski biro, Zagreb, 2011.

namirnica, dakle artikala široke potrošnje koji služe kao hrana. To se pravo može formulirati i kao pravo na sigurnost, te u širem smislu obuhvaća zaštitu od svih proizvoda i usluga štetnih za život i zdravlje. Sigurnost konzumenta štite ne samo propisi o hrani (npr. o aditivima), nego i odredbe o farmaceutskim proizvodima, kozmetičkim preparatima, kao i o nekim proizvodima šire uporabe kao što su npr. dječje igračke.

Za proizvodnju lijekova i medicinskih preparata od posebne su važnosti pravni akti tijela EU koji se odnose na proizvodnju lijekova i zaštitu zdravlja i potrošača¹². U tome se smislu mogu spomenuti slijedeći akti kao i drugi dokumenti koji se odnose na nekorektne trgovačke postupke, postupke obmanjujućeg oglašavanja i slično:

- Direktiva 2001/83/EZ¹³ koja postavlja opća pravila za medicinske proizvode za ljudsku uporabu. U njoj su sadržana i pravila za oglašavanje takvih proizvoda u državama članicama, kojima se utvrđuju ili mijenjaju odnosno dopunjuju prijašnje odluke u tome smislu;
- Direktiva 2004/27/EZ,¹⁴ koja dopunjava i mijenja prethodnu direktivu;
- Direktiva 2004/24/EZ,¹⁵ koja se odnosi na tradicionalne biljne proizvode (traditional herbal medicinal products);
- Direktiva 2005/29/EZ,¹⁶ koja se odnosi na nekorektne trgovačke postupke;
- Direktiva 2006/114/EZ,¹⁷ koja se odnosi na obmanjujuće (misleading) i poredbeno (comparative) oglašavanje (advertising);
- Uredba 2006/2004,¹⁸ koja se odnosi na suradnju u zaštiti potrošača.

¹² Blue, V.: Guide-MHRA (<http://www.mhra.gov.uk/Howweregulate/Medicines/Advertisingofmedicines/>)

¹³ Direktiva 2001/83/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 6. studenoga 2001. o zakoniku Zajednice o lijekovima za humanu primjenu, SL L 311, 28.11.2001., str. 67–128

¹⁴ Direktiva 2004/27/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 31. ožujka 2004. o izmjeni Direktive 2001/83/EZ o zakoniku Zajednice koji se odnosi na lijekove za humanu uporabu Tekst značajan za EGP, SL L 136, 30.4.2004., str. 34–57

¹⁵ Direktiva 2004/24/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 31. ožujka 2004. o izmjeni Direktive 2001/83/EZ o zakoniku Zajednice koji se odnosi na lijekove za humanu primjenu u pogledu tradicionalnih biljnih lijekova, SL L 136, 30.4.2004., str. 85–90

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 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, SL L 149, 11.6.2005., str. 22–39

¹⁷ Direktiva 2006/114/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2006. o zavaravajućem i komparativnom oglašavanju (kodificirana verzija) Tekst značajan za EGP, SL L 376, 27.12.2006., str. 21–27

¹⁸ Uredba (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) Tekst značajan za EGP, SL L 364, 9.12.2004., str. 1–11

3. USKLAĐIVANJE HRVATSKOG ZAKONODAVSTVA S PRAVOM EU U POGLEDU ZAŠTITE POTROŠAČA

Kod nas donedavno nije postojao sistematski okvir za zaštitu potrošača, koji u EU zahvaća osim uvjeta ugovaranja također i informiranost, podršku neovisnim organizacijama i udrugama, te poboljšanje kakvoće robe i sigurnosne standarde.¹⁹ U procesu usklađivanja pravnog sustava RH s pravnom stečevinom EU (*acquis communautaire*, skraćeno: *acquis*), Republika Hrvatska se u Sporazumu o stabilizaciji i pridruživanju²⁰ 2001. godine obvezala da će uskladiti svoje zakonodavstvo s tim europskim smjernicama. Pri tome se RH trebala u početnoj fazi usredotočiti na one dijelove pravne stečevine, koji se smatraju temeljnim. U njih je pripadalo upravo i potrošačko pravo.²¹ Tako je u istoj godini kada je usvojen tekst novog Zakona o obveznim odnosima²² (2005.), Hrvatski sabor donio i prvi Nacionalni program zaštite potrošača za razdoblje 2005. - 2006. Učinjen je i korak dalje u nastojanju da se naše zakonodavstvo uskladi s propisima Europske Unije, usvajanjem 2003. godine i prvog Zakona o zaštiti potrošača²³ (ZZP). Tim je zakonom preuzeta pravna stečevina EU iz te materije.²⁴

Ovo zapažanje ne znači da dotada kod nas nije bilo nikakve regulative na polju zaštite potrošača i šire gledano, zaštite zdravlja, kao i tržišne utakmice. Treba uzeti u obzir da su se u okviru sistematizacije prava, na zaštitu potrošača odnosile posredno ili neposredno razne odredbe kako javnopravnog tako i privatnopravnog karaktera. U domeni privatnog prava treba spomenuti na prvom mjestu opće obvezno i ugovorno pravo, koje regulira Zakon o obveznim odnosima (ZOO). Kao što je poznato, donošenjem Zakona o obveznim odnosima 1978. godine u bivšoj je državi dovršen djelomični proces

¹⁹ Vidi u Potrošač na unutarnjem tržištu, zbornik okruglog stola, Horak, H., Šafranko, Z.(ur.), Ekonomski fakultet-Zagreb, 2013.

²⁰ Sporazum o stabilizaciji i pridruživanju između Republike Hrvatske, s jedne strane, i Europskih Zajednica i njihovih država članica, s druge strane. Sporazum je stupio na snagu 1. veljače 2005. godine, a prestao je važiti ulaskom Hrvatske u punopravno članstvo Europske unije 1. srpnja 2013

²¹ O zaštiti potrošača u hrvatskom pravu više vidi u: Baretić, M.: Zaštita potrošača u Republici Hrvatskoj, Od caveat emptor do caveat venditor, Mićunović, Miodrag (ur.), Kragujevac, Pravni fakultet Sveučilišta u Kragujevcu, 2009. str. 71-104.; Baretić, M.: Zaštita potrošača u Republici Hrvatskoj nakon ulaska u Europsku uniju: jesmo li implementacijom europskog prava izgradili sustav zaštite potrošača?, Strengthening consumer protection in Serbia = Jačanje zaštite potrošača u Srbiji: Liber Amicorum Svetislav Taboroši / Bourgoignie, Thierry; Jovanić, Tatjana (ur.), Beograd: Pravni fakultet Univerziteta u Beogradu, 2013. Str. 65-112. Baretić, M.:Zaštita potrošača u Europskoj zajednici, Europsko privatno pravo / Hrabar, Dubravka (ur.), Zagreb: Pravni fakultet u Zagrebu, 2002. str. 147-206.; Baretić, M.: Utjecaj pravila o zaštiti potrošača na zaštitu vjerovnika, Zaštita vjerovnika, pravni, porezni i računovodstveni aspekti / Grubić, Vesna (ur.), Zagreb : Narodne novine, 2006. str. 87-125; Baretić, M.: Individualna i kolektivna zaštita potrošača u hrvatskom pravu, Republika Hrvatska na putu prema Europskom pravosuđnom području - rješavanje trgovačkih i potrošačkih sporova, Tomljenović, Vesna; Čulinović Herc, Edita ; Butorac Malnar, Vlatka (ur.). Rijeka : Pravni fakultet Sveučilišta u Rijeci, 2009. str. 241-286.

²² Zakon o obveznim odnosima, NN 35/05.

²³ Zakon o zaštiti potrošača, NN 96/03; zamijenjen Zakonom o zaštiti potrošača NN 79/07, 125/07, 79/09, 89/09, 78/12, 56/13; zamijenjeno Zakonom o zaštiti potrošača, NN 41/14.

²⁴ Ledić, V.D.: Pravo zaštite potrošača - nova grana hrvatskog prava, u: V. Tomljenović/E. Čulinović-Herc (ur.): Zaštita potrošača i ulagatelja u europskom i hrvatskom pravu, Rijeka, 1.-35.

kodifikacije građanskog prava, a RH ga je preuzela u trenutku svoga osamostaljenja.²⁵ Međutim, u novim okolnostima razvoja tržišne privrede i napuštanjem dotadašnjeg samoupravnog okvira, pojavila se potreba za novom regulativom na tom području. Tako je donesen i novi Zakon o obveznim odnosima 2005. godine²⁶, čime su prijašnje odredbe Zakona iz 1978. godine prestale važiti.

Uvažavajući s jedne strane potrebu usklađivanja našeg pravnog sustava sa sustavom EU, i s druge strane potrebu konsolidacije terminologije i konceptualne jasnoće u svezi s institutima i načelima građanskog prava, odlučeno je da se materija potrošačkog prava ne inkorporira u ZOO, nego da se izloži u posebnom zakonskom tekstu. Tako je 10. lipnja 2003. godine usvojen Zakon o zaštiti potrošača (ZZP),²⁷ koji je kasnije derogiran usvajanjem novog teksta, koji je stupio na snagu 8. kolovoza 2007,²⁸ te konačno Zakonom o zaštiti potrošača iz 2014. godine.²⁹

Postavlja se pitanje odnosa odredbi općeg obveznog prava i novog potrošačkog prava, koji su kod nas sadržani u zasebnim zakonima. U tome pogledu treba istaći da se odredbe općeg ugovornog prava mogu načelno promatrati kao *lex generalis*, a odredbe o zaštiti potrošača kao *lex specialis*. Tako je u članku 2. stavku 2. ZZP-a određeno da će se ako ZZP nije drukčije određeno, na obveznopravne odnose u trgovini primjenjivati odredbe ZOO. Međutim, treba uzeti u obzir da su u tekstu Zakona o obveznim odnosima iz 2005. godine, unesene i odredbe o potrošačkim ugovorima kojima se inkorporiraju neke od EU direktiva. Stoga se uz Zakon o zaštiti potrošača i ZOO uz ZZP može promatrati kao jedan od temeljnih zakona na području zaštite potrošača.

4. ZAŠTITA POTROŠAČA U HRVATSKOM PRAVU

Temeljem zaštite potrošača u hrvatskom pravu možemo označiti Zakon o zaštiti potrošača (dalje u tekstu: ZZP).³⁰

Već sam naslov zakona sugerira da je riječ o temeljnom pravnom aktu kojim se uređuje područje zaštite potrošača.³¹

²⁵ Jugoslavenski ZOO iz 1978. godine (Sl. 1. SFRJ-29/78, 39/85, 46/85, 45/89) preuzet je u hrvatsko zakonodavstvo Zakonom o preuzimanju Zakona o obveznim odnosima, objavljenim u Narodnim novinama br. 53 iz 1991.

²⁶ Narodne novine br. 35/05.

²⁷ Narodne novine broj 96/03.

²⁸ Izvori: a) Narodne novine broj 79/07., b) Zakon o obveznim odnosima, NN 35/05., c) Zakon o zaštiti potrošača, NN 96/03; zamijenjen Zakonom o zaštiti potrošača NN 79/07, 125/07, 79/09, 89/09, 78/12, 56/13; zamijenjeno Zakonom o zaštiti potrošača, NN 41/14., d) Ledić, V.D.: Pravo zaštite potrošača - nova grana hrvatskog prava, u: V. Tomljenović/E. Čulinović-Herc (ur.): Zaštita potrošača i ulagatelja u europskom i hrvatskom pravu, Rijeka, 1.-35. e) Jugoslavenski ZOO iz 1978. godine (Sl. 1. SFRJ-29/78, 39/85, 46/85, 45/89) preuzet je u hrvatsko zakonodavstvo Zakonom o preuzimanju Zakona o obveznim odnosima, objavljenim u Narodnim novinama br. 53 iz 1991., f) Narodne novine br. 35/05., g) Narodne novine broj 96/03.

²⁹ Narodne novine broj 41/14.

³⁰ Zakon o zaštiti potrošača, Narodne novine broj 41/14.

³¹ Horak, H., Poljanec, K.: Osvrt na Nacrt prijedloga Zakona o zaštiti potrošača – kakve novine donosi potrošačima, a kakve trgovcima?, Suvremena trgovina, 2014, str.10-11.

Ono što je bitno naglasiti na samom početku jest činjenica da je zakonodavac uznastojao ovim zakonom cjelovito urediti materiju zaštite potrošača. Moglo bi se kazati da je ZZP u svojoj cjelini odgovorio na ono što se u pravnoj doktrini naziva vladavina prava. Naime, njegov sadržaj upućuje na zaključak da je riječ o zakonu za koji se može kazati da je u skladu s općim očekivanjima.³²

Iako ZZP na cjelovit način uređuje materiju o zaštiti potrošača, on istovremeno na izvjestan način "kapitulira"³³ pred drugim zakonima koji ovu materiju djelomično uređuju.³⁴

Naime, ZZP sam priznaje prednost u primjeni pred drugim zakonima ukoliko oni istu materiju uređuju na nešto drugačiji način ili pak ukoliko je ZZP u kontradikciji s tim zakonom.

Ipak detaljnom analizom konkurencije pravnih normi pojedinih zakona i normi ZZP-a o zaštiti potrošača jasno se može zaključiti da ova "kapitulacija" nije na štetu potrošača, dapače, na ovaj način zaštita postaje još efikasnija.

Donoseći ZZP Hrvatski sabor je poštivao obvezu iz pristupnog ugovora Europskoj uniji pa je ovaj zakon uskladio sa odgovarajućim direktivama EU. Ovo je bilo nužno tim prije jer su te norme ulaskom Republike Hrvatske u EU postale dijelom unutar-njeg pravnog poretka.³⁵

³² Članak 1. ZZP

Ovim se Zakonom uređuje zaštita osnovnih prava potrošača pri kupnji proizvoda i usluga, kao i pri drugim oblicima stjecanja proizvoda i usluga na tržištu, i to:

1. pravo na zaštitu ekonomskih interesa potrošača
2. pravo na zaštitu od opasnosti za život, zdravlje i imovinu
3. pravo na pravnu zaštitu potrošača
4. pravo na informiranje i izobrazbu potrošača
5. pravo na udruživanje potrošača u svrhu zaštite njihovih interesa
6. pravo na predstavljanje potrošača i sudjelovanje predstavnika potrošača u radu tijela koja rješavaju pitanja od njihova interesa.

³³ Vidi tako i u Baretić, M.: Zaštita potrošača u Republici Hrvatskoj nakon ulaska u Europsku uniju: jesmo li implementacijom europskog prava izgradili sustav zaštite potrošača?, *Strengthening consumer protection in Serbia = Jačanje zaštite potrošača u Srbiji: Liber Amicorum Svetislav Taboroši / Bourgoignie, Thierry ; Jovanić, Tatjana* (ur.), Beograd: Pravni fakultet Univerziteta u Beogradu, 2013. Str. 65-112.

³⁴ U odredbi čl. 4. ZZP navode se direktive s kojima je ZZP usklađen, odnosno direktive koje su implementirane u hrvatsko zakonodavstvo putem ovog zakona, te odnos odredbi ZZP-a i normi europskog prava (1) Ako su odredbe ovoga Zakona u suprotnosti s odredbama zakona kojima se uređuju pojedina upravna područja, a koji su usklađeni s pravnom stečevinom Europske unije, na odnose između potrošača i trgovaca primarno se primjenjuju odredbe tih posebnih zakona. (2) Ako posebnim zakonima iz stavka 1. ovoga članka ili ovim Zakonom nije drukčije određeno, na obveznopravne odnose između potrošača i trgovca primjenjuju se odredbe Zakona o obveznim odnosima.

³⁵ Članak 3. ZZP

Ovaj Zakon sadrži odredbe koje su u skladu sa sljedećim aktima Europske unije:

1. Direktivom Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima (SL L 95, 21. 4. 1993.)
2. Direktivom 98/6/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 1998. o zaštiti potrošača prilikom isticanja cijena proizvoda ponuđenih potrošačima (SL L 080, 18. 3. 1998.)
3. Direktivom 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. o trgovanju na daljinu financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima i o izmjeni Direktive Vijeća 90/619/EEZ i direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ (SL L 271, 9. 10. 2002.)

Konkretizirajući zaštitu potrošača ZZP je precizno označio i objasnio značenje pojedinih pojmova, naravno onih koji su najvažniji.³⁶

Iz samog nabiranja pojmova i njihovog pojašnjavanja zakonodavac je pratio ne samo suvremene trendove u međusobnom poslovanju već i suvremene tehnološke trendove. Tako zakonodavac u točki 2. članka 5. ZZP objašnjava pojam “digitalni sadržaj”, za koji kaže da je riječ o podacima koji se proizvode i isporučuju u digitalnom obliku.

Većina pojmova koje zakonodavac nabraja i objašnjava u članku 5. ZZP u suštini predstavljaju obveze ugovornih strana kod dvostranoobveznih ugovora. Naravno, u ovom zakonu riječ je prvenstveno o potrošačkim ugovorima. Stoga ZZP koristi primjericu umjesto cijene pojam maloprodajne cijene.³⁷ Upravo stoga jer je riječ o potrošačkom ugovoru.

Pojedini ugovori u ovom svojevrsnom pojmovniku kao što je ugovor o kupoprodaji, ugovor o usluzi, ugovor o ponovnoj prodaji, uvijek se tumače kao ugovor između trgovca i potrošača koji plaća. Dakle ugovorna strana je potrošač kao konzument određenih proizvoda ili usluga, a ne građanin u klasičnom smislu riječi.

ZZP je nakon nekoliko uvodnih odredbi analitički pristupio razradi pojedinih prava koje je u članku 1. označio kao prava koja štiti ovim zakonom.

ZZP se kroz svoj cijeli sadržaj referira na zaštitu prava, ekonomskog i pravnog karaktera, zatim zaštitu od opasnosti života, zdravlja i imovine, zaštitu prava na informiranje i obrazovanje potrošača, pravo na udruživanje potrošača radi njihove efikasnije zaštite, te pravo imati svoje predstavnike u tijelima koji odlučuju od pitanjima od njihovog interesa.

Poslovanje potrošača s trgovcem zakonodavac je posebno i detaljno obradio naravno zato što je potrošač u toj vrsti odnosa u vrlo osjetljivoj poziciji i što trgovac puno elemenata važnih za taj odnos može zadržati u svojoj diskreciji. Stoga je zakonodavac

4. Direktivom 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) (SL L 149, 11. 6. 2005.)

5. Direktivom 2008/122/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 14. siječnja 2009. o zaštiti potrošača u odnosu na određene aspekte ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, o dugoročnim proizvodima za odmor, preprodaji i razmjeni (Tekst značajan za EGP) (SL L 33, 3. 2. 2009.)

6. Direktivom 2009/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2009. o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača (kodificirana verzija) (Tekst značajan za EGP) (SL L 110, 1. 5. 2009.)

7. Direktivom 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (Tekst značajan za EGP) (SL L 304, 22. 11. 2011.).

³⁶ Članak 5. ZZP

³⁷ Usporedi s ugovorom o kupoprodaji kako je definirano odredbama Zakona o obveznim odnosima, NN 35/05 kao općim propisom.

trgovca obvezao da proizvod koji prodaje mora detaljno označiti na način da potrošač dobije sve relevantne podatke o proizvodu koji kupuje.³⁸

Trgovac također ima obvezu istaknuti cijenu te uvjete prodaje. Osim toga dužan je potrošaču ispostaviti račun. Naime, površnim ogledom ovih obveza trgovca jasnim se ukazuje da one u suštini predstavljaju ono što se u obveznom pravu zove bitni elementi ugovora, a osim svega pružaju i državi mogućnost kontrole i naplate svojih potraživanja u obliku poreza i slično.³⁹

U svakom slučaju trgovac je dužan potrošaču omogućiti podnošenje pisanog prigovora i ne smije se koristiti njegovim osobnim podacima u odnosu sa bilo kojom trećom osobom bez njegova dopuštenja.

Kako je riječ o potrošačkom ugovoru, trgovac je dužan potrošaču ispostaviti ponudu s opisom radova te upotrijebljenog materijala i dijelova za popravak ako je usluga veća od 500,00 kuna.⁴⁰

Posebnim poglavljem zakonodavac je uredio posebne oblike prodaje.⁴¹

U ovom poglavlju zakonodavac je uredio na vrlo detaljan način prodaju proizvoda i usluga po cijenama koje su niže od redovitih. Tako je detaljno normiran pojam "akcijske prodaje", "rasprodaje", "sezonskog sniženja", "proizvoda s greškom" i "proizvoda kojim ističe rok".

³⁸ Članak 6. ZZP

(1) Proizvodi koji se na području Republike Hrvatske nude potrošačima moraju na ambalaži, privjesnici, naljepnici ili na samom proizvodu sadržavati najmanje:

1. osnovna obilježja proizvoda u mjeri koja je potrebna da bi potrošač donio odluku o kupnji kao što su naziv proizvoda, tip i model proizvoda, naziv pod kojim se proizvod prodaje, sastav proizvoda, svojstva i tehnička obilježja proizvoda

2. naziv i sjedište proizvođača ili uvoznika koji ima sjedište na području Europske unije.

(2) Podaci iz stavka 1. ovoga članka moraju biti jasni, vidljivi i čitljivi te napisani hrvatskim jezikom i latiničnim pismom, što ne isključuje mogućnost istodobne uporabe drugih jezika, a mogu uključivati znakove i piktograme lako razumljive potrošaču.

(3) Ako su napisani na više jezika, podaci iz stavka 1. ovoga članka moraju biti napisani na isti način.

(4) Odredbe ovoga članka ne primjenjuju se na proizvode čije je označavanje uređeno posebnim propisom.

³⁹ Članak 9. ZZP

(1) Trgovac je dužan potrošaču omogućiti provjeru ispravnosti zaračunatog iznosa u odnosu na kupljene proizvode, odnosno pružene usluge.

(2) Ispostavljanje računa nije dopušteno naplaćivati.

(3) Na ispostavljanje i sadržaj računa na odgovarajući se način primjenjuju odredbe posebnih propisa kojima se uređuje obveza ispostavljanja računa.

⁴⁰ Članak 12. stavak 1. ZZP

Za usluge popravaka i održavanja proizvoda čija je vrijednost veća od 500,00 kuna trgovac je dužan potrošaču ispostaviti ponudu s opisom radova te upotrijebljenog materijala i dijelova za popravak.

⁴¹ Članak 18. stavak 1. ZZP

Posebnim oblicima prodaje smatra se prodaja proizvoda i usluga po cijenama nižim od cijena u redovnoj prodaji.

Akcijska prodaja mora biti vidljivo označena s rokom trajanja.⁴²

Samo iz određenih razloga trgovac se ima pravo poslužiti institutom rasprodaje. Ti su razlozi taksativno nabrojani i izvan njih trgovac ne smije koristiti pravila rasprodaje za svoje proizvode.⁴³

Što se tiče sezonskog sniženja trgovac ima pravo prodaje proizvoda po tako sniženoj cijeni tri puta godišnje.⁴⁴

Ukoliko ne proda svu robu unutar zakonskog roka može je nastaviti prodavati po sniženoj cijeni sve do isteka zaliha ali mu nije dopušteno to označavati kao sezonsko sniženje.

Trgovac također može prodavati proizvod koji ima grešku, kao i proizvod kojem ističe rok uporabe, ali mora jasno i vidljivo označiti da je riječ o prodaji proizvoda s greškom ili prodaji proizvoda kojima ističe rok uporabe i naznačiti krajnji rok uporabe.

Poseban položaj potrošača je u području javnih usluga. Ovdje je riječ prvenstveno o distribuciji električne energije, toplinske energije, prirodnog plina, javne vodoopskrbe i odvodnje, elektroničkih komunikacijskih usluga i drugih.

Pri tome treba istaknuti da pri naplati ovih usluga distributer mora primjenjivati obračun i cijene koje su uređene posebnim propisom. Ono što je izvorom čestih zloruporaba u ovom području jeste da distributeri često zlorupotrebljuju uslugu očitavanja mjernih instrumenata. Zakonodavac je ovo pitanje riješio tako da se ta usluga ne smije naplaćivati osim ako je to određeno posebnim propisom.⁴⁵

Ovako uređena pravna norma ustvari je negacija osnovnog uređenja. Naime, njome je propisano pravilo da se usluga očitavanja mjernih instrumenata ne smije naplaćivati, a onda u narednom dijelu rečenice to je pravilo *de facto* anulirano s općom mogućnošću propisivanja iznimke u nekom posebnom propisu. Ovdje se treba kazati da

⁴² Članak 19. ZZP

(1) Akcijska prodaja je prodaja određenih proizvoda u razdoblju ne duljem od 30 dana po cijeni koja je niža od cijene tog proizvoda u redovnoj prodaji.

(2) Proizvodi iz stavka 1. ovoga članka moraju biti jasno, vidljivo i čitljivo označeni riječima »akcija« ili »akcijska prodaja«.

(3) Pri oglašavanju akcijske prodaje trgovac je dužan navesti njezino trajanje.

⁴³ Članak 20. ZZP

Rasprodaja je prodaja proizvoda po nižoj cijeni u slučaju:

- prestanka poslovanja trgovca
- prestanka poslovanja u dosadašnjim poslovnim prostorijama
- prestanka prodaje određenog proizvoda iz predmeta poslovanja trgovca
- kada je poslovanje trgovca ozbiljno ugroženo
- obavljanja složenijih građevinskih radova unutar ili na poslovnim prostorijama.

⁴⁴ Članak 21. stavak 2. ZZP

Sezonsko sniženje započinje u razdoblju između 27. prosinca i 10. siječnja, 1. i 15. travnja, odnosno 10. i 25. kolovoza i može trajati najdulje 60 dana.

⁴⁵ Članak 24. stavak 3. ZZP

Uslugu očitavanja mjernih uredaja nije dopušteno naplaćivati, osim u slučajevima koji su određeni posebnim propisom.

je ovo i do sada bio prostor zlorabom od strane distributerskih organizacija, pa se često događalo da je sama usluga jeftinija od usluge očitavanje mjernog instrumenta.

Zakonodavac je također detaljno razradio problematiku reklama cijene potrošača, obustavljanje pružanja javne usluge i održavanja kvalitete javne usluge.

Javni distributer koji pruža javnu uslugu putem distribucijske mreže mora omogućiti potrošaču priključak na tu mrežu pod odgovarajućim uvjetima.⁴⁶

Cjelokupna povijest odnosa trgovca i potrošača protkana je nepoštenom poslovnom praksom. Zakonodavac je takvu poslovnu praksu zabranio. Ta zabrana je općenite naravi i zakonska formulacija glasi: "nepoštena poslovna praksa je zabranjena" (članak 31. ZZP).

Nepoštenu poslovnu praksu⁴⁷ zakonodavac je pokušao definirati ali u tom svom pokušaju zadržao se na načelnoj razini. Takva nepoštena praksa po zakonodavčevom shvaćanju jeste praksa koja je suprotna zahtjevima profesionalne pažnje i tako bi bitno utjecala na ekonomsko ponašanje prosječnog potrošača kojem je takva praksa namijenjena.

Zakonodavac posebno uređuje što posebno smatra nepoštenom poslovnom praksom, a to su zavaravajuća poslovna praksa i agresivna poslovna praksa.⁴⁸

Poslovna se praksa smatra zavaravajućom ukoliko sadrži neistinite informacije zbog čega je neistinita i zbog čega zavarava prosječnog potrošača. To uključuje postojanje posebnih okolnosti kao što je priroda proizvoda, njegova osobna obilježja, cijena proizvoda, rizici kojima potrošač može biti izložen, potreba servisiranja rezervnih dijelova i drugo. U zavaravajuću praksu spada i zavaravajuće propuštanje, u što spada skrivanje obavijesti ili pak pružanje nejasne i nerazumljive obavijesti.

Posebice ovdje treba naglasiti ukoliko je riječ o pozivu na kupnju da su slučajevi zavaravajuće prakse vrlo česti. Tu je zakonodavac detaljno obrazložio što mora sadržavati informacija kod poziva na kupnju.⁴⁹

⁴⁶ Članak 26. ZZP

Trgovac koji pruža javnu uslugu putem distribucijske mreže mora omogućiti potrošačima priključak na distribucijsku mrežu i uporabu priključka i mreže te pružanje usluga u skladu s posebnim propisima, koncesijskim ugovorima ili općim aktima jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave na čijem području se usluga pruža, pod nediskriminirajućim, unaprijed poznatim i ugovorenim uvjetima.

⁴⁷ O nepoštenoj poslovnoj praksi općenito vidi u Petrić, S.: Koncept nepoštenih ugovornih odredbi, Nepoštene ugovorne odredbe, Europski standardi i hrvatska provedba, Tomljenović, Vesna, Petrić, Silvija, Mišćenić, Emilia (ur.), Rijeka : Pravni fakultet Sveučilišta u Rijeci, 2013. str. 15-60; Poščić, A.: Novi pristup u regulaciji prava zaštite potrošača s posebnim osvrtom na Direktivu 2005/29/EZ o nepoštenim poslovnim praksama, Socijalno odgovorno gospodarenje - ekonomski i etički aspekti / Bodiroga, Vukobrat, Nada, Barić, Sanja (ur.), Zagreb, TIM press, 2008.. str. 139-165.

⁴⁸ Zavaravajuću poslovnu praksu i agresivnu poslovnu praksu zakonodavac je uređio člancima 33. do 38. ZZP

⁴⁹ Članak 34. stavak 4. ZZP

U slučaju poziva na kupnju, ako to već nije razvidno iz konteksta, bitnim će se smatrati informacije o:

1. osnovnim obilježjima proizvoda u mjeri koja je prikladna proizvodu i komunikacijskom sredstvu koje se koristi
2. sjedištu i identitetu trgovca, kao što su njegova tvrtka, naziv ili ime te, ako je to potrebno, adresa i identitet osobe u čije ime nastupa

Sagledavajući postupke koji predstavljaju zavaravajuću poslovnu praksu i način na koji se prezentiraju moglo bi ih se slobodno nazvati i agresivnim i zavaravajućim (reklamiranje lijekova čija ponuda je spora i detaljna, a nuspojave ubrzane do nerazumijevanja).

Agresivna poslovna praksa je ona poslovna praksa koja podrazumijeva korištenje različitih metoda kao što su uznemiravanje, prisila pa i fizička sila, prijetnja pa i nedopušten utjecaj.

Agresivna poslovna praksa može se ostvariti kroz različite vidove postupaka. Ti postupci mogu se sastojati od stvaranja dojma da potrošač ne može napustiti poslovne prostorije dok ne sklopi ugovor, prijeteće posjete potrošaču u njegov dom, dugotrajno, raznovrsno i neženjeno komuniciranje s potrošačem. Poseban oblik agresivne poslovne prakse je oglašavanje kojim se djeca izravno navode na kupnju oglašavanog proizvoda.⁵⁰

Za slučaj nezadovoljstva potrošača koje izaziva spor, potrošač može podnijeti prijavu Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori ili istom takvom sudištu pri Hrvatskoj obrtničkoj komori. Osim ova dva sredstva potrošaču stoji na raspolaganju i mogućnost podnošenja prijedloga za mirenje pri odgovarajućim centrima za mirenje.⁵¹

Postupci koji se vode pred sudovima časti vode se u skladu sa pravilnicima tih sudova. Kroz sastav vijeća također je na jedan vrlo ozbiljan način zaštićen interes potrošača. Naime pravilnici propisuju da članovi vijeća sudova časti osim pravnih stručnjaka čija se neovisnost podrazumijeva imaju i članove, odnosno predstavnike i potrošača i trgovaca.

Postupak mirenja provodi se u skladu sa Zakonom o mirenju⁵² i pravilnikom o mirenju centra pred kojim se postupak provodi.

Osim pojedinačne mogućnosti zaštite potrošača predviđena je i mogućnost kolektivne zaštite.⁵³ Postupak kolektivne zaštite može podnijeti ovlašteno tijelo ili osoba. Ovaj postupak može biti pokrenut protiv pojedinačnog trgovca ili pak protiv skupine

3. maloprodajnoj cijeni proizvoda, ili kad proizvod ne omogućava da cijena bude izračunata unaprijed, o načinu na koji će cijena biti izračunata, kao i, gdje je potrebno, o dodatnim poštanskim troškovima te troškovima prijevoza i dostave, a kada ti troškovi ne mogu biti izračunati unaprijed, naznaku da se plaćaju i ti dodatni troškovi

4. uvjetima plaćanja, dostave, ostalim elementima ispunjenja ugovora, kao i o sustavu rješavanja pritužbi, ako ti elementi odstupaju od zahtjeva profesionalne pažnje

5. postojanju prava na raskid ili otkaz ugovora, ako je riječ o proizvodima ili pravnim poslovima u vezi s kojima su predviđena i ta prava.

⁵⁰ Članak 38. stavak 5. ZZP

Oglašavanje kojim se djecu izravno navodi na to da kupe oglašavani proizvod ili da nagovore svoje roditelje ili druge punoljetne osobe da im kupe oglašavani proizvod

⁵¹ Članak 105. stavak 1. ZZP

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 pri centrima za mirenje.

⁵² Narodne novine, 18/11.

⁵³ Baretić, M.: Individualna i kolektivna zaštita potrošača u hrvatskom pravu, Republika Hrvatska na putu prema Europskom pravosuđnom području - rješavanje trgovačkih i potrošačkih sporova, Tomljenović, V., Čulinović Herc, E.; Butorac Malnar, V. (ur.), Rijeka, Pravni fakultet Sveučilišta u Rijeci, 2009. str. 241-286.

trgovca iz istog gospodarskog područja. U članku 107. ZZP predviđena je obveza Vlade Republike Hrvatske da odredi tijela i osobe ovlaštene za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa. Postupak je u velikom dijelu nalik na parnični postupak jer je propisana obveza pisanog upozorenja prije pokretanja samog postupka. Stvarno nadležni sud za ove postupke jeste trgovački sud.⁵⁴ Ovakva sudska odluka u slučaju nepostupanja može biti ovršna isprava u ovršnom postupku. Ono što je važno naglasiti za ovu odluku jeste da je ona obvezujuća za ostale sudove u eventualnom postupku koji bi potrošač osobno pokrenuo.

Glavni nositelj politike zaštite potrošača u Hrvatskoj su Hrvatski sabor i Vlada Republike Hrvatske, naravno putem nadležnog ministarstva za poslove zaštite potrošača. Također Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača i poslovna udruženja imaju vrlo važnu ulogu u zaštiti potrošača. Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača osniva Vlada Republike Hrvatske.⁵⁵

Propisujući obvezu izrade nacionalnog programa za zaštitu potrošača, država je tu zaštitu digla na najvišu razinu. Nacionalni program zaštite potrošača je dokument koji sadrži ciljeve i mjere za zaštitu potrošača, a obvezu njegove izrade ima Vlada Republike Hrvatske i ona je periodičkog karaktera. Naime, nacionalni program za zaštitu potrošača donosi Hrvatski sabor za razdoblje od 4 godine, a na prijedlog Vlade Republike Hrvatske.

Razrađen je i cijeli niz prekršajnih odredbi i sankcija kojima je svrha da se za slučaj potrebe represivnim mjerama postignu mjere specijalne i generalne prevencije.⁵⁶

5. DISPOZITIVNO I KOAGENTNO PRAVO U TRGOVAČKIM ODNOSIMA

Stranačka autonomija kao i dispozitivnost pravnih propisa svojevrsno su obilježje privatnog, a posebice trgovačkog prava. Tako se kod nas ta značajka ove grane prava ogleda i u zakonodavstvu.⁵⁷ Može se zapaziti da se u međunarodnoj trgovini u zadnjim desetljećima afirmirala težnja za postupnim uklanjanjem tradicionalnih ograničenja u prometu dobara i usluga, kako na vanjskom tako i na unutrašnjem tržištu.

Međutim od toga načela postoje i neke važne iznimke. Tako je opstalo klasično ograničenje autonomije pozivanjem na "javni poredak" (*ordre public*).⁵⁸ S tim u vezi, sud

⁵⁴ Članak 110. stavak 1. ZZP

Za suđenje u postupcima iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona stvarno je nadležan trgovački sud.

⁵⁵ Članak 125. stavak 1. ZZP

Vlada Republike Hrvatske odlukom osniva Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača (u daljnjem tekstu: Vijeće).

⁵⁶ Odredbe čl. 138 do 141. ZZP-a.

⁵⁷ O tome članak 11. Zakona o obveznim odnosima navodi: "Sudionici mogu svoj obvezni odnos urediti drukčije nego što je ovim Zakonom određeno, ako iz pojedine odredbe ovoga Zakona ili iz njezina smisla ne proizlazi što drugo (ZOO, NN, br. 35/2005).

⁵⁸ Koncept zaštite i opravdanja ograničenja pozivanjem na javni poredak prepoznat je i u praksi Suda Europske unije. O javnom poretku više u Kecskés L., Kovács K., Župan M.: Javni poredak u nacionalnom

može odbaciti primjenu stranog prava ako su odredbe toga prava protivne unutrašnjem pravnom poretku.⁵⁹ Pri tome se sudac u angloameričkom pravnom krugu može pozivati i na pravičnost kao koncepciju koju štiti domaće pravo. Može se zapaziti da je formulacija "*ordre public*" dosta neodređena i da pruža mogućnost različitih interpretacija. Njezova je svrha - u dosadašnjoj praksi - bila i sprječavanje prodora stranog javnog prava, naročito u pogledu poreznog, postupovnog i drugih njegovih grana.

Na području europskih integracija, može se uočiti, dosta sporna, pojava revizije odnosno pokušaja re-interpretacije pristupnih i osnivačkih ugovora s gledišta nacionalnog suvereniteta. Do ovakvih postupaka došlo je kod više država članica EU kod kojih se takvo preispitivanje odvijalo pred ustavnim sudištem odnosno tijelom ovlaštenim za odlučivanje o ustavnosti zakona i ugovora. Tako se pred francuskim Ustavnim vijećem, njemačkim Saveznim Ustavnim sudom, danskim Vrhovnim sudom i drugdje raspravljalo o zahtjevima za ispitivanjem je li i u kojoj mjeri odredbe europskog prava zadiru u državni suverenitet.⁶⁰

Od posebnog je značaja za našu temu pitanje ograničenja stranačke autonomije u trgovačko-ugovornim odnosima koji se dotiču ugovora potrošačkog tipa. Takva ograničenja pojavljuju se u više aspekata.

Na granici prava i morala nalaze se i pravila o etičkom poslovanju trgovačkih društava i privrednih subjekata. Danas se ona sve više usvajaju kao neke vrste kodeksa, koji sadrže upute i smjernice za poslovanje proizvođača i trgovaca proizvodima, kako široke potrošnje, tako i onih specifične namjene, kao što su lijekovi. Cilj je takvih odredbi postići veću transparentnost djelovanja poslovnih subjekata i izbjeći pojave korupcije, podmićivanja i nepoštenih poslovnih praksi. Također se takva pravila oslanjaju na prava potrošača u pogledu informiranja, kvalitete i održanja sigurnosnih standarda. Kod nas, takva pravila nisu još široko prihvaćena i rijetko se primjećuje da se o njima raspravlja i da ih se predstavlja javnosti. Kao pozitivan primjer može se spomenuti Hrvatsku udruhu inovativnih proizvođača lijekova, koja je nedavno usvojila pravila za etično poslovanje u toj grani.

6. HIJERARHIJA IZVORA OBZIROM NA POTROŠAČKO PRAVO

Kao što je poznato moguće su suprotnosti obzirom na sadržaj i važenje pravnih normi, koje mogu međusobno biti neusklađene odnosno čak proturječne (antinomi-

i europskom međunarodnom privatnom pravu // *Suvremeni pravni izazovi: EU - Mađarska – Hrvatska*, Župan, Mirela, Vinković Mario (ur.), Osijek- Pečuh : Pravni fakultet Osijek, Sveučilište Pečuh, 2012. str. 437-466.

⁵⁹ Šarčević, V. P.: Choice-of-law issues relating to international financial transactions with special emphasis on party autonomy and restrictions, in: P. Šarčević: *Essays in private international law and comparative law*, Rijeka, 2004, 277.-297., str. 286.-7.

⁶⁰ Oršolić, V. T.: *Scrutinizing EU law under national constitutional laws: A homogeneous approach in heterogeneous environment*, u: I. Šimonović (ur.): *Poznavanje i vrijednosno prihvaćanje europskog i međunarodnog prava u Republici Hrvatskoj*, Zagreb, 2012., str. 29.-54.

je). Te se suprotnosti u teoriji prava obično razrješuje po tri kriterija; prvo, po stupnju pravne snage (*lex superior derogat legi inferior!*), prema vremenu nastanka (*lex posterior derogat legi priori*) i prema sadržaju normativnog određenja (*lex specialis derogat legi generali*).

U trgovačkom pravu odnosi između pojedinih normativnih izvora su dosta specifični i iziskuju pažljivu raščlambu eventualnih proturječja i hijerarhijskih odnosa. Tako se u toj grani prava pojavljuju zakoni kao osnovni formalni izvor, ali zakonodavne odredbe dopunjuju i autonomna pravila koja se odnose na ugovorne odnose. U ta autonomna pravila obično se svrstavaju poslovni običaji, uzance, opći uvjeti poslovanja, klauzule u trgovačkom prometu i tipski ugovori.⁶¹

S obzirom na izrazitu prisutnost javnopravnih izvora, potrošačko pravo ne bi trebalo svrstati u uobičajene ugovorne odnose u trgovini. Kao i u slučaju zaštite zdravlja i prometa lijekovima i farmaceutskim preparatima, ova se nova grana prava (odnosno pod-grana) više približava javnom pravu odnosno tzv. ekonomskom pravu (u njemačkoj terminologiji: *Wirtschaftsrecht* za razliku od uobičajenog trgovačkog prava - *Handelsrecht*).

7. ZAKLJUČAK

Postoji raznovrsnost izvora trgovačkog prava koju dodatno kompliciraju transnacionalna pravila. Ona proistječu kako iz ugovornih rješenja tako i iz odluka pravosudnih foruma, uključivši međunarodne arbitraže.

Na području potrošačkog prava sve više se uspješno afirmiraju proceduralne inovacije koje omogućuju bolju zaštitu potrošača, kao što su kolektivne tužbe (*class action*), obveza informiranja proizvođača i trgovaca i uvažavanje uloge udruga i kolektivnih tijela u sudskom i upravnom postupku.

Nakon sklapanja pristupnih ugovora s EU i u procesu usklađivanja hrvatskog prava s pravnom stečevinom EU, pojavljuju se neke nejasnoće i nedoumice poglavito s obzirom na poimanje klasičnih pravnih instituta i načela privatnog prava. Problem treba sagledati i šire s gledišta jezično-konceptualne divergencije unutar EU, u kojoj postoje različite pravne tradicije usprkos naporima za stvaranjem uniformnog prava.

KRATICE:

AJCL = American Journal of Comparative Law

ERPL = European Review of Private Law

EU = Europska Unija

⁶¹ Gorenc, V.: Osnove statusnoga i ugovornoga trgovačkog prava, Gorenc, Vilim, Zagreb: Gorenc i dr., 2008; Kranjc, V.V.: Hijerarhija pravnih izvora trgovačkog ugovornog prava, Zbornik PFZ, 46 (1996), 4:405-419, str. 406.

HPR = Hrvatska pravna revija

ICC = International Chamber of Commerce

MPP = međunarodno privatno pravo

NN = Narodne novine

OJ = Official Journal

RH = Republika Hrvatska

V. = vidi

Zbornik POFZ = Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu

ZOO = Zakon o obveznim odnosima

ZZP = Zakon o zaštiti potrošača

IZVORI I LITERATURA:

A/ INTERNET I INSTITUCIONALNI IZVORI

1. Agencija za lijekove i medicinske proizvode - <http://www.almp.hr/>
2. EU: Zaštita zdravlja i potrošača - http://ec.europa.eu/dgs/health_consumer
3. Hrvatska ljekarnička komora - www.hljk.hr
4. Hrvatska udruga inovativnih proizvođača lijekova - www.carp.hr
5. Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi - <http://www.mzss.hr/>
6. Ustavni sud Republike Hrvatske - <http://www.usud.hr/>
7. World Health Organisation (WHO) - <http://www.who.int/en/>

B/ IZVORI PRAVA

1. Treaty of Lisbon amending the Treaty on European Union and the Treaty establishing the European Community, OJ C 306 od 17. prosinca 2007., za konsolidiranu verziju vidi Consolidated versions of the Treaty on European Union and the Treaty on the Functioning of the European Union, OJ C 115 od 9 svibnja 2008. godine.
2. Direktiva 2001/83/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 6. studenoga 2001. o zakoniku Zajednice o lijekovima za humanu primjenu, SL L 311, 28.11.2001., str. 67–128
3. Direktiva 2004/27/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 31. ožujka 2004. o izmjeni Direktive 2001/83/EZ o zakoniku Zajednice koji se odnosi na lijekove za humanu uporabu Tekst značajan za EGP, SL L 136, 30.4.2004., str. 34–57
4. Direktiva 2004/24/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 31. ožujka 2004. o izmjeni Direktive 2001/83/EZ o zakoniku Zajednice koji se odnosi na lijekove za humanu primjenu u pogledu tradicionalnih biljnih lijekova, SL L 136, 30.4.2004., str. 85–90

5. 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, SL L 149, 11.6.2005., str. 22–39
6. Direktiva 2006/114/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2006. o zavaravajućem i komparativnom oglašavanju (kodificirana verzija) Tekst značajan za EGP, SL L 376, 27.12.2006., str. 21–27
7. Uredba (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) Tekst značajan za EGP, SL L 364, 9.12.2004., str. 1–11
8. Direktiva Vijeća EU 85/374/EEZ od 25.07.1985. o odgovornosti za proizvode s nedostacima
9. Zakon o obveznim odnosima, Narodne novine br. 35/05., 41/08., 125/11.
10. Zakon o općoj sigurnosti proizvoda, Narodne novine br. 30/09. i 139/10.
11. Zakon o zaštiti potrošača, Narodne novine br. 41/14.

C/ KNJIGE

1. Bodiroga-Vukobrat, N., Horak, H., Martinović, A. (2011) *Temeljne gospodarske slobode u Europskoj uniji*, Inženjerski biro, Zagreb.
2. Borchardt, K.-D. (2011) *Abeceda prava Europske unije*, Zagreb, Delegacija Europske Unije u RH (dostupno na: http://www.delhrv.ec.europa.eu/files/file/articles-articles-Abeceda_prava_Europske_unije_3.9.-1346675527.pdf);
3. De Burca, G., Craig, P. (2008) *EU Law, text, cases and materials*, Fourth edition, Oxford university press.
4. Gorenc, V. (2008) *Osnove statusnoga i ugovornoga trgovačkog prava*, Gorenc, Vilim, Zagreb.
5. Josipović, T. (2005) *Načela europskog prava u presudama Suda Europske zajednice*. Zagreb: Narodne novine
6. Koprić, I., Musa, A., Lalić Novak, G. (2012) *Europski upravni prostor*. Zagreb: Institut za javnu upravu
7. Prêchai, S i van Roermund, B.(eds./ur.) (2008) *The coherence of EU law: The search for unity in divergent concepts*. Oxford: Oxford University Press
8. Rodin, S., Čapeta, T. (2011) *Osnove prava Europske unije*, 2. Izdanje, Narodne novine, Zagreb.

9. Slaughter, A-M., Stone Sweet, A., Weiler, J.H.H. (eds./ur.) (1998) *The European court and national courts: Doctrine and jurisprudence*. Oxford: Hart Publishing
10. Vilus, J. (1996) *Pravna zaštita potrošača: Uporednopravna studija sa posebnim osvrtom na prava potrošača u Evropskoj Uniji*. Beograd/Sremska Mitrovica: Institut za uporedno pravo/ECOTECH
11. Visković, N. (1995) *Država i pravo*. Zagreb: Birotehnika
12. Župan, M. (2006) *Pravo najbliže veze u hrvatskom i europskom međunarodnom privatnom ugovornom pravu*. Rijeka: Pravni fakultet Sveučilišta u Rijeci

D/ ČLANCI I PRILOZI U ČASOPISIMA I ZBORNICIMA RADOVA

1. Baretić, M. (2002) Zaštita potrošača - novina u našem pravnom sustavu, *Pravo u gospodarstvu*, 41, str. 4:295.-307.
2. Baretić, M. (2002) Zaštita potrošača u Europskoj zajednici, *Europsko privatno pravo / Hrabar, Dubravka (ur.)*, Zagreb : Pravni fakultet u Zagrebu, str. 147-206.
3. Baretić, M. (2006) Utjecaj pravila o zaštiti potrošača na zaštitu vjerovnika, *Zaštita vjerovnika, pravni, porezni i računovodstveni aspekti / Grubić, Vesna (ur.)*, Zagreb: Narodne novine, str. 87-125;
4. Baretić, M. (2009) Zaštita potrošača u Republici Hrvatskoj, *Od caveat emptor do caveat venditor*, Mićunović, Miodrag (ur.), Kragujevac: Pravni fakultet Sveučilišta u Kragujevcu, str. 71-104.
5. Baretić, M. (2009) Individualna i kolektivna zaštita potrošača u hrvatskom pravu, *Republika Hrvatska na putu prema Europskom pravosudnom području - rješavanje trgovačkih i potrošačkih sporova*, Tomljenović, Vesna; Čulinović Herc, Edita ; Butorac Malnar, Vlatka (ur.). Rijeka: Pravni fakultet Sveučilišta u Rijeci, str. 241-286.
6. Baretić, M. (2013) Zaštita potrošača u Republici Hrvatskoj nakon ulaska u Europsku uniju: jesmo li implementacijom europskog prava izgradili sustav zaštite potrošača?, *Strengthening consumer protection in Serbia = Jačanje zaštite potrošača u Srbiji: Liber Amicorum Svetislav Taboroši / Bourgoignie, Thierry ; Jovanić, Tatjana (ur.)*, Beograd: Pravni fakultet Univerziteta u Beogradu, str. 65-112.
7. Baretić, M. (2013) Zaštita potrošača u Republici Hrvatskoj nakon ulaska u Europsku uniju: jesmo li implementacijom europskog prava izgradili sustav zaštite potrošača?, *Strengthening consumer protection in Serbia = Jačanje zaštite potrošača u Srbiji: Liber Amicorum Svetislav Taboroši / Bourgoignie, Thierry; Jovanić, Tatjana (ur.)*, Beograd: Pravni fakultet Univerziteta u Beogradu, 2013. str. 65-112.
8. Horak, H., Dumančić, K. (2011) Problemi implementacije Direktive o uslugama u pravo RH – odustajanje od socijalnog modela na nacionalnom nivou?, *Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci*, Vol. 32, br.2, Rijeka, str. 703-729.

9. Horak, H., Poljanec, K. (2014) Osvrt na Nacrt prijedloga Zakona o zaštiti potrošača – kakve novine donosi potrošačima, a kakve trgovcima?, *Suvremena trgovina*, str. 10-11.
10. Horak, H., Šafranko, Z. (ur.) (2013) *Potrošač na unutarnjem tržištu*, zbornik okruglog stola, Ekonomski fakultet-Zagreb.
11. Kecskés L., Kovács K., Župan M. (2012) *Javni poredak u nacionalnom i europskom međunarodnom privatnom pravu // Suvremeni pravni izazovi: EU - Mađarska – Hrvatska*, Župan, Mirela, Vinković Mario (ur.), Osijek- Pečuh : Pravni fakultet Osijek, Sveučilište Pečuh, str. 437-466.
12. Kranjc, V. (1996) *Hijerarhija pravnih izvora trgovačkog ugovornog prava*, Zagreb: Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, 46, str. 405.-419.;
13. Ledić, D. (2005) *Pravo zaštite potrošača - nova grana hrvatskog prava* U: V. Tomljenović, V. i Čulinović-Herc, E. (ur.) *Zaštita potrošača i ulagatelja u europskom i hrvatskom pravu - Izazovi međunarodnog tržišta roba i kapitala*. Rijeka: Pravni fakultet Sveučilišta u Rijeci, str. 1.-35.;
14. Monestier, J.T. (2011) Transnational class actions and the illusory search for res judicata, *Tulane Law Review*, Vol. 86, str. 1: 1.-79.;
15. Oršolić, V. T.: Scrutinizing EU law under national constitutional laws: A homogeneous approach in heterogeneous environment, u: I. Šimonović (ur.): *Poznavanje i vrijednosno prihvaćanje europskog i međunarodnog prava u Republici Hrvatskoj*, Zagreb, 2012., str. 29.-54.
16. Petrić, S. (2013) *Koncept nepoštenih ugovornih odredbi, Nepoštene ugovorne odredbe, Europski standardi i hrvatska provedba*, Tomljenović, Vesna, Petrić, Silvija, Mišćenić, Emilia (ur.), Rijeka : Pravni fakultet Sveučilišta u Rijeci, str. 15-60;
17. Poščić, A. (2004) *Zaštita potrošača u hrvatskom pravu - dobar ili loš primjer zakonodavstva*. *Pravo i porezi*, 13, str. 9:81.-5
18. Poščić, A.(2008) *Novi pristup u regulaciji prava zaštite potrošača s posebnim osvrtom na Direktivu 2005/29/EZ o nepoštenim poslovnim praksama, Socijalno odgovorno gospodarenje - ekonomski i etički aspekti / Bodiroga, Vukobrat, Nada, Barić, Sanja (ur.)*, Zagreb, TIM press, str. 139-165.
19. Šarčević, P. (2004) *Choice of law issues relating to international financial transactions with special emphasis on party autonomy and restrictions*. in: Šarčević, P.: *Essays in private international law and comparative law*, Rijeka, str. 277.-297.
20. Šarčević, S. i Mišćenić, E. (2011) *Uporaba europskog ili nacionalnog nazivlja pri preuzimanju direktiva EU-a u hrvatsko zakonodavstvo*, u: M. Bratanić (ur.): *Hrvatski jezik na putu u EU*, Zagreb: Institut za hrvatski jezik i jezikoslovlje, str. 113.-131.
21. Tomljenović, V. (2005) *Procesnopravni aspekti zaštite potrošačkih odnosa s međunarodnim obilježjem*, u: Tomljenović V., i Čulinović-Herc, E. (ur.): *Zaštita potrošača i ulagatelja u europskom i hrvatskom pravu - Izazovi međunarodnog tržišta roba i kapitala*. Rijeka: Pravni fakultet Sveučilišta u Rijeci, str. 439.-485.

CONSUMER PROTECTION AND SOURCES OF COMMERCIAL LAW

*Marko Babić*⁶²

Summary

Commercial law embraces different types of relations in exchanging goods and services, among which the most prominent place is taken by contract law with its trans-border and international features. Unlike in other private law branches, dispositive norms play a more significant role in commercial law, in particular business customs and codified commercial practices (usage of trade). However, a new field has recently come into view - consumer protection law which (not only in the European legal area) imposes peremptory norms aimed at protecting health, providing better information and strengthening competitiveness between commercial entities.. Accordingly, the responsibility of traders in that field has also intensified. The issues related to competition law, however, also have a broader meaning within the framework of harmonisation of the Croatian law with the new European private law. In that light there are issues related to terminology, conceptual clarity and systematic classification of law.

Key words: hierarchy of norms, consumer protection, European law, class actions, legal sources, cogent norms.

JEL classification: D18

⁶² Marko Babić, Ph.D., Judge of the Constitutional Court of the Republic of Croatia, E-mail:marko_babic@usud.hr