

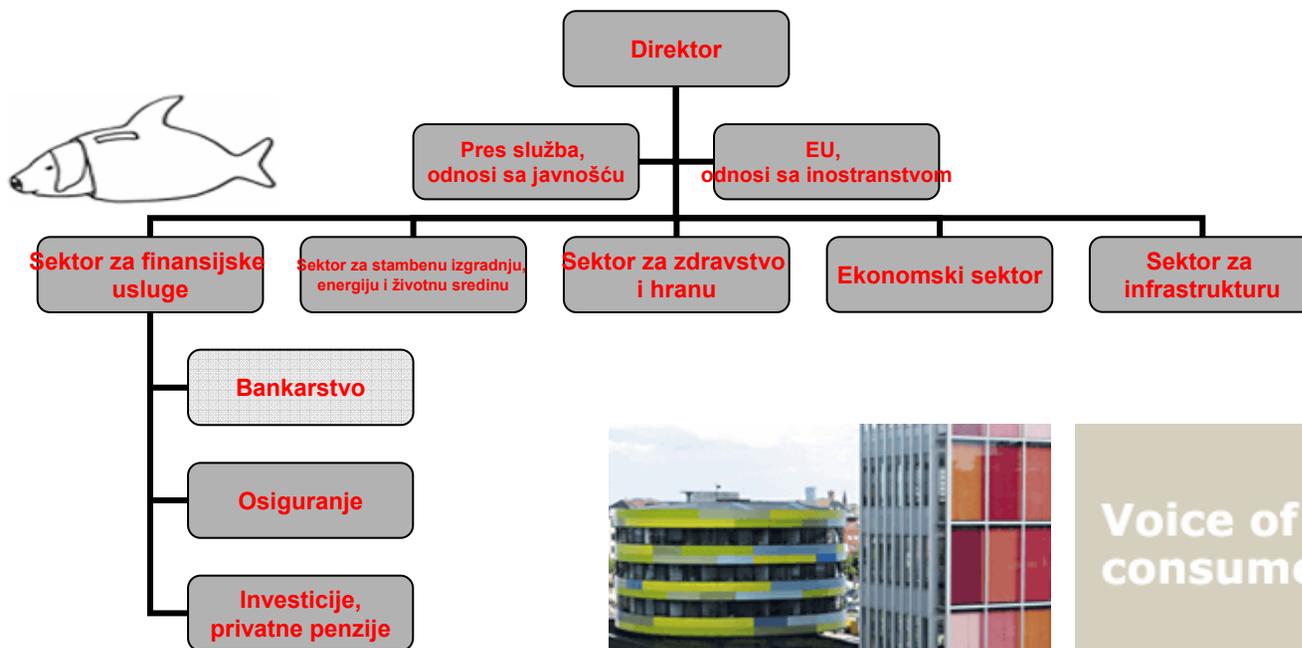
# Zaštita potrošača u oblasti potrošačkih kredita

**Pravni okvir i iskustvo Nemačke  
i relevantna kretanja u okviru EU**

Frank Kristijan Pauli  
Savez udruženja za zaštitu potrošača Nemačke

Centri za zaštitu potrošača  
u 16 saveznih država  
Nemačke

24 druge organizacije  
i udruženja koja se bave  
zaštitom potrošača



Voice of the  
consumer

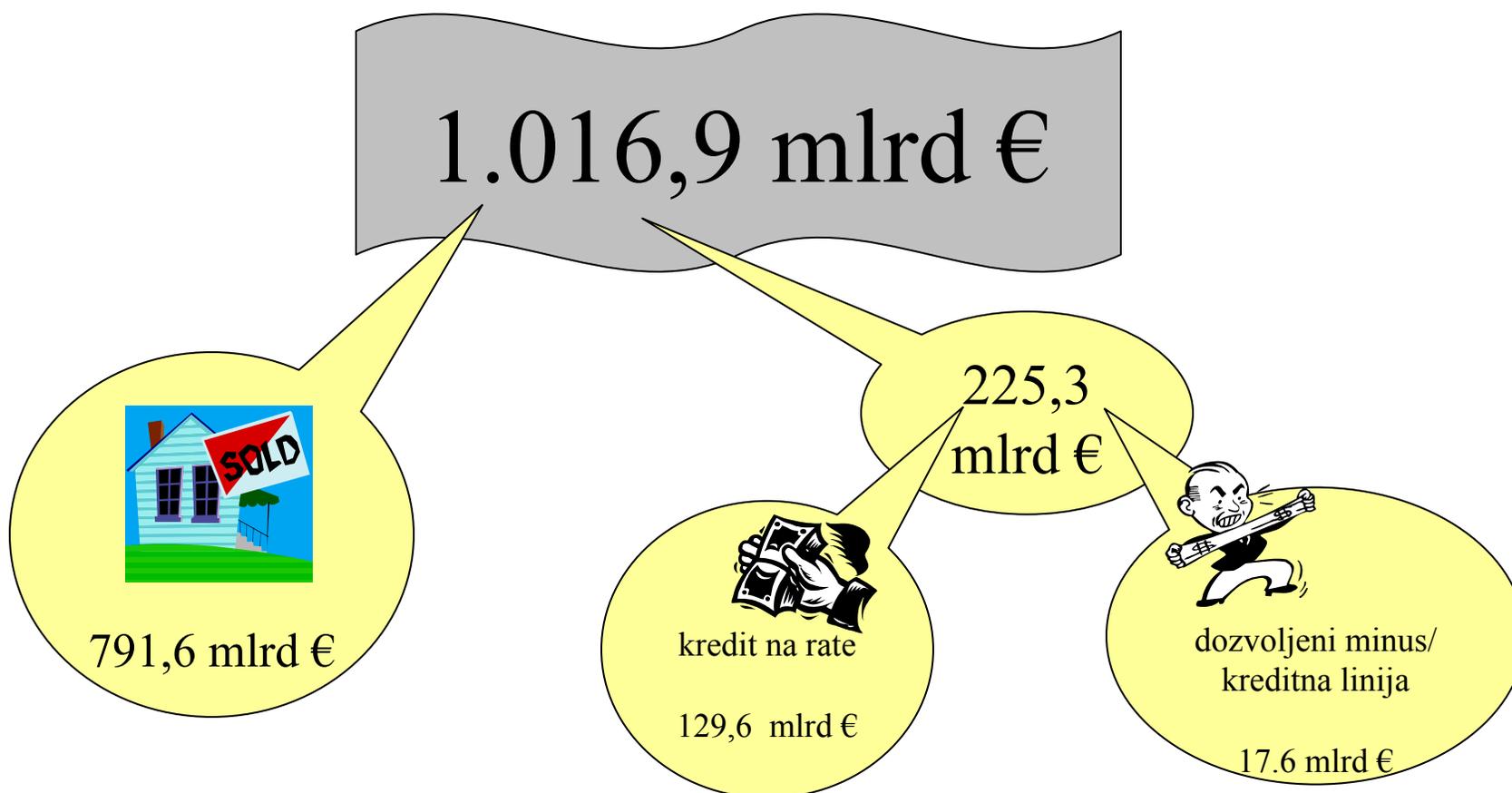
Član Evropske (BEUC) i Svetske  
organizacije potrošača (CI)

# Čime se bavimo ...



- ❖ Zastupamo interese potrošača u javnosti kao i u odnosu na zakonodavstvo, privatni sektor i stanovništvo.
- ❖ Naš cilj je da potrošače zaštitimo i informišemo. To činimo putem lobiranja i sprovođenja kampanja na nacionalnom i širem evropskom nivou, pokretanjem kolektivnih sudskih sporova u ime potrošača i staranjem da naša poruka bude zastupljena u medijima. Takođe, zaposlenima u organizacijama za zaštitu potrošača obezbeđujemo stručno usavršavanje.
- ❖ 16 centara za zaštitu potrošača u savezним državama Nemačke pružaju savete potrošačima na regionalnom nivou (Verbraucherzentralen)

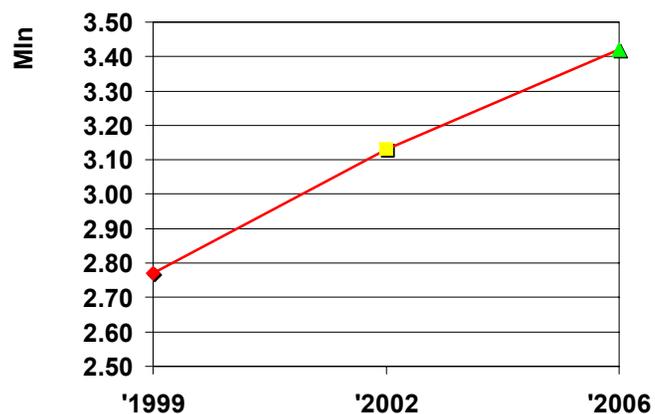
# Iznos kredita po potrošaču u Nemačkoj (drugo tromesečje 2007)

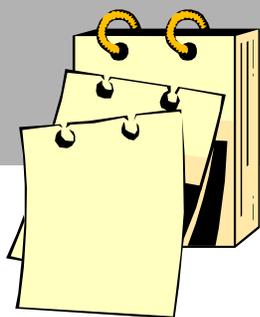


# Druga strana medalje



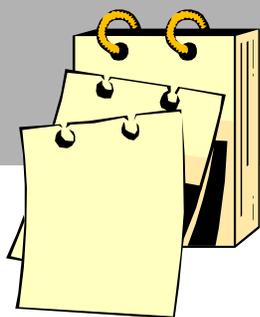
Više od 3.42 mln građana je prezaduženo! Svaki deseti!





## Sažet pregled kretanja potrošačkih kredita u Nemačkoj I

- ❖ Pedesete i šezdesete godine 20. veka – Zaduživanje društveno nepoželjno – tržište privatnih kredita beznačajno malo
- ❖ Sedamdesete godine 20. veka – Sa poboljšanjem ekonomske situacije i dugoročnim zaposlenjem javlja se tržište potrošačkih kredita – još uvek ne postoji specifična regulativa



## Sažet pregled kretanja potrošačkih kredita u Nemačkoj II

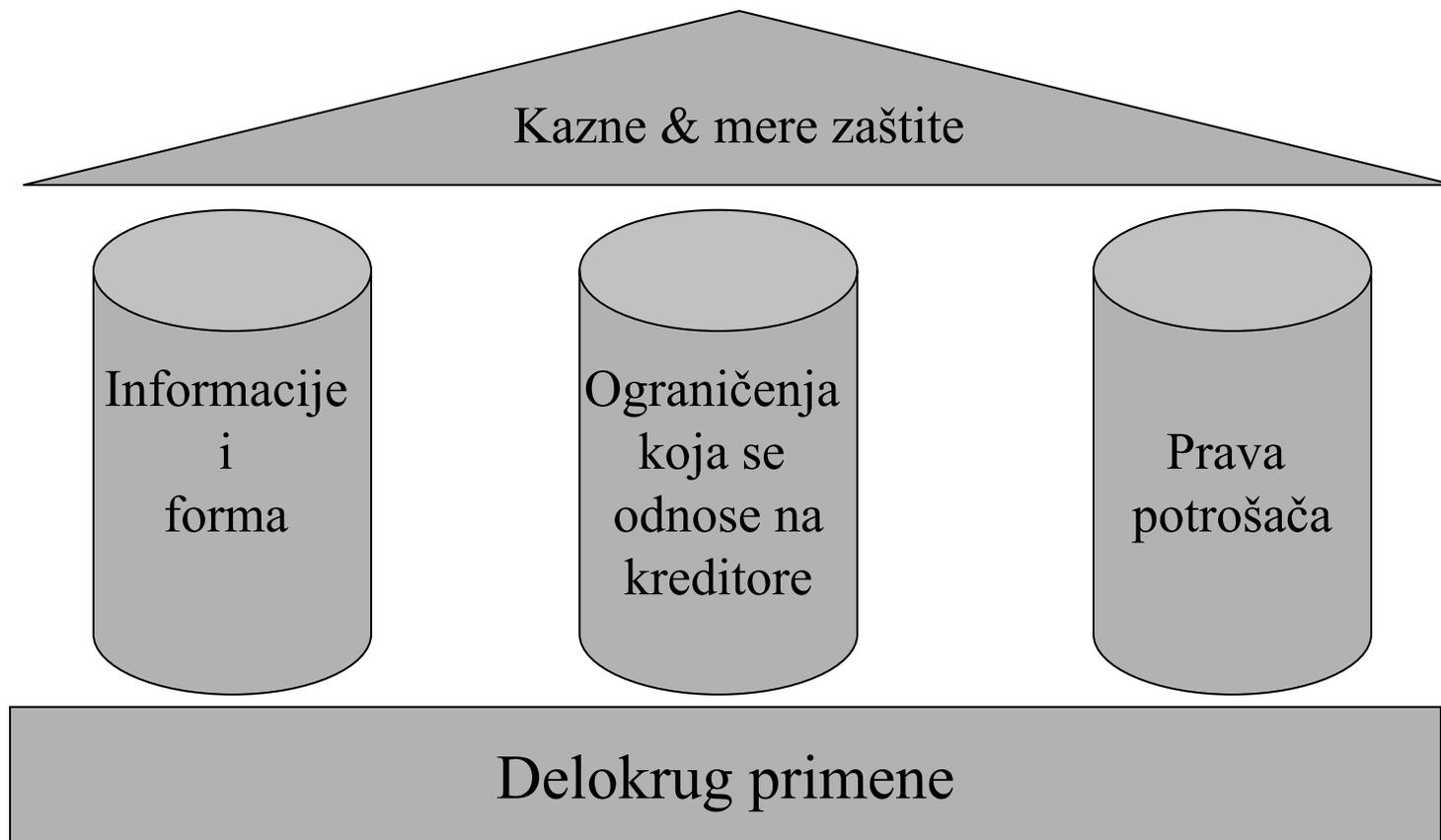
- ❖ Osamdesete godine 20. veka – potrošački krediti postaju socijalno prihvaćeni, ali se smanjuje kontinuitet zaposlenja
- ❖ Glavni razlozi neispunjenja obaveza:
  - ❖ Gubitak zaposlenja
  - ❖ Osnivanje porodice ili razvod

# Problemi u osnovi

- ❖ Isuviše restriktivan ili isuviše lak pristup kreditima
- ❖ Precenjena finansijska sposobnost – podcenjeni troškovi i obaveze
- ❖ Neodgovorno kreditiranje
- ❖ Neodgovarajuće postupanje u slučaju finansijskih problema

# Propisi o potrošačkim kreditima

Finansijska pismenost

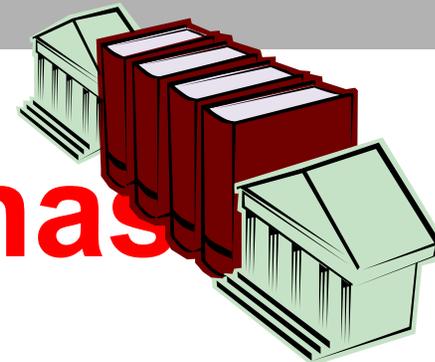


Odgovorno Kreditiranje



# EU – Direktiva o potrošačkim kreditima

- ❖ 1986 – Direktiva o potrošačkim kreditima (87/102/EEC) → 1990  
Zakon o potrošačkim kreditima u Nemačkoj
- ❖ Od 2002. godine, priprema se novi nacrt koji će verovatno biti usvojen do 2008. godine
- ❖ Jedinstvena pravila za interno tržište
- ❖ Maksimalna usaglašenost važnih definicija & pitanja poput godišnje stope troškova (APRC) i Standardnog pregleda informacija
- ❖ Razlike u nacionalnom zakonodavstvu – nije svuda donet sveobuhvatan set propisa u skladu sa novom Direktivom o potrošačkim kreditima



# Nemački zakon - danas

## ❖ Građanski zakonik

### ❖ Zakon o ugovorima (2. deo)

#### ❖ Posebne vrste ugovora (8. poglavlje)

- Ugovori o kreditu (§§ 488 – 507)
  - Ugovori o potrošačkim kreditima (§§ 491- 498)
  - Moratorijum, otplata na rate, potrošački lizing (§§ 499 – 504)
  - Ugovor o otplati i izvršenju u ratama (§ 505)
  - Ostala pravila (§§ 506 i 507)

### ❖ Zakon o imovinskim odnosima (3. deo)

Od opštih normi do posebnih normi (lex specialis)



# Informacije i forma – zašto?

- ❖ Pravo potrošača da vrše izbor i upoređuju – regulacija tržišta
- ❖ Sprečavanje netačnog tumačenja pitanja vezanih za troškove i otplatu
- ❖ Upozoravanje na značaj ugovora



# Informacije i forma - norme

- ❖ Potrošač mora dobiti primerak ugovora u pismenom obliku
- ❖ Obavezni elementi ugovora:
  - ❖ neto iznos kredita, limit
  - ❖ ukupni iznos plaćanja (otplate, kamata, troškova) u slučaju promene u skladu sa trenutnim uslovima
  - ❖ uslovi otplate, raskida ugovora
  - ❖ kamatne stope, detaljni prikaz svih troškova koji su unapred poznati, drugih opravdanih troškova, uključujući provizije
  - ❖ **godišnja stopa troškova**, razlozi za promenu
  - ❖ troškovi osiguranja u vezi sa ugovorom
  - ❖ obezbeđenje

# Godišnja procentna stopa troškova

Glavni pokazatelj troškova, uporediv

Problemi u Nemačkoj:

- ❖ Troškovi osiguranja preostalog duga
- ❖ Skriveni troškovi i rizik otplate u slučaju korišćenja drugih proizvoda kao načina otplate
- ❖ Utvrđivanje cene na osnovu rizika – otežana uporedivost na tržištu, potencijalna diskriminacija, viši troškovi za slabije potrošače = veća verovatnoća neuspeha



# Godišnja procentna stopa troškova

- ❖ „Ukupna cena kredita“ – Stanovište potrošača!
- ❖ „svi troškovi, uključujući kamatu, provizije, poreze i druge vrste naknada koje potrošač plaća... a koji su poznati kreditoru sa izuzetkom troškova javnog notara; troškovi koji se odnose na prateće usluge..., a posebno premije osiguranja, takođe će biti uključeni ukoliko je zaključivanje... obavezno kako bi se dobio kredit ili kako bi se kredit dobio u skladu sa uslovima koje banka reklamira“
- ❖ „Metod tokova gotovine“
- ❖ Pretpostavke za reklame i predugovorne informacije

# Promenljiva kamatna stopa

- ❖ Opasna sa stanovišta potrošača
- ❖ Neophodno je navesti precizan način vršenja korekcija (iznos, ograničenja, indeks, periodi)



## Standardni pregled informacija

- Aneks 2. nove Direktive o potrošačkim kreditima
- Unapred utvđena forma
  - Čitak
  - Razumljiv
  - Uporediv
  - Sadrži upozorenja



## Razgovor o sadržaju Standardnog pregleda informacija

- ❖ Informacije će biti date u logičnom redosledu. Iznos kredita, ukupna cena ugovora (sa godišnjom stopom troškova), mesečne rate, plaćanja, otplata (način obračuna kamate, iznosa kredita itd.), obezbeđenje.
- ❖ Ukupna cena kredita će biti podeljena na cenovne elemente, a u slučaju varijabilnih stopa moraju biti precizirani i parametri promene.
- ❖ Važne pravne napomene, npr. pravo povlačenja (ne u obliku da/ne opcije, već prosto navođenje ovog prava i načina njegove primene)



Article 5  
Pre-contractual information<sup>31</sup>

1. [...]
2. In good time before the consumer is bound by any credit agreement or offer, the creditor and, where applicable, the credit intermediary shall provide the consumer, on paper or on another durable medium, with the information needed for the conclusion of the credit agreement under consideration. That information shall include a clear and concise description of the product. The information shall refer to:
  - (a) the duration of the credit agreement;
  - (b) the total amount of credit and the conditions governing the drawdown;  
(ba) in case of a credit in the form of deferred payment for a good or service, the product or service and its cash price;
  - (c) the borrowing rate, the conditions governing the application of the borrowing rate and, where available, any index or reference rate applicable to the initial borrowing rate, as well as the periods, conditions and procedure for varying the borrowing rate. If different borrowing rates apply in different circumstances, the above mentioned information on all the applicable rates;
  - (d) the annual percentage rate of charge and the total amount payable by the consumer, by means of a representative example mentioning all the [...] assumptions used for calculating this rate; where the consumer has informed the creditor of one or more components of his preferred credit, such as the duration of the credit agreement and the total amount of credit, the creditor has to take into account these components;

<sup>31</sup> LU: reservation following the deletion of Article 21(2).  
LU/SE/UK: more information should be provided (e.g. on creditor's identity, creditor's geographical address).





(Headlines)

**1. Information on the creditor / intermediary**  
(Reason: Identification and contact)  
Name, Address, Phone, other options of contact

**2. Basic concept and information about the contract**

|   |  |
|---|--|
| Amount and conditions governing the drawdown  |  |
| If applicable: Product or Service and Cash Price  |  |
| Duration of the Credit Agreement  |  |
| APRC  |  |
| Description of the product (including fixed or variable rates, instrument of repayment if applicable) | Rate and assumptions used for calculating this rate in accordance to Art. 5.2. (c) |
| Sureties required   |  |

(Reason: to make it easy to compare with other products, and to ensure that the consumer knows what he/she is committing oneself to).

**3. Costs of the Contract**

|   |  |
|---|--|
| Costs relating to the credit contract   |  |
| Commissions   |  |
| Taxes   |  |
| If applicable Notary costs  |  |
| Insurances  |  |
| If applicable Costs for maintaining an account for payment transactions / drawdowns |  |
| If applicable Costs for using means of payment for payment transactions/drawdowns   |  |
| Obligatory services which cannot yet be stated with their costs                     |  |

Reason: All the costs (amount) at a glance.

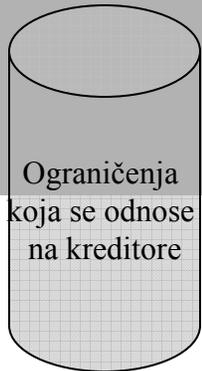
**4. Repayment Scheme and assessment of the evolution of the variable interest rate if applicable**

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Amount of payments    |  |
| Number of payments    |  |
| Frequency of payments |  |



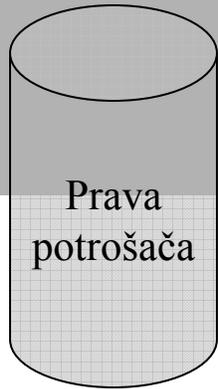
# Obaveza informisanja – značaj blagovremenosti

- Reklamiranje (pretpostavke, osnova)
- Predugovorne informacije (relevantne, pre sklapanja ugovora)
- Ugovorne informacije



# Ograničenja koja se odnose na kreditore

- ❖ Sprečavanje prezaduženosti
- ❖ = sprečavanje neizvršenja ugovora
- ❖ Zaštita protiv otežavajućih okolnosti koje se odnose na prava potrošača, npr. putem prenosa ugovora
- ❖ Pravila o kamatnim stopama u slučaju neizvršenja plaćanja
- ❖ Pravila o vraćanju finansirane robe

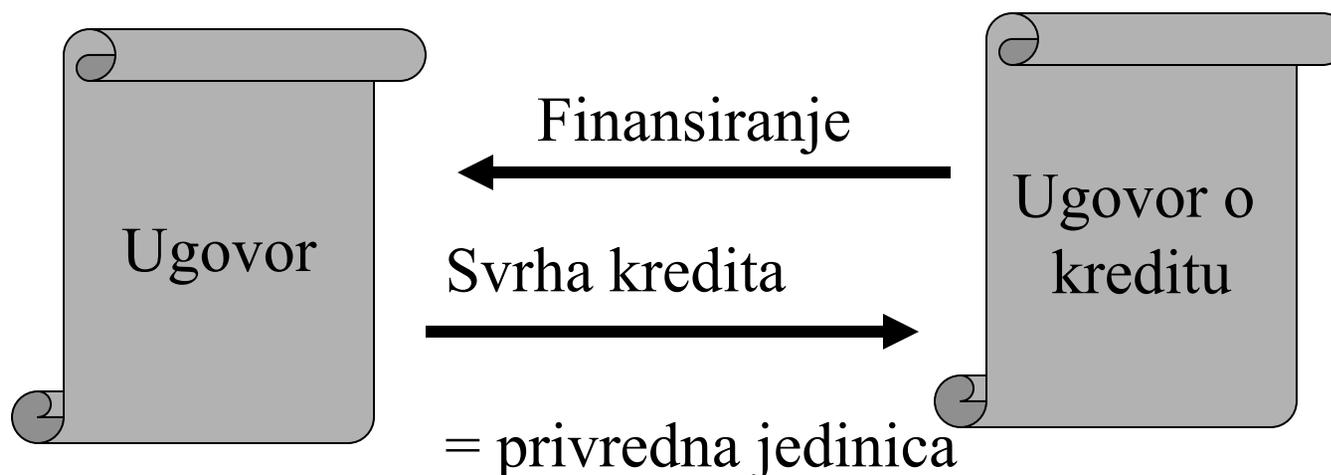


# Posebna prava potrošača - Zašto?

- ❖ Jačanje pozicije potrošača kao slabije strane u ugovoru o kreditu
- ❖ Omogućavanje potrošaču da izbegne finansijske probleme, npr. izazvane izvršenjem dugoročnog ugovora
- ❖ = sprečavanje nastanka finansijske štete/nesolventnosti
- ❖ Mogućnost ostvarivanja prava u slučaju finansiranih ugovora



## Posebna prava potrošača - pravila



Poništavanjem ugovora poništava se i ugovor o kreditu.  
Smanjenje cene smanjuje iznos kredita.  
Umesto otplate, poverilac ima pravo da vrati robu.



# Posebna prava potrošača - pravila

- ❖ Vanredno pravo otkaza ugovora o hipotekarnom kreditu od strane potrošača u posebnim slučajevima, npr. korišćenje obezbeđenja kredita – šteta (Vorfälligkeitsentschädigung) se isplaćuje kreditoru
- ❖ Pravo povlačenja u roku od 14 dana (*cooling-off period*, odnosno period kada svaka od strana može da otkáže ugovor a da pri tom ne snosi finansijske posledice)
- ❖ U slučaju plaćanja u ratama, pravo prevremene otplate – bez troškova i kamate za preko 9 meseci

# Kazne i zaštitne mere

- ❖ Nemačka (neki primeri):
  - ❖ Povreda forme → Ne važi, ukoliko se kredit ne koristi
  - ❖ Smanjenje kamate na zakonsku stopu ukoliko nije navedena godišnja procentna stopa
  - ❖ Ukoliko su podaci o godišnjoj procentnoj stopi netačni (preniski), primenjuje se niža godišnja procentna stopa
- ❖ Pravila mogu biti izmenjena ugovorom u ime prava potrošača

# Finansijska pismenost

- ❖ Važna ali nedovoljna
- ❖ Nezavisno znanje je neophodno da bi se moglo postupati na odgovoran način
- ❖ Škola, ali šta ćemo sa današnjom populacijom odraslih?
- ❖ Ne u pogledu apstraktnih kretanja novca i proizvoda koji će verovatno uskoro biti prevaziđeni, već o konceptima novca, vremena i rizika

# Savetovanje o dugu i nesolventost potrošača

- ❖ Nezavisno savetovanje o dugu
  - ❖ Obaveze po računu, provera obaveza, pomoć u izmirenju obaveza → plan otplate
- ❖ Nesolventnost potrošača
  - ❖ (trenutno u fazi reforme)
  - ❖ sudski dogovor ili nesolventnost
  - ❖ i period „lepog ponašanja“
    - nakon 6 godina bez duga
    - (može početi otplata sudskih troškova)

# Odgovorno kreditiranje: kako bi trebalo da izgleda

## **P1: Svima treba da budu dostupni odgovorni i priuštivi krediti.**

- a. Krediti su neophodni za potpuno učestvovanje u društvu.
- b. Banke ne bi trebalo da vrše diskriminaciju već da obezbede pravi pristup.
- c. Krediti potrošačima i malim preduzećima treba da budu predmet supervizije.

## **P2: Kreditni odnosi treba da budu transparentni i razumljivi.**

- a. Konkurentna transparentnost zahteva standardizovanu matematički preciznu formu prikazivanja “jedinственe cene” (godišnja stopa troškova).
- b. Društvena transparentnost zahteva standardizovan plan otplate pre sklapanja ugovora.
- c. Potrošačima treba dati dovoljno vremena za razmišljanje, uz pristup nezavisnim savetima.
- d. Potrošači bi trebalo da imaju pristup nezavisnim finansijskih savetima, kao i savetima o kreditu i zaduženju.
- e. Obe strane na tržištu kredita treba da učestvuju u obostrano produktivnom procesu finansijskog obrazovanja

## Odgovorno kreditiranje: kako bi trebalo da izgleda (2)

**P3: Kreditiranje u svakom trenutku treba da bude oprezno, odgovorno i pravično.**

- a. Kredit i njegova otplata moraju biti produktivni za dužnika.
- b. Odgovorno kreditiranje podrazumeva obezbeđivanje svih neophodnih informacija i saveta potrošačima i odgovornost za nedostatak ili obezbeđivanje netačnih informacija.
- c. Nijedan kreditor ne bi trebalo da koristi slabost, potrebu ili naivnost dužnika.
- d. Mora biti omogućena prevremena otplata, bez kazne.
- e. Neophodno je da budu regulisani uslovi pod kojima klijenti mogu da refinansiraju ili reprogramiraju svoj dug.

**P4: Prilagođivanje je bolja opcija od otkaza kredita.**

- a. Postoji potreba za efektivnom zaštitom protiv nepravednog otkaza kredita.
- b. Naknada za neizvršenje bi trebalo da bude dovoljna da pokrije troškove.

## Odgovorno kreditiranje: kako bi trebalo da izgleda(3)

**P5:** Regulativa o zaštiti bi trebalo da bude delotvorna.

- a.** Kreditna regulativa mora da pokrije sve nekomercijalne korisnike.
- b.** Kreditna regulativa mora da pokrije sve komercijalne oblike kreditiranja.
- c.** Kreditna regulative mora da pokrije čitav proces odobravanja kredita sa stanovišta korisnika.
- d.** Kreditna regulativa treba da podstakne efikasne društvene i ekonomske efekte odobravanja kredita.

**P6:** Prezaduženost treba da bude javno pitanje.

- a.** Sistemi usmereni na ostvarivanje profita ne mogu da se izbore sa prezaduženošću.
- b.** Potrošači bi trebalo da imaju pravo na oslobođenje od duga.
- c.** Stečajni postupak bi trebalo da dovede do rehabilitacije a ne osvete.

## Odgovorno kreditiranje : kako bi trebalo da izgleda (4)

- P7:** Dužnici moraju imati odgovarajuće instrumente da zaštite svoja prava i slobodu da prijave eventualne probleme.
- a.** Treba da postoje adekvatni pojedinačni i kolektivni pravni postupci radi ostvarivanja prava dužnika.
  - b.** Krićka svest javnosti je od ključne važnosti za pravićnu i odgovornu raspodelu kredita.

<http://www.responsible-credit.net/>



EUROPEAN COALITION FOR RESPONSIBLE CREDIT **ECRC**

HOME | IMPRINT | SITEMAP | ADICONSUM NEWS, ROMA | DOOD NEWS, LONDON | ECRC IN THE MEDIA | FIS DATABASE | INPUT |

Search  OK

Home

## Responsible Credit

**7th International Conference on Financial Services  
Brussels, 14th and 15th September 2007**

News in **all languages**

|  |   |
|--|---|
| <b>04/10/07</b>  | <b>CCD – Meeting at the European Parliament next week where ECRC Partner ULC from Luxemburg will present its key points on the Common Position and Commission legislative approach.</b>           |
| Following this week's European Parliament meeting where the Committee on the Internal Market and Consumer Protection (IMCO) met on 2 October 2007, 16.00 – 18.30 to discuss: Harmonisation of the Member States' legislation on credit for consumers (repeal of Directive 87/102/EEC) IMCO/6/22866 (The Rapporteur was MEP Kurt Lechner (EPP-ED) and the aim was the Consideration of... <a href="#">more...</a> ) |   |
| <b>04/10/07</b>  | <b>"MUTUAL RECOGNITION" - Its unclear and imprecise use in EU-documents makes it unfit for use within consumer policy. Manfred Westphal and Christina Beck (German consumer organisations,...</b> |
| PROBLEM Mutual Recognition also addressed as a principle is used by European institutions, associations and politicians. But its meaning differs and although it leads to a seeming consensus, the parties actually using it understand its meaning quite differently. The Green book on consumer protection from February 2007 enumerates three options: full harmonisation... <a href="#">more...</a>            |   |

- ECRC / GCRC
  - Statute
  - News
  - International Conferences >
  - National Conferences >
  - Principles >
  - ECRC Newsletter >
- Issues [Conference Event No]
  - Topics >
  - Regulation [P3] >
  - European Social Contracts
  - Best-Practice
- Countries [P2]
  - Country Reports
- Support
  - Organisations
- About us
  - Imprint
  - Contact

<http://www.credit-responsable.net/>    <http://www.credito-responsabile.net/>

<http://www.verantwortliche-kreditvergabe.net/>

## Zaštita potrošača ...

- ❖ ... SVI mi smo potrošači
- ❖ ... unapređuje kvalitet usluge
- ❖ ... zaštita od finansijske opasnosti ne samo po potrošače već i celo tržište (kriza stambenih kredita u SAD!)