

DDRUŠTVO "P O T R O Š A Č" ZAGREB SAVJETOVALIŠTE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA



KAKO ZAŠTITITI PRAVA POTROŠAČA PRED SUDOVIMA ČASTI ?

Pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, te Hrvatskoj obrtničkoj komori postoje Sudovi časti kojima je temeljna zadaća
skrbiti o tome da članice i jedne i druge komore poštuju dobre poslovne običaje.

Glavni cilj postupka pred Sudovima časti je sklapanje nagodbe među strankama u sporu , do koje dolazi uglavnom u tzv. prethodnom postupku, (*postupak mirenja*) u okviru kojeg se često riješi i materijalni dio zahtjeva prijavitelja.

	Hrvatska gospodarska komora	Hrvatska obrtnička komora
Adresa suda časti	Nova cesta 3-7, 10000 Zagreb	Ilica 49/II, 10000 Zagreb
Telefon	01 48 48 622; 01 48 48 623	01 48 06 618
Faks	01 48 48 625	01 48 46 610
Web-stranica	www.hgk.hr	www.hok.hr

Sve potrebne informacije o radu Sudova časti, te radi li se o ponašanju članica Hrvatske gospodarske komore koje bi se moglo sankcionirati putem ovoga Suda, zainteresirani mogu dobiti i telefonski gdje će im biti pružene detaljnije informacije.

SUD ČASTI PRI HRVATSKOJ GOSPODARSKOJ KOMORI

Pri Hrvatskoj gospodarskoj komori od 1989. godine djeluje **Sud časti kao nadležni sud radi utvrđivanja povrede dobrih poslovnih običaja** od strane članica Komore i izricanja mjera društvene discipline prema počiniteljima. Termin «povreda dobrih poslovnih običaja», pod kojim, zapravo, podrazumijevamo povredu onih poslovnih običaja koji su se ustalili u praksi obavljanja određene djelatnosti u prometu roba i pružanju usluga kao dobri poslovni običaji, proizlazi iz Zakona o obveznim odnosima, Zakona o trgovini te u ostalim zakonskim propisima koji su na snazi u Republici Hrvatskoj, ali i u raznim uzancama koje su prihvaćene kao pravila ponašanja u određenim djelatnostima.

Upravo iz te činjenice proizlazi i važnost utvrđivanja povrede dobrih poslovnih običaja od strane članica Hrvatske gospodarske komore, jer se **izricanjem mjera društvene discipline prema počiniteljima pridonosi razvijanju dobrih poslovnih običaja i poslovnog morala.**

Danas, u tijeku procesa približavanja Republike Hrvatske Europskoj uniji, sankcioniranje povreda dobrih poslovnih običaja postaje još važnije i zbog posebnih pravila EU-a o zaštiti potrošača od lošeg poslovnog ponašanja gospodarskih subjekata u prometu roba i usluga, a posebice s motrišta odredaba prvog hrvatskog Zakon o zaštiti potrošača.

Organizacija i rad Suda časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori propisan je Pravilnikom o radu Suda časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori (*NN 64/2001.*) te ostalim općim aktima Hrvatske gospodarske komore.

Najčešće POVREDE DOBRIH POSLOVNIH OBIČAJA, a zbog kojih se podnose prijave ovome Sudu časti su:

- nepriznavanje reklamacija kupaca, iako su osnovane, te nepostupanje sukladno pozitivnim zakonskim propisima,
- neispunjavanje preuzetih ili ugovorenih obveza,
- reklamiranje na štetu drugih ili iznošenje neistinitih podataka o drugoj pravnoj osobi (konkurentu),
- nepoštivanje pravila struke,
- kršenje odredbi općih akata Hrvatske gospodarske komore i etičkih kodeksa donesenih od strane strukovnih udruženja koja djeluju unutar HGK;
- nepoštivanje zakonskih normi koje propisuju ponašanje pravnih osoba u prometu roba i usluga.

Prijava se može podnijeti od strane bilo pravne ili fizičke osobe (strane ili domaće), ali samo protiv članica Hrvatske gospodarske komore, a to su prvenstveno pravne osobe koje obavljaju gospodarsku djelatnost sa sjedištem na području Republike Hrvatske i upisane su u tom svojstvu u sudske registre pri nadležnim trgovačkim sudovima.

Prijava se temeljem Pravilnika o radu Suda časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori može predati ovome Sudu **u roku od 3 mjeseca** (tzv. *subjektivni zastarni rok*) **od dana saznanja za povredu i učionica, odnosno u roku od 6 mjeseci** (tzv. *objektivni zastarni rok*) **od kada je povreda učinjena.**

Ukoliko se prijava podnese izvan ovih rokova, ista će biti odbačena od strane suda zbog proteka zastarnog roka.

Prijava mora obavezno sadržavati osnovne elemente kako bi se po istoj moglo postupati:

- 1. naznaku da se podnosi Sudu časti pri HGK, Zagreb, Ilica 49/II;**
- 2. podaci o prijavitelju (ime i prezime te adresa za fizičku osobu, odnosno tvrtka i adresa za pravnu osobu);**
- 3. podaci o prijavljenom (oznaku pravne osobe protiv koje se podnosi prijava);**
- 4. kratki opis povrede radi koje se prijava podnosi;**
- 5. podatke o vremenu kada se povreda dogodila;**
- 6. dokumentaciju ili druge dokaze, s kojima prijavitelj dokazuje da se povreda dobrih poslovnih običaja dogodila od strane prijavljenoga;**
- 7. zahtjev prijavitelja te potpis prijavitelja.**

Prijava se predaje isključivo pismeno i dostavlja poštom ili se predaje osobno na adresi Suda u dva primjerka (*prijava i sva dokumentacija*).

S obzirom da Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori nije redovan sud, pred istim se ne može voditi postupak protiv osoba bilo fizičkih bilo pravnih koje nisu članice Hrvatske gospodarske komore, niti se u prijavi može postavljati tužbeni zahtjev za naknadom materijalne štete jer to spada u nadležnost redovnih sudova.

Postupak pred Sudom časti pri HGK je besplatan, osim troškova vještačenja.

Naime ukoliko se u tijeku postupka trebaju određene činjenice važne za utvrđivanje odgovornosti prijavljenoga utvrditi putem vještačenja, angažiranje i provođenje vještačenja plaća jedna od stranaka u sporu.

Postupak se provodi u dvije odnosno tri faze i to:

- 1. prethodni postupak mirenja kojeg provodi tajnik Suda časti pri HGK,**

2. prvostupanjski postupak kojeg provodi prvostupanjsko vijeće ovoga Suda koje se sastoji od 3 člana, a koji postupak završava donošenjem presude ili rješenja,
3. drugostupanjski postupak kojeg provodi drugostupanjsko vijeće ovoga Suda u slučaju da je na odluku prvostupanjskog vijeća uložena žalba.

Napominjemo da u postupku pred ovim Sudom časti presuda postaje pravomoćna protekom roka za žalbu odnosno odlukom drugostupanjskog vijeća, te na istu nema mogućnosti podnošenja izvanrednih pravnih lijekova.

SUDU ČASTI
Hrvatske gospodarske komore komore
Dalmatinska 10.
10 002 Zagreb

PRIJAVA ZBOG POVREDE POSLOVNIH OBIČAJA I PRAVILA STRUKE

I. Prijavitelj:

ime , prezime, adresa, telefon

Prijavljeni trgovac:

ime, prezime, naziv obrta, adresa, telefon

II. Opis povrede zbog koje se podnosi prijava:

III. Vrijeme kada se povreda dogodila (obvezatno navesti):

IV. Dokazi navoda prijavitelja (ugovor, predračun, račun i sl.) koji se prilažu uz prijavu:

V. Zahtjev prijavitelja:

U _____, _____ 2009.g.
Potpis: _____

NAPOMENA: Prijava i svi prilozi podnose se u najmanje **2 primjerka**. Postupak pred ovim sudom vodi se u skladu s Pravilnikom o Sudu časti HGK.

SUD ČASTI PRI HRVATSKOJ OBRTNIČKOJ KOMORI

Sud časti Hrvatske obrtničke komore je nezavisno tijelo, osnovano pri Komori temeljem odredbi Zakona o obrtu u lipnju 2000.godine, koje **odlučuje**, između ostalog, **i o povredama dobrih poslovnih običaja u obavljanju obrta**. Do osnivanja vlastitog suda časti odgovornost obrtnika za povrede dobrih poslovnih običaja utvrđivala se pri zajedničkom sudu časti sa Hrvatskom gospodarskom komorom, sa čijim sudom danas postoji vrlo uska i uspješna suradnja. Pravilnikom o Sudu časti HOK-a (NN 62/02) razrađene su povrede zbog kojih se može podnijeti prijava ovom sudu, te su utvrđeni i drugi uvjeti za njeno podnošenje.

Povredama dobrih poslovnih običaja u obavljanju obrta zbog kojih se protiv obrtnika - člana Hrvatske obrtničke komore može podnijeti prijava sudu časti smatra se naročito:

- postupak, djelo ili izjava usmjereni na rušenje ugleda drugih obrtnika
- neispunjavanje preuzetih ili ugovorenih obveza,
- prodaja proizvoda ili pružanje usluga loše kvalitete pod vidom dobre kvalitete,
- reklama na štetu drugih obrtnika ili potrošača,
- prodaja tuđih proizvoda kao vlastitih,
- prilikom izvršene usluge neregularan način naplate (*više od istaknute važeće tarife, neizdavanje računa i sl.*)
- odbijanje izvršenja usluge,
- nepoštivanje pravila struke.

Važno je naglasiti da su ove povrede navedene kao primjeri a ne taksativno, što znači da osim navedenih postoje i druge povrede dobrih poslovnih običaja u obavljanju obrta određene odredbama pozitivnih propisa radi kojih se može podnijeti

prijava sudu časti koji u propisanom postupku onda donosi odluku radi li se u pojedinom slučaju o povredi dobrih poslovnih običaja ili ne.

Da bi građanin , obrtnik ili trgovačko društvo mogli podnijeti prijavu sudu časti potrebno je udovoljiti uvjetima propisanim Pravilnikom .

Osnovni uvjet je da je osoba protiv koje se želi podnijeti prijava član HOK-a, kao i da od saznanja za povredu i učinioca nije proteklo više od tri mjeseca (tzv. subjektivni zastarni rok), kao niti šest mjeseci od dana kada je povreda učinjena (tzv. objektivni zastarni rok).

Preostali obvezatni sadržaj prijave propisan je odredbom čl.22. Pravilnika koji ćemo ovdje, radi lakšeg snalaženja, sistematizirati .

U prijavi koja se zajedno sa svim priložima podnosi u četiri primjerka potrebno navesti:

- 1. naznačiti da se podnosi Sudu časti HOK-a , Zagreb, Ilica 49/II;**
- 2. podatke o prijavljenom: ime i prezime ili JMBG, te sjedište radnje;**
- 3. podatke o podnositelju prijave: ime i prezime, adresa, broj telefona;**
- 4. kratak opis povrede radi koje se prijava podnosi;**
- 5. podatke o vremenu kada se povreda dogodila (mjesec i godina);**
- 6. isprave (ugovori, računi, potvrde, ponude) kojima se dokazuju navodi iz prijave;**
- 7. podatke o svjedocima (ime, prezime, adresa) koji mogu potvrditi navode iz prijave ukoliko ne postoje drugi dokazi;**
- 8. podatak o tome je li zbog rješavanja nastalog spora pokrenut postupak pred redovnim sudom ili je već redovni sud donio presudu te**
- 9. prijava mora biti potpisana od podnositelja**

Prijava se može dostaviti poštom ili predati osobno na adresi suda.

Važno je naglasiti da za sada sud nije u mogućnosti primiti prijave elektroničkom poštom već one moraju biti u pisanom obliku, potkrijepljene dokazima i potpisane. Ukoliko podnositelj prijave ne dostavi sve potrebne podatke ili dokaze sud će ga pozvati da ih u određenom roku dostavi, uz upozorenje da će se prijava odbaciti kao nepotpuna ako po istom ne postupi.

Važno je napomenuti kako je glavni podatak, bez kojeg se prijava neće ni zaprimati, točno ime i prezime osobe protiv koje se ona želi podnijeti, jer se mora izvršiti provjera u evidenciji članova koju vodi HOK, kako bi se provjerilo radi li se uopće o obrtniku ili trgovačkom društvu članu HOK-a.

Mora se naglasiti kako nije mali broj slučajeva u kojima građanin uopće ne zna točno ime i prezime osobe, a često ni adresu s kojom je ugovorio određeni posao olako smatrajući da su sve osobe koje obavljaju obrtničku djelatnost obrtnici. U takvoj prilici potrebno je građanima ukazati na nužnost provjere identiteta osobe s kojom ugovaraju neki posao kako bi bili sigurni da je sklopljen sa obrtnikom, znači fizičkom osobom koja ima uredno prijavljen obrt kao i sve djelatnosti sa kojima se bavi, a što je najlakše provjeriti uvidom u OBRTNICU koju posjeduje svaki obrtnik.

Obrtnica je isprava ,po izgledu nalik vozačkoj dozvoli , koju izdaje nadležno tijelo državne uprave i u kojoj se nalaze svi podaci o obrtniku , te su navedene djelatnosti sa kojima se bavi.

Na taj način vrlo je lako utvrditi radi li se o **«pravom» obrtniku ili o nekom tko radi «na crno»**. Na žalost, protiv onih koji rade na takav način građanin se može obratiti radi zaštite svojih prava jedino redovnom sudu, stoga je pri ugovaranju poslova potrebno provjeriti radi li se o uredno registriranom obrtniku, trgovačkom društvu ili onom “crnom” trećem.

Isto je tako važno znati da sud časti ne zamjenjuje redovni sud, jer ne donosi odluke koje obvezuju osobu koja je proglašena odgovornom za povrede dobrih poslovnih običaja na npr. isplatu naknade štete ili na činjenje u smislu otklanjanja nedostataka, već izriče mjere propisane Pravilnikom, od opomene do zabrane obavljanja određene djelatnosti ili prijedloga za oduzimanje obrtnice.

U tijeku postupka provodi se i vještačenje, ukoliko je to po ocjeni suda potrebno, te je trošak istoga jedini trošak koji se pred ovim sudom plaća.

Trošak vještačenja plaća strana koja ga predlaže.

Povrat troškova pred ovim sudom nije moguć, jer svaka strana snosi svoje troškove (*odvjetnika i sl.*), te ih može potraživati po postupku pred redovnim sudom, ukoliko se isti pokrene.

SUDU ČASTI
Hrvatske obrtničke komore
Ilica 49/II, p.p. 166
10 002 Zagreb

PRIJAVA ZBOG POVREDE POSLOVNIH OBIČAJA I PRAVILA STRUKE

I. Prijavitelj:

ime , prezime, adresa, telefon

Prijavljeni obrtnik:

ime, prezime, naziv obrta, adresa, telefon

II. Opis povrede zbog koje se podnosi prijava:

III. Vrijeme kada se povreda dogodila (obvezatno navesti):

IV. Dokazi navoda prijavitelja (ugovor, predračun, račun i sl.) koji se prilažu uz prijavu:

V. Zahtjev prijavitelja:

U _____, _____ 2009.g.

Potpis: _____

NAPOMENA: Prijava i svi prilozi podnose se u najmanje **2 primjerka**. Postupak pred ovim sudom vodi se u skladu s Pravilnikom o Sudu časti HOK-a (NN 11/07).