



DRŽAVNI INSPEKTORAT

Sektor za nadzor trgovine, usluga i zaštite potrošača

Inspekcijski nadzor nad posrednicima u prometu nekretninama

Zagreb, 24. studenog 2021. godine

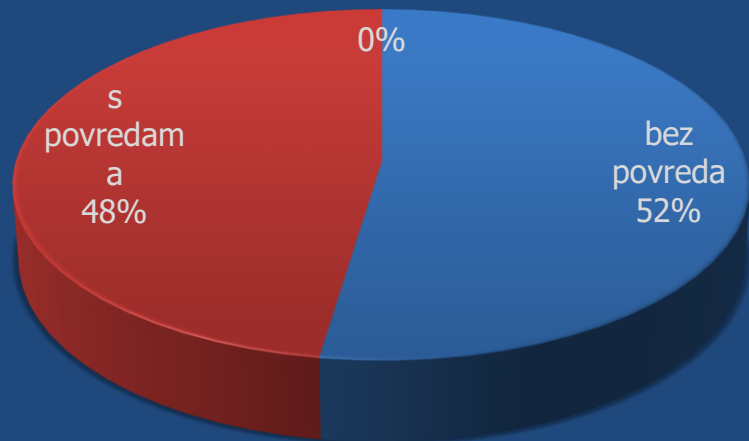
NADLEŽNOST TRŽIŠNE INSPEKCIJE

Obavljanje inspekcijskih poslova koji se odnose, između ostalog, na primjenu propisa kojima se uređuje :

- obavljanje trgovine, elektroničke trgovine, **posredovanje u prometu nekretninama**, pružanje usluga, zabrana i sprječavanje neregistriranog obavljanja djelatnosti trgovine i usluga
- **zaštita ekonomskih interesa potrošača** pri kupnji proizvoda i usluga, javnih usluga koje se obračunavaju i naplaćuju potrošačima.....

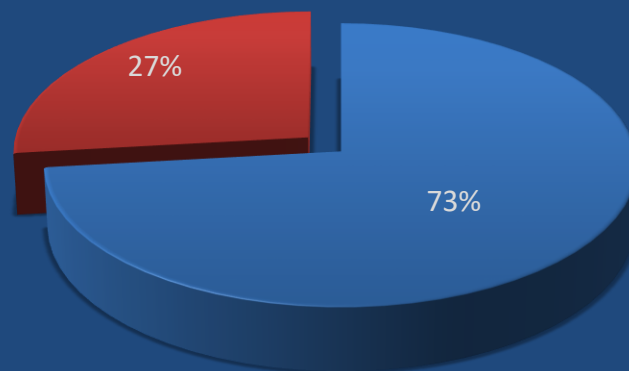
REZULTATI NADZORA siječanj – listopad 2021.

Rezultati nadzora u području posredovanja u prometu nekretninama



■ bez povreda ■ s povredama

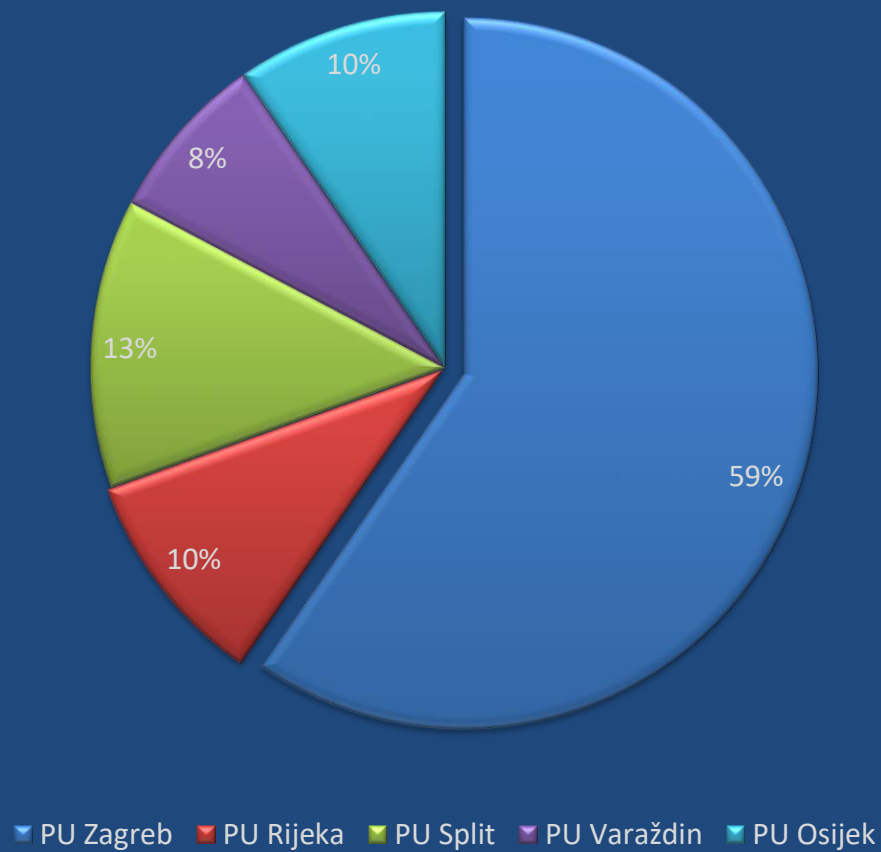
Ukupno 8966 nadzora



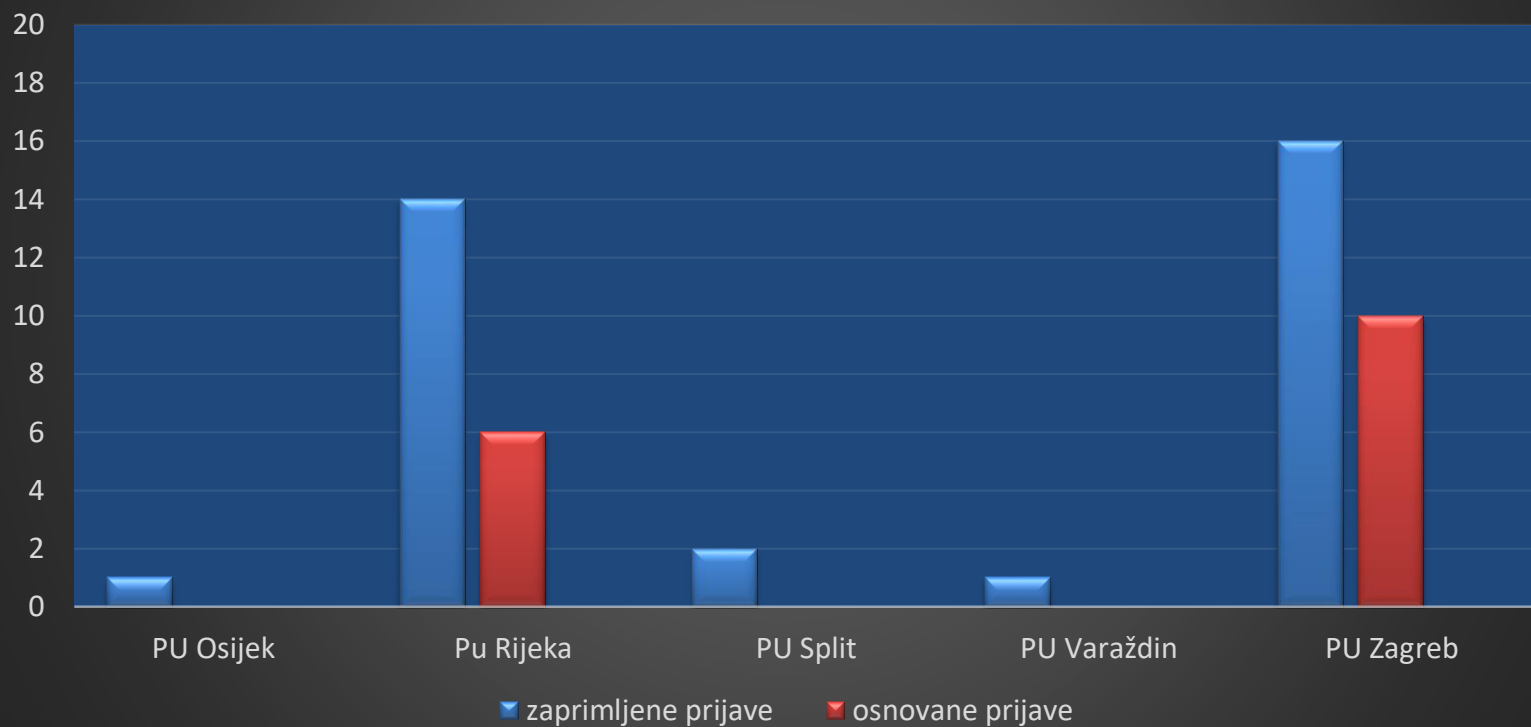
■ bez povreda 6564 ■ povreda propisa 2402

PRIJAVE POTROŠAČA SIJEČANJ - LISTOPAD 2021.

- ukupno 2602 prijave potrošača
- osnovanost prijava 30-40%, a kojima je utvrđeno kršenje pojedinačnih prava potrošača



Prijave potrošača u 2021. – posredovanje u prometu nekretninama (1.3% od ukupno zaprimljenih prijava potrošača)



UTVRĐENE POVREDE

ZAKON O POSREDOVANJU U PROMETU NEKRETNINAMA

- obavljanje djelatnosti bez rješenja Ministarstva
- neisticanje općih uvjeta poslovanja
- nepridržavanje donesenih općih uvjeta poslovanja
- oglašavanje u suprotnosti s propisanim uvjetima
- u roku od 30 dana HGK- u nije prijavljena promjena podataka radi upisa promjene u registar
- neisticanje tvrtke

ZAKON O ZAŠTITI POTROŠAČA

- neodgovaranje na prigovore potrošača
- neisticanje obavijesti o načinu podnošenja prigovora potrošača
- zavaravajuća poslovna praksa – skrivanje informacija od potrošača i netočne informacije koje je posrednik komunicirao prema potrošačima

posrednik - potrošač

posrednik u prometu nekretnina - trgovačko društvo, trgovac pojedinac ili obrtnik, registriran za obavljanje djelatnosti posredovanja u prometu nekretnina koji ima sjedište na teritoriju Republike Hrvatske. Posrednik u prometu nekretnina je i trgovačko društvo, trgovac pojedinac ili obrtnik, registriran za obavljanje djelatnosti posredovanja u prometu nekretnina koji ima sjedište na teritoriju države ugovornice Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru.

trgovac - bilo koja osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti, uključujući i osobu koja nastupa u ime ili za račun trgovca (ZZP)

potrošač – svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti

OGLAŠAVANJE

- **Posrednik je obvezan prilikom oglašavanja** u sredstvima javnoga priopćavanja, odnosno drugim pisanim i elektroničkim medijima, u prostorijama posrednika ili na drugim mjestima gdje je dopušteno oglašavanje u svezi s nekretninom koja je predmet poslovanja, **objaviti svoju tvrtku (čl. 20. ZPPN-a)**.
- Posrednik je obvezan prilikom oglašavanja, a koje oglašavanje je usmjereno prema potrošačima u svezi s nekretninom koja je predmet posredovanja **postupati u skladu s poštenom poslovnom praksom i načelom savjesnosti i poštenja sukladno odredbama ZZP-a**

NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA

- **Poslovna praksa koju trgovac koristi prije, u vrijeme i nakon sklapanja pravnog posla smatra se nepoštenom:**
 - ako je **suprotna zahtjevima profesionalne pažnje** i
 - ako, u smislu određenog proizvoda, **bitno utječe ili je vjerojatno da će bitno utjecati na ekonomsko ponašanje** prosječnog potrošača kojemu je takva praksa namijenjena ili do kojega ona dopire, odnosno prosječnog člana određene skupine potrošača na koju je ta praksa usmjerena.
- **Oblici nepoštene poslovne prakse:**
 - **Zavaravajuća poslovna praksa** (zavaravajuće radnje i zavaravajuća propuštanja)
 - **Agresivna poslovna praksa** (korištenje nedopuštenog utjecaja u bitnoj mjeri umanjuje ili je vjerojatno da će umanjiti slobodu izbora ili postupanja prosječnog potrošača u vezi s proizvodom te ga time navede ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku koju inače ne bi donio).

Nepoštena poslovna praksa je zabranjena. (čl. 31. ZZP) - izricanje propisanih upravnih mjera zabrane takve prakse i poduzimanje prekršajnih mjera

ZAVARAVAJUĆA POSLOVNA PRAKSA

- **Poslovna praksa smatra se zavaravajućom:**
- **ako sadrži netočne informacije**, zbog čega je neistinita ili ako na neki drugi način, uključujući njezino cjelokupno predstavljanje, **pa čak ako je informacija činjenično točna, zavarava ili je vjerojatno da će zavarati prosječnog potrošača** u vezi s nekom od okolnosti (primjerice u pogledu osnovnih obilježja proizvoda (usluge) , cijene proizvoda (usluge) ili načina na koji je ona izračunata ili postojanje određene pogodnosti u odnosu na cijenu, rizika kojima potrošači mogu biti izloženi), **čime ga navodi ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o kupnji koju inače ne bi donio.**

ZAVARAVAJUĆA POSLOVNA PRAKSA

- Zavaravajuća poslovna praksa uključuje **i nepoštivanje obveza, od strane trgovca, koje proizlazi iz pravila postupanja trgovaca koja ga obvezuju**, uz pretpostavku da ta obveza ne predstavlja tek namjeru već je riječ o čvrstoj obvezi koju je moguće provjeriti te uz pretpostavku da je trgovac u okviru poslovne prakse naznačio da je vezan tim pravilima postupanja.
- **Kodeksom etike u poslovanju posrednika u prometu nekretnina (HGK)** utvrđuju se osnovne smjernice etičkog ponašanja posrednika u prometu nekretnina u skladu s načelima odgovornosti, istinitosti, učinkovitosti, transparentnosti, kvalitete, postupanja u dobroj vjeri i poštovanja dobrih poslovnih običaja prema nalogodavcima, poslovnom okruženju i vlastitim zaposlenicima, te drugim posrednicima.
- **Postupanje posrednika suprotno pravilima kodeksa etike, odnosno pravilima koja ga obvezuju može predstavljati nepoštenu poslovnu praksu.**

NEREGISTRIRANO OBAVLJANJE DJELATNOSTI

- istražne radnje oglašavanja:
 - pregled aktivnih oglasa
 - stupanje u kontakt s osobom, korištenje tajnog identiteta, uključujući i razgledavanje predmetnih nekretnina
- utvrđivanje činjenica na temelju provedenog dokaznog postupka



zabrana obavljanja djelatnosti i poduzimanje prekršajnih mjera

PODNOŠENJE PRIJAVE

- ispunjavanjem elektroničkog obrasca „Podnošenje prijava“, dostupnom na službenim stranicama Državnog inspektorata, na poveznici <https://dirh.gov.hr/podnosenje-prijava/83>
- putem Centralnog informacijskog sustava za zaštitu potrošača(CISZP) <https://prijava.mingo.hr/CD/prijava.jsp>
- poštom na adresu Državni inspektorat, Šubićeva 29, 10 000 Zagreb ili na adresu Područnih ureda Državnog inspektorata

NOVINE U NOVOM ZP-U

- **uvođenje načela oportuniteta**
- Prekršajni postupak **bez primjene oportuniteta**:
 - u svim slučajevima izrečene mjere zabrane
 - u slučaju utvrđenja nepoštene poslovne prakse
 - u slučaju utvrđenja prekršaja kojima je nanesena šteta kolektivnim interesima i pravima potrošača
- **ovlast kupnje robe ili usluga u okviru probnih kupnji, ako je potrebno s tajnim identitetom, a sve u cilju utvrđivanja i sprječavanja kršenja prava potrošača**
- **ovlast ograničavanja potrošačima pristupa internetskom sučelju webstranice određenog trgovca, te ovlast uklanjanja sadržaja u slučaju kršenja prava potrošača**

HVALA NA PAŽNJI!

DRŽAVNI INSPEKTORAT

SEKTOR ZA NADZOR TRGOVINE, USLUGA I ZAŠTITE POTROŠAČA

www.dirh.gov.hr