EUROPSKA
KOMISIJA

Bruxelles, 14.5.2014.
COM(2014) 259 final

IZVJEŠĆE KOMISIJE EUROPSKOM PARLAMENTU I VIJEĆU

o provedbi Direktive 2008/48/EZ o ugovorima o potrošačkim kreditima

SADRŽAJ

IZVJEŠĆE KOMISIJE EUROPSKOM PARLAMENTU I VIJEĆU

o provedbi Direktive 2008/48/EZ o ugovorima o potrošačkim kreditima

1. Uvod 3
2. Prenošenje Direktive u države članice 4
3. Provedba i utjecaj regulatornih mogućnosti iz članka 27. stavka 2. 5
4. Utvrđivanje određenih koncepata sadržanih u Direktivi 9
5. Važnost koju za tržište potrošačkih kredita imaju pragovi kako su utvrđeni u članku 2. stavku 2. točki (c) i pragovi i postoci koji se koriste za izračun kompenzacije za prijevremenu otplatu 13
6. Utjecaj Direktive na tržišta potrošačkih kredita 13
7. Utjecaj Direktive na zaštitu potrošača 17
8. Zaključci 22

1. UVOD

Više od dvadeset godina nakon donošenja prve Direktive o potrošačkim kreditima 1987.[1], donesena je Direktiva 2008/48/EZ (Direktiva o potrošačkim kreditima – CCD)[2], a države članice morale su je prenijeti u nacionalno zakonodavstvo do 11. lipnja 2010. Od tada je Komisija donijela Direktivu 2011/90/EU[3] kako bi osigurala da pretpostavke za izračun efektivne kamatne stope (EKS) vjernije odražavaju proizvode koji se prodaju na tržištu te je objavila i smjernice o primjeni CCD-a u odnosu na troškove i efektivnu kamatnu stopu (EKS).

Glavni je cilj CCD-a ponuditi visoki stupanj zaštite potrošača i tako jačati povjerenje potrošača, omogućiti slobodno kretanje kreditnih ponuda preko granica i otkloniti narušavanje tržišnog natjecanja nastalo uslijed razlika u nacionalnim zakonima o potrošačkim kreditima. Istovremeno je potrebno naglasiti da cilj Direktive nije potaknuti potrošače da uzimaju više kredita, nego im osigurati sve potrebne informacije i prava kako bi temeljito promislili prije uzimanja kredita.

Važno je, međutim, podsjetiti da sljedeći ugovori o kreditima nisu obuhvaćeni područjem primjene ove Direktive:

1. svi ugovori o kreditima koji su osigurani hipotekom ili nekim drugim sličnim instrumentom osiguranja koji se obično upotrebljava u dotičnoj državi članici za nepokretnu imovinu ili osigurani pravom u vezi s tom nepokretnom imovinom (članak 2. stavak 2. točka (a)), i
2. svi ugovori o kreditima čiji je cilj steći ili zadržati vlasnička prava nad zemljištem ili na postojećoj ili projektiranoj građevini;

Potrebno je napomenuti i da svi ugovori o kreditima koji obuhvaćaju ukupni iznos kredita manji od 200 EUR ili viši od 75 000 EUR također nisu obuhvaćeni CCD-om, iako države članice dobrovoljno mogu proširiti primjenu CCD-a na ugovore o kreditima koji njime nisu obuhvaćeni.

Člankom 27. stavkom 2. CCD-a od Komisije se zahtijeva da poduzima, svakih pet godina, reviziju pragova utvrđenih ovom Direktivom te postotaka koji se primjenjuju u izračunu kompenzacije koja se plaća u slučaju prijevremene otplate, te da prati i utjecaj postojanja regulatornih mogućnosti na unutarnje tržište i potrošače. Pored toga, Europski parlament u svojoj je rezoluciji od 20. studenog 2012. pozvao Komisiju da podnese izvješće o provedbi ove Direktive te da u potpunosti ocijeni njezin utjecaj u odnosu na zaštitu potrošača.

---

1 Direktiva Vijeća 87/102/EEZ od 22. prosinca 1986. o usklađivanju zakona i drugih propisa država članica koji se odnose na kreditiranje potrošača (SL L 42, 12.2.1987.).

2 Direktiva 2008/48/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2008. o ugovorima o potrošačkim kreditima (SL L 133/66 22.5.2008.).

3 Direktiva Komisije 2011/90/EU od 14. studenoga 2011. o izmjeni dijela II. Priloga I. Direktivi 2008/48/EZ Europskog parlamenta i Vijeća koji predviđa dodatne pretpostavke za izračun efektivne kamatne stope.

Komisija je u skladu s tim donijela ovo izvješće temeljeno na provjeri prenošenja koje je još uvijek u tijeku te na dokazima prikupljenim u studiji o tržištu potrošačkih kredita[4], kao i u studiji o regulatornim mogućnostima koje su odabrale države članice[5], pri čemu su dvije potonje proveli vanjski izvođači.

2. PRENOŠENJE DIREKTIVE U DRŽAVE ČLANICE

2.1. Rok za prenošenje

U skladu s člankom 27. stavkom 1. države članice morale su donijeti i objaviti odredbe potrebne za usklađivanje s CCD-om prije 11. lipnja 2010., 24 mjeseca nakon stupanja te Direktive na snagu. Te su odredbe morale i primjenjivati od tog istog dana. Veliki broj država članica nije uspio na vrijeme obavijestiti Komisiju o njihovim nacionalnim provedbenim mjerama. Zbog toga je Komisija nakon isteka roka za prenošenje započela postupak zbog povrede prava protiv 16 država članica. Nadalje, četiri države članice nisu osigurale pravovremeno stupanje na snagu ili učinkovitu primjenu Direktive, zahtijevajući prijelazno razdoblje koje nije predviđeno Direktivom. S obzirom da su države članice donijele i priopćile svoje mjere prenošenja, u međuvremenu su zaključeni postupci zbog povrede prava temeljeni na činjenici da mjere prenošenja nisu bile priopćene Komisiji

2.2. Postupanje nakon prenošenja

Dvadeset država članica prenijelo je CCD tako što su donijele novo zakonodavstvo, dok su preostale donijele izmjene već postojećeg zakonodavstva. Dvije države članice prenijele su CCD sekundarnim zakonodavstvom, dok ju je jedna prenijela izvanrednim pravilnikom koji je kasnije potvrđen zakonom.

Prema procjeni Komisije dosada nisu uočeni sustavni nedostaci u prenošenju Direktive od strane država članica. Međutim, u nizu država članica neke odredbe Direktive nisu prenesene ili su prenesene pogrešno ili nepotpuno. To su nalazi preliminarne analize koju je provela Komisija.

Službe Komisije najprije su započele dijalog s državama članicama kako bi dobile više informacija o načinu na koji su one prenijele Direktivu i kako bi dobile određena objašnjenja / određene potvrde u vezi s postojećim informacijama. Neke države članice već su u ovoj fazi potvrdile postojanje nedostataka u njihovim odredbama o prenošenju te su obećale da će ih izmijeniti kako bi ih uskladile s Direktivom. Za druge su države članice službe Komisije pokrenule temeljitije istrage koje bi mogle dovesti do postupka zbog povrede prava.

---

4 Studija o funkcioniranju tržišta potrošačkih kredita u Europi koju su proveli IPSOS i London Economics.

5 Studija o utjecaju regulatornih mogućnosti koje su odabrale države članice i drugih aspekata u vezi s provedbom Direktive 2008/48/EZ na funkcioniranje tržišta potrošačkih kredita u Europskoj uniji, završno izvješće - rujan 2013. koje je za Izvršnu agenciju za zdravlje i potrošače proveo Risk & Policy Analysts Limited. Studija je uključena u izvješća za pojedine države članice i u horizontalno Završno izvješće kojim je obuhvaćena analiza situacije u Europskoj uniji i koje se zasniva na informacijama i procjenama za pojedine države članice.

3. PROVEDBA I UTJECAJ REGULATORNIH MOGUĆNOSTI IZ ČLANKA 27. STAVKA 2. [6]

Neke odredbe CCD-a nisu obvezne i države članice mogu odabrati hoće li provoditi njihove zahtjeve ili ne. U skladu s člankom 27. stavkom 2. CCD-a Europska komisija dužna je pratiti učinke postojanja regulatornih mogućnosti iz članka 2. stavaka 5. i 6., članka 4. stavka 1., članka 4. stavka 2. točke (c), članka 6. stavka 2., članka 10. stavka 1., članka 10. stavka 5. točke (f), članka 14. stavka 2. i članka 16. stavka 4. na unutarnje tržište i potrošače. Studija koju je naručila Komisija i koja je usredotočena na moguće posljedice postojanja regulatornih mogućnosti kojima se služe države članice u smislu utjecaja na unutarnje tržište kredita i zaštitu potrošača, u svakoj državi članici zasebno i u Europskoj uniji kao cjelini, ukazala je na složenost takve procjene. Glavni čimbenici koji utječu na kvalitativnu procjenu takvih utjecaja obuhvaćaju relativno kratko vrijeme koje je proteklo od prenošenja Direktive, velike razlike u nacionalnim regulatornim kontekstima i nacionalnim tržištima kredita, posebno u odnosu na situaciju kakva je vladala prije stupanja na snagu CCD-a te stvarno ponašanje i/ili aktivnosti potrošača i pružatelja kredita. Naposljetku, neki utjecaji mogli bi se prije pripisati zbivanjima na tržištu, osobito financijskoj krizi, nego provedbi CCD-a.[7]

3.1. Izuzeće za organizacije osnovane za uzajamnu korist njihovih članova (članak 2. stavak 5.)

Šest država članica (Cipar, Irska, Litva. Latvija, Rumunjska i Ujedinjena Kraljevina (Engleska i Wales, Škotska i Sjeverna Irska) iskoristile su mogućnost iz članka 2. stavka 5. da primjenjuju samo određene odredbe Direktive na ugovore o kreditu sklopljene s organizacijom koja je osnovana za uzajamnu korist njezinih članova kako je opisano u članku 2. stavku 5.

Neki dionici[8] smatraju da je ova pravna mogućnost pozitivno utjecala na unutarnje tržište i zaštitu potrošača s obzirom da umanjuje administrativni teret stavljen na one organizacije koje nude manje agresivnu i jeftiniju alternativu nekim drugim vrstama pružatelja kredita. One također potrošačima daju veću mogućnost izbora, pomažu da se ograniči prodor skupljih vrsta kredita (npr. kratkoročnih zajmova – *payday loans*) na tržište i poboljšavaju financijsku uključenost. Potencijalni negativni aspekti korištenja ove regulatorne mogućnosti od strane nekih država članica uključuju pitanja u vezi s pravednosti i pravednom raspodjelom

---

6 Ovaj je odjeljak utemeljen na nalazima Studije o utjecaju regulatornih mogućnosti koje su odabrale države članice i drugih aspekata u vezi s provedbom Direktive 2008/48/EZ na funkcioniranje tržišta potrošačkih kredita u Europskoj uniji.<cl> koje je za Izvršnu agenciju za zdravlje i potrošače proveo Risk & Policy Analysts Limited.

7 Važno je prepoznati da metodologija donesena za gore spomenutu studiju, odnosno procjena utjecaja temeljena na pregledu literature i savjetovanju sa zainteresiranim stranama (*online* anketa i telefonski intervjui s javnim tijelima, pružateljima kredita, predstavnicima potrošača, istraživačkim institutima, sektorskim udruženjima i tijelima za prikupljanje prigovora), opseg informacija dobivenih tijekom savjetovanja i nalazi analize utjecaja postojanja regulatornih mogućnosti utvrđenih u CCD-u određuju opseg i prirodu informacija obuhvaćenih ovim izvješćem. Potrebno je spomenuti da kada su prepoznati utjecaji postojanja regulatornih mogućnosti na unutarnje tržište kredita, da je to bilo na temelju toga da će - čak i kada se, u nekim slučajevima, radi o utjecajima prepoznatima na domaćem tržištu - vjerojatno utjecati na druge države EU-a, prekogranične aspekte ili u najmanju ruku sučelja između nacionalnih tržišta i tržišta EU-a kao cjeline. Naposljetku, potrebno je spomenuti da priroda nalaza studije nije omogućila jednostavnu analizu kvantitativnih utjecaja.

8 To su stajalište iznijela javna tijela, tijela za zaštitu potrošača i kreditne unije iz država koje su primijenile ovu regulatornu mogućnost.

kapaciteta među pružateljima kredita,[9], maksimalnom harmonizacijom kao zakonodavnim načelom, lakoćom provedbe i pravnom jasnoćom za potrošače.

3.2. Ugovori o kreditu u pogledu odgođenog plaćanja ili metoda otplate (članak 2. stavak 6.)

Osamnaest država članica (Belgija, Hrvatska, Cipar, Češka Republika, Danska, Njemačka, Grčka, Italija, Latvija Litva, Luksemburg, Malta, Poljska, Portugal, Rumunjska, Slovačka, Slovenija i Španjolska) iskoristile su mogućnost predviđenu člankom 2. stavkom 6. da primijene samo određene odredbe CCD-a na ugovore o kreditu koji propisuju dogovaranje mjera između vjerovnika i potrošača u pogledu odgođenog plaćanja ili metoda otplate kada potrošač već ne ispunjava obvezu plaćanja inicijalnog ugovora o kreditu i kada su ispunjeni uvjeti utvrđeni u članku 2. stavku 6. točkama (a) i (b).

Svrha te regulatorne mogućnosti je potaknuti pružatelje kredita da potraže rješenje za uzajamnu korist prema kojem potrošači mogu odgoditi plaćanje ili dogovoriti različite metode otplate. To bi vjerojatno imalo pozitivan utjecaj u pogledu zaštite potrošača. Međutim, dionici nisu upoznati s praktičnom primjenom ove regulatorne mogućnosti ili mogućih utjecaja koji bi joj se izravno mogli pripisati (što se može objasniti činjenicom da, za neke države članice, nacionalno prenošenje te regulatorne mogućnosti odražava standardnu poslovnu praksu koja je postojala prije CCD-a). Oko 15% ispitanika *online* ankete odgovorilo je da je provedba regulatorne mogućnosti iz članka 2. stavka 6. rezultirala pozitivnim utjecajem u pogledu zaštite potrošača, dok je 5% ispitanika odgovorilo da je došlo do negativnog utjecaja, međutim, ta stajališta nisu bila potkrijepljena[10].

3.3. Nacionalna pravila kojima se zahtijeva naznačivanje EKS-a u oglašavanju u kojem se ne navodi kamatna stopa ni druge brojke koje se odnose na troškove kredita za potrošača (članak 4. stavak 1.)

Četiri države članice (Cipar, Madžarska. Švedska i Ujedinjena Kraljevina (sve jurisdikcije)) iskoristile su iznimku predviđenu člankom 4. stavkom 1. točkom 2., odnosno one zahtijevaju naznačivanje EKS-a u oglašavanju koje se odnosi na ugovore o kreditu u kojem se ne navodi kamatna stopa ni druge brojke koje se odnose na troškove kredita za potrošača, ali ne „standardnu informaciju" iz članka 4. stavka 2.

U načelu, dionici s kojima se razgovaralo u predmetnim državama članicama nisu mogli prepoznati konkretan utjecaj u vezi s prenošenjem ove regulatorne mogućnosti. Glavna zamijećena korist bila je ta da su uslijed njene primjene oglasi kraći i jasniji[11], dok istovremeno potrošačima daju informaciju o EKS-u, što im omogućuje da usporede različite ponude. Međutim, izražena je zabrinutost da svi potrošači ne razumiju da se EKS naznačen u

---

9 Prema navodima pružatelja kredita stavljanje kreditnih unija u Irskoj u područje primjene svih odredaba CCD-a te je organizacije dovelo u nepovoljan položaj u odnosu na slične organizacije u nekim drugim državama u kojima su se primijenila izuzeća u skladu s člankom 2. stavkom 5. CCD-a (npr. Ujedinjena Kraljevina).

10 Neki dionici teško su razlučivali ili razlikovali utjecaj regulatorne mogućnosti i utjecaj činjenice da se članak 2. stavak 6. odnosi na ugovore o kreditu koji propisuju dogovaranje mjera između vjerovnika i potrošača u pogledu odgođenog plaćanja ili metoda otplate Neki su dionici razumjeli da je postojanje ove vrste ugovora u nacionalnom pravnom sustavu posljedica regulatorne mogućnosti, iako namjera nije bila da se regulatornom mogućnosti iz članka 2. stavka 6. u nacionalni pravni sustav uvede ova vrsta ugovora.

11 To su stajalište iznijela javna tijela i pružetelji kredita.

oglasu može, u skladu s nacionalnim zakonom i ako je to primjenjivo, odnositi na „reprezentativni primjer" te da oglašena stopa ne mora biti stopa koju će oni u stvarnosti dobiti.

3.4. EKS u oglašavanju, u informacijama prije sklapanja ugovora i u ugovorima o kreditu obuhvaćenim člankom 2. stavkom 3. (prekoračenja po računu kada se kredit mora otplatiti na zahtjev ili u roku od tri mjeseca) (članak 4. stavak 2. točka (c), članak 6. stavak 2. i članak 10. stavak 5. točka (f))

Osam država članica (Bugarska, Danska, Irska, Luksemburg, Malta, Poljska, Španjolska i Ujedinjena Kraljevina (Engleska i Wales, Škotska i Sjeverna Irska) iskoristile su mogućnost iz članka 4. stavka 2. točke (c) koja državama članicama omogućuje da odluče da EKS ne mora biti naznačen u oglašavanju u slučaju ugovora o kreditu u obliku ugovora o prekoračenju po računu i kada se kredit mora otplatiti na zahtjev ili u roku od tri mjeseca (ugovori o kreditu iz članka 2. stavka 3). Deset država članica (Hrvatska, Danska, Njemačka, Irska, Luksemburg, Malta, Poljska, Slovačka, Španjolska i Ujedinjena Kraljevina (Engleska i Wales, Škotska i Sjeverna Irska) iskoristile su mogućnost iz članka 6. stavka 2. koja državama članicama omogućuje da odluče da EKS ne mora biti naznačen u informacijama prije sklapanja ugovora koje se odnose na ugovore o kreditu iz članka 2. stavka 3. Jedanaest država članica (Češka Republika, Njemačka, Danska, Luksemburg, Španjolska, Irska, Malta, Nizozemska, Poljska, Slovačka i Ujedinjena Kraljevina (Engleska i Wales, Škotska i Sjeverna Irska) iskoristile su mogućnost iz članka 10. stavka 5. točke (f) koja državama članicama omogućuje da odluče da EKS ne mora biti naznačen u ugovorima o kreditu obuhvaćenim člankom 2. stavkom 3.

Čini se da mišljenja o posljedicama tih regulatornih mogućnosti znatno ovise o tome je li zauzeto stajalište da je informacija o EKS-u korisna potrošačima za specifične ugovore o kreditu obuhvaćene člankom 2. stavkom 3. (ili da nije)[12]. Također je važno napomenuti da dionici ili nisu bili svjesni utjecaja koji su proistekli iz tih regulatornih mogućnosti ili su vjerovali da je utjecaj na unutarnje tržište kredita ili na potrošače bio ograničen (ako ga je uopće bilo). To je zato što se čini da su ugovori o kreditu obuhvaćeni člankom 2. stavkom 3. uglavnom proizvodi iz tržišne niše koje koriste specifični pružatelji kredita i/ili potrošači samo u nekim državama članicama[13]. Osim toga, u načelu je teško procijeniti utjecaj nenavođenja informacija te razlikovati utjecaj nenavođenja informacija o EKS-u od utjecaja drugih čimbenika (financijska situacija dužnika, financijsko znanje dužnika, utjecaj financijske krize na posuđivanje, itd.).

U izjavama o pozitivnom utjecaju[14] tih regulatornih mogućnosti u pogledu zaštite potrošača pretpostavlja se da bi potrošači mogli pogrešno shvatiti informacije o EKS-u za prekoračenje na računu (primjerice zbog poteškoća u računanju EKS-a za potrebe oglašavanja za taj specifični proizvod). Nadalje, predmetne su odredbe državama članicama dale priliku da nađu

---

12 Petnaest država članica (Austrija, Belgija, Cipar, Estonija, Grčka, Finska, Francuska, Madžarska, Italija, Latvija, Litva, Portugal, Rumunjska, Švedska i Slovenija) predviđaju naznačavanje EKS-a u oglašavanju, informacijama prije sklapanja ugovora i u stvarnom ugovoru o kreditu za ugovore o kreditu obuhvaćene člankom 2. stavkom 3.

13 Dug u obliku prekoračenja na računu čest je u Njemačkoj, Cipru, Sloveniji i Nizozemskoj.

14 To su stajalište izrazili različiti dionici, uključujući pružatelje kredita, sektorska udruženja i organizacije potrošača.

ravnotežu između osiguravanja odgovarajuće razine zaštite potrošača i stavljanja tereta na vjerovnike. I zaista, tijekom procesa savjetovanja pružatelji kredita i sektorska udruženja izjavili su da bi zahtjev za računanjem EKS-a za ugovore o kreditu iz članka 2. stavkom 3. doveo do dodatnih troškova, a za minimalnu dodatnu korist. U tom smislu stajalište je da regulatorne mogućnosti imaju pozitivan utjecaj na unutarnje tržište kredita. S druge strane, rečeno je da je, bez obzira na moguće nedostatke, potrebno naznačiti EKS za sve vrste kreditnih proizvoda kako bi se promicala transparentnost i dosljednost te potrošačima pružile sve moguće informacije[15]. Ovdje se kreće od pretpostavke da će naznačavanje EKS-a vjerojatno pomoći potrošaču (ako je financijski dovoljni pismen) da usporedi različite ponude i donese informiranu odluku. Iz te perspektive, moglo bi se reći da je u državama članicama koje su provele tu regulatornu mogućnost možda došlo do nekih negativnih utjecaja. Oni bi međutim bili vrlo ograničeni s obzirom na mali udio ugovora o kreditu iz članka 2. stavka 3. u Uniji.

3.5. Nacionalna pravila o valjanosti sklapanja ugovora o kreditu (članak 10. stavak 1.)

Svih 28 država članica zadržalo je ili uvelo nacionalna pravila o valjanosti sklapanja ugovora o kreditu u skladu s člankom 10. stavkom 1. Sve države članice odlučile su u skladu s tom regulatornom mogućnosti da bi elektronički potpis u načelu trebao biti valjan za sklapanje ugovora o kreditu. I dok su korisnici naveli neke pozitivne utjecaje na dobrobit potrošača (posebno s obzirom na porast internetske i *online* aktivnosti), u Njemačkoj se uporaba pisanih ugovora smatra važnom za održavanje visoke razine zaštite potrošača (tako što potrošačima omogućava da razmisle o ugovoru i shvate njegovu važnost). Ovo je posebno važno u svjetlu negativnih iskustava povezanih s elektroničkim pružanjem kredita, kao što su SMS krediti koji su lako dostupni u nordijskim zemljama. Trenutno je realnost takva da se u Uniji većina ugovora o kreditu još uvijek sastavlja u papirnatom obliku.

3.6. Pravo na povlačenje iz ugovora u slučaju povezanih ugovora o kreditu (članak 14. stavak 2.)

Tri države članice (Francuska, Rumunjska i Slovenija) pozvale su se na postojanje prethodne regulative kako bi iskoristile izuzeće utvrđeno u članku 14. stavku 2. u vezi s povezanim ugovorima o kreditu kako su definirani u članku 3. točki (n), prema kojem kada je nacionalnim zakonodavstvom u vrijeme stupanja na snagu ove Direktive već predviđeno da se potrošaču na raspolaganje ne mogu staviti sredstva prije isteka određenog roka, države članice mogu iznimno predvidjeti da se na izričit zahtjev potrošača to razdoblje od 14 kalendarskih dana u kojem se može povući iz ugovora o kreditu može skratiti na taj određeni rok.

Ta regulatorna mogućnost daje potrošačima priliku da prime robu ili usluge koje su kupili rano te bi trebala pomoći da se osigura regulatorna dosljednost s postojećim nacionalnim zakonodavstvom. Osim toga pružateljima kredita daje veću pravnu jasnoću. Utvrđivanjem da zahtjev mora podnijeti potrošač, nastoji se osigurati da se potrošača ne prisiljava na smanjenje njegovog/njezinog razdoblja čekanja. Istovremeno kupcima koji su sigurni u svoju kupovinu

[15] To su stajalište uglavnom izrazile organizacije/predstavnici potrošača, ali i sektorska udruženja, pružatelji kredita i javna tijela.

omogućava se brži postupak. Dionici, međutim, nisu primijetili praktičnu primjenu te regulatorne mogućnosti niti bilo kakve utjecaje koji bi joj se izravno mogli pripisati.

3.7. Pravo na prijevremenu otplatu i kompenzacija vjerovnika (članak 16. stavak 4.)

Sedamnaest država članica (Austrija, Hrvatska, Cipar, Finska, Francuska, Grčka, Madžarska, Irska, Latvija, Litva, Luksemburg, Malta, Poljska, Slovačka, Slovenija i Ujedinjena Kraljevina (sve jurisdikcije) prenijele su članak 16. stavak 4. točku (a) o pravu vjerovnika na kompenzaciju za prijevremenu otplatu pod uvjetom da iznos prijevremene otplate premašuje prag definiran nacionalnim pravom.

Devet država članica (Bugarska, Cipar, Danska, Litva, Luksemburg, Malta, Nizozemska, Španjolska i Ujedinjena Kraljevina (samo Gibraltar) prenijele su članak 16. stavak 4. točku (b) o pravu vjerovnika da iznimno traži višu kompenzaciju za prijevremenu otplatu.

Pet država članica (Cipar, Litva, Luksemburg, Malta i Ujedinjena Kraljevina (Gibraltar) iskoristile su obje mogućnosti.

Dionici u pravilu nisu primijetili nikakve utjecaje koji bi se izravno mogli pripisati regulatornim mogućnostima utvrđenim u članku 16. stavku 4. točkama (a) i (b). U načelu, očekuje se da su ti utjecaji ograničeni s obzirom da je velika većina potrošačkih kredita u Europi nedovoljno visoke vrijednosti da bi potaknula pružatelje kredita da iskoriste pravo na kompenzaciju u skladu s pragom koji primjenjuju države članice, dok se neki pružatelji kredita odriču prava na financijsku kompenzaciju za prijevremenu otplatu (unatoč činjenici da na nju imaju pravo), a u nekim je državama članicama prijevremena otplata relativno neuobičajena.

Međutim, u većini država članica koje su preuzele regulatornu mogućnost iz članka 16. stavka 4. točke (a), smatra se da je imala pozitivan utjecaj na zaštitu potrošača i/ili unutarnje tržište, posebno u pogledu pravne jasnoće kako za pružatelje kredita tako i za potrošače. Posebice se smatra korisnom za potrošače u državama u kojima pružatelji kredita sada moraju ispuniti restriktivnije uvjete prije traženja bilo kakve kompenzacije, te za pružatelje kredita jer nisu stavljeni u nepovoljni položaj zbog prijevremene otplate zajmova od strane potrošača.

4. UTVRĐIVANJE ODREĐENIH KONCEPATA SADRŽANIH U DIREKTIVI [16]

Direktiva sadrži neke otvorene formulacije kako bi se državama članicama omogućilo da ju prilagode njihovim pravnim kulturama i tržišnim situacijama. Ovaj je odjeljak sastavljen na temelju Studije o utjecaju regulatornih mogućnosti koje su odabrale države članice i drugih aspekata u vezi s provedbom Direktive 2008/48/EZ na funkcioniranje tržišta potrošačkih kredita u Europskoj uniji.

[16] Formulacija „utvrdile su ili objasnile“koja se koristi u ovom odjeljku Izvješća odnosi se na specifikaciju sastavljenu u državama članicama u skladu s relevantnim zakonom, memorandumom objašnjenja priloženog zakonu, pravnim pripremnim poslovima, bilješkama i sličnim dokumentima koji objašnjavaju značenje koncepata koji se koriste u CCD-u. U vezi s prepoznatim utjecajima objašnjenja izraza/koncepata, mogući utjecaji na unutarnje tržište zapravo se odnose na nacionalna tržišta kredita.

4.1. Koncept „neznatnih naknada” u pogledu ugovora o kreditu prema čijim se uvjetima kredit mora otplatiti u roku od tri mjeseca (članak 2. stavak 2. točka (f))

Člankom 2. stavkom 2. točkom (f) iz područja primjene CCD-a izuzimaju se ugovori o kreditu prema čijim se uvjetima kredit mora otplatiti u roku od tri mjeseca, a plaćaju se samo neznatne naknade. Devet država članica (Belgija, Madžarska, Cipar, Finska, Nizozemska, Rumunjska, Slovenija, Španjolska i Ujedinjena Kraljevina) utvrdile su ili objasnile ovaj izraz.

U načelu se smatra da je objašnjenje ovog koncepta imalo pozitivan utjecaj kako na unutarnje tržište kredita tako i na zaštitu potrošača. Ono je, prema navodima, pomoglo da se potrošači zaštite od beskrupuloznih vjerovnika koji pokušavaju zaobići CCD; dionici smatraju da bi to dugoročno moglo popraviti ukupne odnose između pružatelja kredita i njihovih korisnika. Za pružatelje kredita, objašnjenje tog koncepta osigurava pravnu jasnoću. Omogućava učinkovitiju provedbu i praćenje njihovih aktivnosti. U nekim državama članicama dionici nisu mogli prepoznati nikakve utjecaje koji bi se mogli pripisati objašnjenju tog koncepta, bilo iz razloga što je koncept bio objašnjen u zakonima koji su vrijedili prije stupanja na snagu CCD-a ili zato što je broj obuhvaćenih ugovora o kreditu relativno nizak.

4.2. Koncept „pravodobno” u pogledu pružanja informacija prije sklapanja ugovora (članak 5. stavak 1. i članak 6. stavak 1.)

Člankom 5. stavkom 1. i člankom 6. stavkom 1. zahtijeva se da vjerovnik ili kreditni posrednik potrošaču pruže sve informacije prije sklapanja ugovora pravodobno, prije nego što se potrošač obveže ugovorom o kreditu ili ponudom ugovora o kreditu. Šest država članica (Francuska, Litva, Nizozemska, Rumunjska, Švedska i Ujedinjena Kraljevina) utvrdile su ili objasnile što „pravodobno” znači. Preneseno zakonodavstvo nekih država članica navodi samo informaciju „prije” obvezivanja ili sklapanja ugovora.

U načelu, smatra se da je objašnjenje tog koncepta imalo lagani pozitivan utjecaj na zaštitu potrošača. Švedski potrošači, primjerice, sada imaju dovoljno vremena da se upoznaju s informacijama i da ih razmotre (u pripremnim poslovima spominje se da će različiti potrošači možda trebati različite količine vremena da se upoznaju s uvjetima ugovora). S druge strane, neki dionici dovode u pitanje opseg u kojem *online* pružatelji kredita mogu ispunjavati i u stvarnosti ispunjavaju ovaj zahtjev.

4.3. Koncept „odgovarajućih objašnjenja” i pružanje pomoći potrošaču od strane vjerovnika i kreditnih posrednika (članak 5. stavak 6.)

Člankom 5. stavkom 6. traži se od vjerovnika i kreditnih posrednika da potrošaču pruže odgovarajuća objašnjenja s ciljem dovođenja potrošača u položaj koji mu omogućuje da procijeni je li predloženi ugovor o kreditu prilagođen njegovim potrebama i njegovoj financijskoj situaciji. Države članice mogu prilagoditi način i opseg pružanja takve pomoći kao i o tko ju pruža. Osam država članica (Austrija, Madžarska, Italija, Nizozemska, Poljska, Švedska i Ujedinjena Kraljevina) utvrdile su ili objasnile što koncept „odgovarajućeg objašnjenja“ znači.

Što se tiče pozitivnih utjecaja, dionici u Madžarskoj su naznačili da je objašnjenje tog koncepta vlastima olakšalo praćenje i kontrolu ispunjavanja regulatornih zahtjeva (tj. omogućena je bolja provedba). U Italiji dionici smatraju da su informacije prije sklapanja ugovora koje se pružaju potrošačima potpunije i jasnije zbog objašnjenja tog koncepta. Osim toga, smatra se da su uvjeti ugovora o potrošačkom kreditu postali transparentniji, a informacije uniformnije i jednostavnije. Što se tiče negativnih utjecaja, pružatelji kredita ukazuju na porast administrativnog tereta za vjerovnike i veliku količinu informacija koju potrošači moraju procesirati prije donošenja odluke. Prema mišljenju nekih dionika, potrebna je bolja provedba jer su objašnjenja pružatelja kredita još uvijek dvosmislena.

Ako je suditi na temelju pritužbi i nepravomoćnih presuda[17], Komisija je svjesna da nije neuobičajeno da potrošači potpisuju ugovore koji nisu u skladu s njihovim potrebama. Stoga, pravilna provedba zahtjeva o informacijama prije sklapanja ugovora općenito, a posebno ova odredba važne su preventivne mjere.

4.4. Pružanje informacija prije sklapanja ugovora za određene ugovore o kreditu pomoću obrasca Standardne europske informacije o potrošačkom kreditu (SECCI) utvrđenog u Prilogu III. (članak 6. stavak 1.)

Člankom 6. stavkom 1. zahtijeva se od vjerovnika da potrošaču pruži informacije potrebne za usporedbu različitih ponuda kako bi donio informiranu odluku o tome hoće li sklopiti ugovor o kreditu u obliku prekoračenja na računu te za ostale određene specifične ugovore o kreditu. Takva se informacija može pružiti pomoću obrasca Standardne europske informacije o potrošačkom kreditu (SECCI) utvrđenog u Prilogu III. CCD-u[18]. Deset država članica (Belgija, Bugarska, Hrvatska, Madžarska, Irska, Litva, Luksemburg, Portugal, Slovenija i Slovačka) propisale su obveznu uporabu obrasca SECCI za te specifične ugovore o kreditu.

Velika većina dionika slaže se da je, u načelu, obrazac SECCI imao pozitivan utjecaj na zaštitu potrošača te da je ostvario željeni cilj, tj. da je potrošačima omogućeno da usporede različite cijene i ponude. Obvezno korištenje obrasca SECCI navodno je smanjilo rizik od neispunjavanja obveze plaćanja ili neplaćanja, olakšalo je proces *online* kreditiranja te povećalo transparentnost i konkurentnost na unutarnjem tržištu kredita. Unatoč tome, neki vjeruju da su koristi od obrasca CECCI umanjene činjenicom da mnogi potrošači nemaju dovoljno financijske pismenosti da u potpunosti razumiju informacije pružene u obrascu. U Belgiji i Irskoj smatra se da je obrazac SECCI kompliciraniji od informacija koje su prethodno pružane potrošačima i vjeruje se da kao takav rezultira blagim negativnim utjecajem u pogledu zaštite potrošača. Pružatelji kredita općenito ukazuju na administrativne i operativne troškove, koji u nekim državama ne proizvode odgovarajuće koristi. U svakom slučaju čini se da je jasno da će obrazac SECCI postati djelotvorniji ako bude popraćen mjerama kojima je cilj poboljšati financijsku svijest potrošača i poštivanje članka 5. stavka 6.

[17] Vidi, primjerice, Predmet C-76/10 Pohotovost' s..r.o. ./. Iveta Korčkovská, posebno stavke 23- 25.

[18] Takve se informacije na SECCI-ju pružaju za druge vrste kredita u skladu s člankom 5. stavkom 1.

4.5. Koncept „dostatnih informacija” u pogledu obveze procjene kreditne sposobnosti potrošača

Člankom 8. stavkom 1. zahtijeva se da vjerovnik procijeni kreditnu sposobnost potrošača na temelju dostatnih informacija koje se, kada je to primjereno, dobivaju od potrošača i, kada je to potrebno, na temelju uvida u relevantnu bazu podataka. Dvije države članice (Belgija i Ujedinjena Kraljevina) utvrdile su ili objasnile što „dostatne informacije” znače.

Objašnjenje ovog koncepta imalo je pozitivan utjecaj, primjerice dionici u Belgiji kažu da je obveza pružatelja kredita da registriraju određene financijske proizvode i sačuvaju rezultate savjetovanja o kreditnoj sposobnosti potrošača bila korisna za potrošače, to je slučaj čak i kada je „potpuna i točna” informacija bila zahtijevana i dobivana od potrošača već i prije prenošenja Direktive. Međutim, postoji i zabrinutost u pogledu provedbe ove odredbe (neki dionici vjeruju da vjerovnici koji nude ugovore ne pribavljaju uvijek dostatne informacije zbog sukoba interesa između prodaje robe/usluga i poštivanja pravnih obaveza). Zbog toga kreditna sposobnost potrošača ne procjenjuje se uvijek dovoljno detaljno.

4.6. Koncept „znatnijeg povećanja” u pogledu obveze procjene kreditne sposobnosti potrošača (članak 8. stavak 2.)

Člankom 8. stavkom 2. zahtijeva se da vjerovnik procijeni kreditnu sposobnost potrošača prije bilo kakvog znatnijeg povećanja ukupnog iznosa kredita. Tri države članice (Bugarska, Slovenija i Švedska) objasnile su što znači „znatnije povećanje” donošenjem specifičnog praga nakon kojega su vjerovnici obvezni procijeniti kreditnu sposobnost potrošača.

U vezi s pozitivnim utjecajima, dionici u Sloveniji smatraju da je utvrđivanje ovog koncepta smanjilo razinu rizika za sve strane ugovora o kreditu te da osigurava jednaki tretman svih potrošača. U Bugarskoj dionici su primijetili da se kreditna sposobnost procjenjuje bez obzira na postotak utvrđen u zakonodavstvu i, kao takvo, ovo objašnjenje nije nužno izmijenilo *status quo*. U Švedskoj dionici u pravilu nisu bili upoznati s objašnjenjem „znatnijeg povećanja”te nisu mogli dati informacije o njegovom utjecaju.

4.7. Izraz „znatno prekoračenje” (članak 18. stavak 2.)

Člankom 18. stavkom 2. zahtijeva se da vjerovnik bez odgode obavješćuje potrošača na papiru ili nekom drugom trajnom mediju u slučaju znatnog prekoračenja troškova koje nadmašuje razdoblje od mjesec dana. Tri države članice (Belgija, Rumunjska i Ujedinjena Kraljevina) utvrdile su što predstavlja „znatno prekoračenje” (Belgija i Rumunjska donošenjem specifičnih pragova).

Smatra se da je utvrđivanje ovog izraza imalo pozitivan utjecaj na zaštitu potrošača u Belgiji (zbog pravne jasnoće kako za vjerovnike tako i za potrošače koja omogućuje poštivanje regulatornih zahtjeva, ali i zbog psihološke prepreke koja je uspostavljena najvišim specifičnim iznosom prekoračenja) i u Rumunjskoj (zbog jednostavnosti i pravne jasnoće koja se povezuje s kvantitativnim iznosom koji se predviđa nacionalnim zakonodavstvom, što je posebno korisno za potrošače s nižim razinama financijske pismenosti).

5. VAŽNOST KOJU ZA TRŽIŠTE POTROŠAČKIH KREDITA IMAJU PRAGOVI KAKO SU UTVRĐENI U ČLANKU 2. STAVKU 2. TOČKI (C) I PRAGOVI I POSTOCI KOJI SE KORISTE ZA IZRAČUN KOMPENZACIJE ZA PRIJEVREMENU OTPLATU [19]

Člankom 2. stavkom 2. točkom (c) ograničava se područje primjene Direktive na ugovore o kreditu koji obuhvaćaju ukupan iznos kredita manji od 200 EUR ili viši od 75 000 EUR[20]. Anketa provedena s dionicima ne daje jasan odgovora na pitanje o važnosti tih pragova.

I dok se iz odgovora nacionalnih udruženja vjerovnika može iščitati da su niži pragovi važni jer omogućuju vjerovnicima da pružaju male zajmove uz mali trošak, većina tijela za zaštitu potrošača zagovara uklanjanje pragova. Ona tijela za zaštitu potrošača koja ne zagovaraju uklanjanje pragova većinom su iz država članica koje primjenjuju CCD na sve potrošačke kredite bez obzira na njihov iznos. Ankete vjerovnika, s druge strane pokazuju da bi neki vjerovnici voljeli da se niži pragovi podignu, a viši spuste. Međutim dva su vjerovnika za to da se povise gornji pragovi.

Što se tiče pragova za kompenzaciju za prijevremenu otplatu, ono malo dionika koji su dali odgovor nisu spomenuli nikakav utjecaj na njihova odnosna tržišta kredita. Što se tiče postotaka kompenzacije, nisu dobivene nikakve povratne informacije.

6. UTJECAJ DIREKTIVE NA TRŽIŠTA POTROŠAČKIH KREDITA[21]

6.1. Veličina tržišta potrošačkih kredita

Kao posljedica financijske krize, kućanstva smanjuju svoje dugove po potrošačkim kreditima, zajmodavci su postrožili kriterije za davanje zajmova, a nepodmireni dug po potrošačkim kreditima pao je s 9.1 % BDP-a u 2009. na 8.2 % na kraju 2011. U pozadini te ukupne slike[22] nalaze se značajne razlike u rasprostranjenosti potrošačkih kredita u EU, pri čemu se raspon prosječnog nepodmirenog iznosa na kraju 2011. protezao od 212 EUR po glavi stanovnika u Litvi do 4 111 EUR po glavi stanovnika na Cipru. Cipar bilježi i najveći omjer potrošačkih kredita i BDP-a (19 %), a slijede ga Grčka (15 %), Madžarska (14 %), Ujedinjena Kraljevina (14 %), Bugarska (12 %), Rumunjska (11 %), Irska (11 %) i Poljska (10 %). Najmanji se omjer bilježi u Litvi, Luksemburgu, Estoniji i Latviji, gdje iznosi manje od 5 %.

Unatoč postojanju velikih razlika između zemalja, postoje i dokazi o tome da su se u razdoblju 2000.-2011. razine nepodmirenih potrošačkih kredita po glavi stanovnika počele ujednačavati, iako sporijim tempom. Drugim riječima, potrošački krediti po glavi stanovnika rastu brže u državama članicama u kojima je razina potrošačkih kredita prethodno bila niska, nego u državama članicama gdje su razine potrošačkih kredita već visoke.

---

19 Ovaj je odjeljak sastavljen na temelju „Studije o funkcioniranju tržišta potrošačkih kredita u Europi“ koju su proveli IPSOS i London Economics.

20 U budućnosti ugovori o kreditu svrha kojih je renoviranje stambenih nekretnina i koji obuhvaćaju ukupan iznos kredita viši od 75 000 EUR bit će obuhvaćeni područjem primjene Direktive 2008/48/EZ kako je izmijenjena Direktivom o ugovorima o potrošačkim kreditima koji se odnose na stambene nekretnine (SL L 60, 28. 2. 2014).

21 Ovaj je odjeljak sastavljen na temelju „Studije o funkcioniranju tržišta potrošačkih kredita u Europi” koju su proveli IPSOS i London Economics.

22 Podaci dolaze iz baze podataka ECRI, koja u mnogim zemljama ne obuhvaća vjerovnike koji nisu monetarne financijske institucije (banke koje uzimaju depozite). Zato je stvarna veličina tržišta potrošačkih kredita podcijenjena.

Potrošački kredit denominiran u stranoj valuti predstavlja dodatan rizik za potrošače, a uobičajen je u nekim državama članicama, obično izvan europodručja. Primjerice, udio potrošačkih kredita denominiranih u stranoj valuti u ukupnim potrošačkim kreditima stalno se povećava u Litvi, od samo 3 % na početku 2004. do 45 % krajem srpnja 2012. Austrija je jedina država članica iz europodručja koja bilježi nekakav oblik potrošačkog kredita u stranoj valuti. Međutim, velik dio potrošačkih kredita u stranoj valuti sastoji se od hipotekarnih stambenih kredita, odnosno potrošačkih zajmova osiguranih hipotekama koji su uobičajeni u mnogim državama članicama iz istočne i središnje Europe, ili stambeni zajmovi. Ti udjeli osciliraju i zbog promjena deviznih tečaja.

S obzirom na financijsku krizu, ukupna vrijednost potrošačkih kredita u nekoliko država članica posljednjih je godina u opadanju. Iako se to vremenski podudara s datumima usvajanja i provedbe CCD-a, velika većina ispitanika u anketi provedenoj sa zajmodavcima[23] istaknula je da, prema njihovom mišljenju, donošenje i prenošenje CCD-a nisu utjecali na ukupan iznos novih kredita koje su odobrili. Pa ipak, izvjestan broj zajmodavaca naveo je da je CCD utjecao na nove kredite koje su odobravali za kredite u domaćoj valuti. Među onima koji su uočili nekakav utjecaj, neki su imali pozitivno mišljenje o tome, no drugi su bili negativnog mišljenja.

6.2. Struktura tržišta potrošačkih kredita i raspon kreditnih proizvoda raspoloživih na nacionalnim tržištima

U anketama provedenim s regulatornim tijelima i nacionalnim udruženjima zajmodavaca zatražen je popis najvećih pružatelja potrošačkih kredita koji nisu osigurani imovinom u obliku nekretnina, razvrstanih u kreditne institucije i specijalizirane zajmodavce. Informacije prikupljene putem tih anketa nisu potpune te se stoga izostanak informacija o aktivnostima specijaliziranih zajmodavaca ne treba tumačiti kao znak slabe aktivnosti specijaliziranih zajmodavaca. Relativna se važnost kreditnih institucija (odnosno banaka) i specijaliziranih zajmodavaca u davanju potrošačkih kredita razlikuje diljem Europske unije. Prema rezultatima ankete provedene s potrošačima[24] specijalizirani zajmodavci najaktivniji su u Italiji, Švedskoj i u Ujedinjenoj Kraljevini.

Trenutno ne postoje pouzdani podaci o koncentraciji tržišta na tržištu potrošačkih kredita, a odgovori regulatornih tijela i nacionalnih udruženja zajmodavaca nisu pružili daljnji uvid u ovo pitanje. Prema podacima Europske središnje banke (ECB-a)[25], razine koncentracije tržišta u Estoniji, Finskoj i Nizozemskoj mogu se smatrati visokima. Čini se da se koncentracija tržišta s vremenom ne razvija na isti način: koncentracija tržišta pala je u Estoniji, ali je porasla u Finskoj i Nizozemskoj. Slično tomu, čini se da među svim ostalim državama članicama ne postoje zajednički trendovi u koncentraciji tržišta; ukupan prosječni indeks EU-a blago je porastao, ali je i dalje konkurentan.

---

23 Koju su provele agencije Ipsos i London Economics u svojoj studiji ‘Studija o funkcioniranju tržišta potrošačkih kredita u Europi’.

24 Anketu su provele agencije Ipsos i London Economics.

25 Koncentracija mjerena pomoću Herfindahl Hirschmanovog pokazatelja, na temelju ukupne imovine banaka.

Sva regulatorna tijela koja su navela raspon domaćih kreditnih proizvoda koji se nude na njihovim nacionalnim tržištima (10 od 20)[26] tvrde da su prekoračenja ili uobičajena ili vrlo uobičajena u njihovim zemljama, i da se pružaju uglavnom na domaćem tržištu i u nacionalnoj valuti. Isto vrijedi i za kreditne kartice i osobne zajmove. Međutim, treba napomenuti da definicija kreditne kartice i kartice s odgodom plaćanja nije nužno ista u svim zemljama. Na primjer, u Francuskoj se debitne kartice s odgodom plaćanja često nazivaju kreditnim karticama.

Što se tiče broja kreditnih proizvoda raspoloživih na svakom domaćem tržištu, slovačko regulatorno tijelo navodi 19 (od 20) kreditnih proizvoda kao uobičajene ili vrlo uobičajene, dok regulatorno tijelo Ujedinjene Kraljevine kao uobičajene ili vrlo uobičajene navodi njih 16. Najmanji broj ponuđenih proizvoda zabilježen je u Njemačkoj i Luksemburgu, čija regulatorna tijela navode samo sedam, odnosno osam vrsta kredita koji su uobičajeni ili vrlo uobičajeni.

Zajmove specijaliziranih zajmodavaca (općenito) kao uobičajene ili vrlo uobičajene navode samo udruženja zajmodavaca iz Ujedinjene Kraljevine. Slično tomu, kratkoročni zajmovi (payday loans) specijaliziranih zajmodavaca uobičajeni su ili vrlo uobičajeni u Ujedinjenoj Kraljevini. Jedno madžarsko udruženje zajmodavaca također navodi da su kratkoročni zajmovi (payday loans) denominirani u stranoj valuti, koje pružaju strane institucije, uobičajeni u Mađarskoj.

6.3. Oslanjanje na potrošačke kredite u EU

Mjera u kojoj se potrošači oslanjanju na kredite za financiranje svojih svakodnevnih potreba može se mjeriti omjerom između kreditnog toka i izdataka domaćinstava. Taj omjer pokazuje koliki se udio godišnjih izdataka financira kreditom. Ukoliko iznosi kredita koje potrošači otplate premaše iznos novopodignutih kredita, taj omjer može biti negativan i ukazivati na činjenicu da su potrošači umanjili nepodmireni iznos svog duga. Mjera u kojoj se potrošači oslanjanju na potrošačke kredite značajno se razlikuje u različitim državama članicama.

Uz iznimku Njemačke, u svim je državama članicama bio zabilježen porast potrošačkih kredita u odnosu na izdatke kućanstva prije početka financijske krize. Nakon 2007., potrošači su se u nekoliko država članica manje oslanjali na kredite, osobito u Irskoj (-1.4%), Španjolskoj (-1.3%) i Ujedinjenoj Kraljevini (-1.2%). Njemačka i Slovačka jedine su dvije države članice u kojima je oslanjanje na potrošačke kredite nakon 2007. poraslo u odnosu na prethodno razdoblje.

6.4. Davanje prekograničnih kredita

Samo je 11 od 20 anketiranih regulatornih tijela navelo opće podatke o kreditima izdanim u njihovim zemljama i, što je bitno istaknuti, samo su tri regulatorna tijela uvrstila podatak o udjelu prekograničnih kredita. Anketirana regulatorna tijela navela su da prekogranični krediti u njihovoj zemlji nemaju nikakav značaj ili da je iznos izdanih prekograničnih kredita zanemariv. Samo je šest od 50 anketiranih zajmodavaca navelo da se bave davanjem

[26] To su: Republika Češka, Belgija, Estonija, Njemačka, Luksemburg, Litva, Portugal, Slovačka, Švedska i Ujedinjena Kraljevina.

prekograničnih zajmova. Tri od tih šest zajmodavaca navelo je da prekogranične zajmove daje putem svojih podružnica, dva ih daje putem društava kćeri, a jedan izravnim putem. Prosječan postotak prekograničnih kredita u ukupnom iznosu kredita kod onih koji su dostavili podatke iznosi 1.43%.

Prema podacima iz ankete provedene s potrošačima, prekogranično zaduživanje relativno je neučestala pojava među potrošačima, ali je ipak značajno učestalije nego što to pokazuju ranije studije (otprilike 5%). Postoji široka disperzija prekograničnog zaduživanja među državama članicama. Dok je ono u Austriji blizu nuli (0.2%), u Slovačkoj su institucije iz drugih država članica izdale oko jedan od četiri (23%) najnovijih kreditnih proizvoda koje koriste zajmoprimci[27]. Osobe s višim primanjima sklonije su zaduživanju kod zajmodavaca iz druge države članice.

Što se tiče mogućih prepreka prekograničnom davanju kredita i zaduživanju, većina zajmodavaca nije navela vrste prepreka koje su ih sprječavale u pristupanju drugom tržištu potrošačkih kredita u EU, iako su neki od njih kao prepreku ulasku istaknuli nedostatak pristupa kvalitetnim informacijama o kreditima ili činjenicu da je njihov proizvod neprimjeren za prekograničnu ponudu. Ostali odgovori uključivali su „likvidnost", „usklađenost u poduzimanju pravnih radnji ukoliko se za tim ukaže potreba", „troškovi financiranja diferencijala između različitih zemalja", „teškoće u naplati nepodmirenih iznosa sudskim putem", kao i „kulturološke i jezične prepreke".

6.5. Razlike u cijeni usporedivih kreditnih proizvoda unutar zemalja i između različitih zemalja

Sukladno podacima ECB-a, EKS je pala u razdoblju od 2009. do 2013. u svim državama članicama osim njih sedam (Slovačka, Mađarska, Estonija, Latvija, Litva, Republika Češka i Bugarska), pri čemu je najznačajniji pad (3.2 postotnih bodova) zabilježen u Rumunjskoj. Nažalost, nije moguće ocijeniti je li Direktiva imala bilo kakav utjecaj na EKS koja se naplaćivala, budući da se njezino prenošenje vremenski poklopilo s financijskom krizom.

Trošak potrošačkih kredita značajno se razlikuje od zemlje do zemlje. Primjerice, raspon EKS-a kreće se od 6% ili manje, zabilježenih u određenom broju zemalja europodručja, do 35 % zabilježenih u određenom broju država članica središnje Europe. Međutim, uslijed financijske krize došlo je do izrazitog pada kamatnih stopa središnjih banaka u cijeloj EU. U razdoblju 2003.-2012. čini se da je započelo postupno međusobno približavanje potrošačkih kamatnih stopa (bez stopa središnje banke) različitih zemalja EU-a.

U analizi razlika između EKS-a zabilježenih u usporedivim kreditnim ponudama unutar iste zemlje i između različitih zemalja polazilo se od oglasa u tiskanim medijima koje su prikupili tajni kupci, i internetskih oglasa koje je prikupila agencija London Economics. Ukupno, EKS je bila navedena u 80% svih prikupljenih oglasa.

[27] Međutim, moguće je da su neki ispitanici pogrešno razumjeli pojam prekograničnog kredita, svrstavajući u tu kategoriju zajmove banaka koje su registrirane u njihovoj zemlji ali nose strani naziv ili kredite koji se daju u stranoj valuti.

Najskuplje ponude zabilježene su kod osobnih zajmova oglašenih od strane specijaliziranih zajmodavaca; njihova je EKS u prosjeku iznosila 80%. To ne čudi budući da specijalizirani zajmodavci često pružaju vrlo kratkoročne zajmove koji imaju visoku kamatnu stopu. Utvrđeno je da su ponude oglašene s potpunijim informacijama jeftinije.

EKS uključuje sve troškove povezane s kreditom, uključujući kamatnu stopu, no uključuje i sve druge naknade i pristojbe. Razlika između EKS-a i kamatne stope stoga predstavlja iznos dodatnih pristojbi koje potrošač mora platiti. Irska i Ujedinjena Kraljevina ističu se kao zemlje s najvećom razlikom između EKS-a i kamatne stope, dok su u svim analiziranim oglasima na Islandu i u Luksemburgu navedene kamatne stope jednake iskazanim EKS-ovima. Općenito govoreći, diljem EU-a najveća se razlika (gotovo 7 postotnih bodova) između EKS-a i kamatne stope bilježi kod osobnih zajmova, dok se najmanja razlika bilježi u slučaju zajmova za automobile i odgođenih plaćanja, s razlikama od 2,5, odnosno 3,8 postotnih bodova.

7. UTJECAJ DIREKTIVE NA ZAŠTITU POTROŠAČA[28]

Prije no što se osvrnemo na pitanje u kojoj mjeri zajmodavci ispunjavaju obveze koje im nameće Direktiva, važno je napomenuti da su, prema anketiranim regulatornim tijelima, svi ili barem većina zajmodavaca svjesni svojih općih obveza. Polovina regulatornih tijela također je navela da nije poduzimala nikakve mjere kako bi osigurala izvršenje obveza zajmodavaca u slučaju njihovog neispunjenja obveza. Samo je 20% anketiranih regulatornih tijela moralo poduzeti takve mjere u 2010. i 2011. Treba, međutim, napomenuti da je samo 70% regulatornih tijela provjerilo ispunjavaju li zajmodavci doista svoje obveze prema svojim klijentima.

7.1. Ispunjenje zahtjeva za informiranjem u fazi oglašavanja

Temeljem članka 4., u oglasima za proizvode potrošačkog kreditiranja moraju se objaviti sve relevantne informacije u obliku reprezentativnog primjera. Ovaj se zahtjev ne primjenjuje na oglase u kojima se ne navodi niti jedna informacija o troškovima te, u nekim državama članicama, na oglase u kojima je iskazana samo EKS. Iz tog razloga, u sljedećoj su analizi razmotreni samo oni oglasi u kojima je naveden bilo koji trošak zaduživanja izuzev EKS-a; budući da se zahtjevi za informacijama razlikuju za različite vrste potrošačkih kredita, stupanj usklađenosti mora se analizirati za svaki tip kredita posebno. Unutar analiziranoga uzorka, samo je 22% oglasa u kojima su navedene neke financijske informacije ispunjavalo sve zahtjeve za informiranjem. Dok u nekim zemljama svi oglasi za određene proizvode ispunjavaju zahtjeve za informiranjem, to nije bio slučaj u drugim zemljama. Usporedbom različitih vrsta oglasa, utvrđeno je da su oglasi za kreditne kartice daleko najgori u smislu potpunosti informacija, dok su se oglasi za automobilske zajmove istakli kao najbolji.

U članku 4. također se zahtjeva objavljivanje standardnih informacija na jasan, sažet i uočljiv način. Analizom oglasa utvrđena je velika raznolikost u pogledu jasnoće u različitim

[28] Nacrt ovog odjeljka izrađen je na temelju "Studije o funkcioniranju tržišta potrošačkih kredita u Europi", koju su provele agencije IPSOS i London Economics.

državama članicama i za različite proizvode potrošačkog kreditiranja. Usporedbom oglasa, Nizozemska je uvrštena među prvih pet zemalja po svakom od navedenih kriterija vezanih za standardne informacije. Kod svih četiriju vrsta potrošačkih kredita, prosječan je rezultat iznosio 5,5 od 8. U slučaju zajmova za automobile, raspon je najveći, pri čemu su estonski oglasi utvrđeni kao najnejasniji, noseći u prosjeku samo jedan od osam bodova. Jednako nizak rezultat zabilježen je samo još u slučaju odgođenih plaćanja u Bugarskoj. Oglasi iz Nizozemske ponovno su dosljedno dobri i bilježe najbolji rezultat i u pogledu kreditnih kartica i osobnih zajmova. Međutim, niti jedna od država članica ne dostiže savršenih osam od mogućih osam bodova.

Ukupno gledano, bez obzira na vrstu zajmodavca, vrstu kredita ili medija putem kojega se dopire do potrošača, mnogi oglasi nisu usklađeni s nekoliko zahtjeva Direktive, što usporedbu ponuda potrošačima čini bespotrebno kompliciranom. Navedena situacija ukazuje na činjenicu da je potrebno poboljšati provedbu po ovom pitanju.

7.2. Ispunjenje zahtjeva za informiranjem u pogledu EKS-a i reprezentativnog primjera

Ukupno, samo je u 73 % svih oglasa u kojima su iskazani troškovi zaduživanja uvršten reprezentativan primjer. Oglasi o kreditnim karticama posebno su manjkavi u tom pogledu. Mnogi od njih navode godišnju naknadu za karticu, no ne prikazuju reprezentativan primjer. Budući da su godišnje naknade sastavni dio troška zaduživanja za potrošače koji koriste kreditnu karticu, ti su oglasi trebali uključiti reprezentativni primjer.

Međutim, u nekoliko država članica zabilježen je savršen rezultat, budući da je u 100 % svih oglasa u pojedinoj kategoriji uvršten reprezentativni primjer. Za ocjenu onih oglasa koji su uključivali reprezentativni primjer kao i sve potrebne informacije, upotrijebljen je simulator s mrežne stranice Komisije[29] kako bi se rezultati usporedili s EKS-om navedenim u reprezentativnom primjeru. U nešto manje od polovine svih oglasa u kojima je bilo navedeno dovoljno informacija za izračun EKS-a, EKS dobiven upotrebom simulatora nije bio u skladu s EKS-om navedenim u oglasu. Prosječna razlika između navedenih i simuliranih EKS-ova iznosila je 0,35 postotnih bodova. U Austriji, Irskoj, Luksemburgu i Nizozemskoj, svi su analizirani EKS-ovi odgovarali onima koji su izračunati pomoću simulatora, i sve su informacije potrebne za izračun EKS-a bile dostupne u reprezentativnom primjeru.

7.3. Ispunjenje zahtjeva za informiranjem u fazi prije sklapanja ugovora

Jesu li informacije potpune i točne?

U članku 5. opisane su vrste informacija koje vjerovnici moraju pravodobno pružiti potrošaču prije sklapanja ugovora, prije nego što se potrošač obveže ugovorom o kreditiranju ili ponudom. Svrha je tih informacija pomoći potrošaču da donese informiranu odluku time što mu one omogućavaju lako usporediti nekoliko kreditnih ponuda. Sukladno članku 5., svi su zahtjevi za informacijama prije sklapanja ugovora zadovoljeni ukoliko potrošač dobije obrazac Standardnih informacija o kreditu za potrošače u Europskoj uniji.

[29] http://ec.europa.eu/consumers/index_en.htm

U sklopu eksperimenta s tajnim kupcima bilo je izrazito teško pristupiti ponudama. U izvjesnom broju zemalja, prije no što bi mogli dobiti detaljne informacije o kreditu za koji su se raspitivali, od tajnih se kupaca tražilo da se najprije podvrgnu kreditnoj provjeri. To je zakompliciralo izbor tajnih kupaca, ponajprije u Njemačkoj, Latviji, Nizozemskoj, Švedskoj, Ujedinjenoj Kraljevini i Danskoj. Također, u izvjesnom broju slučajeva kupci nisu dobili nikakvu ponudu budući da su se one mogle davati samo stvarnim klijentima dotičnog zajmodavca.

Većinu tajnih kupaca vjerovnici nisu upoznali s njihovim pravima kao potrošača, osobito u pogleda prava na povlačenje u roku od prvih 14 dana (u prosjeku je oko 11 % njih bilo upućeno u njihova prava) i prava da ga se odmah obavijesti u slučaju odbijanja njegova zahtjeva za kredit na temelju uvida u bazu podataka (manje od 30 % bilo je upućeno u njihova prava). U 80 % slučajeva kupci nisu dobili objašnjenja o načinu izračuna EKS-a. Ukupno, rezultati eksperimenta s tajnim kupcima pokazuju da zahtjevi CCD-a za informiranjem prije sklapanja ugovora vrlo često nisu ispunjeni, iako, da spomenemo i pozitivan podatak, samo 15 % tajnih kupaca nije dobilo informaciju o visini kamatne stope, i samo 16 % njih nije dobilo informaciju o tome je li kamatna stopa fiksna ili promjenjiva. Naposljetku, iako su ga posebno zatražili, samo je oko pola kupaca dobilo obrazac Standardnih informacija o kreditu za potrošače u Europskoj uniji.

Njemačka i Slovenija najbolje su rangirane po pitanju pružanja odgovarajućih informacija prije sklapanja kredita u slučaju zajmova za automobile, Poljska i Portugal u slučaju kreditnih kartica i, ponovno, Slovenija i Portugal u slučaju osobnih zajmova. Najniže rangirane zemlje su Estonija i Luksemburg u pogledu zajmova za automobile. U slučaju kreditnih kartica, Luksemburg je rangiran najniže, nakon kojega slijedi Danska. U slučaju osobnih zajmova, Danska je ponovno najlošija. Ukupno, Estonija, Švedska, Luksemburg, Austrija i Danska nalaze se na dnu ljestvice. Postoje i jasne razlike između različitih kreditnih proizvoda, pri čemu kreditne kartice bilježe najgore rezultate.

- *Objašnjenja: jesu li pružatelji kredita voljni objasniti uvjete kreditiranja zajmoprimcima?*

Pružanje informacija nije dostatno ukoliko se informacije ne pruže u jasnom i razumljivom obliku te ukoliko vjerovnik nije voljan ili sposoban jasno objasniti uvjete. Prema članku 5. stavku 6. vjerovnici i, prema potrebi, kreditni posrednici moraju potrošaču pružiti odgovarajuća objašnjenja. U eksperimentu s tajnim kupcima, kupce se pitalo jesu li se njihovi vjerovnici pobrinuli za to da imaju sve informacije koje su im potrebne za donošenje odluke o zajmu ili kreditnoj kartici. Većina davatelja kredita položila je taj test u pogledu svih vrsta kredita (53-61 %). Pa ipak, za više od polovice uključenih zemalja, to nije bio slučaj. Malta je osobito loša, budući da je samo 24 % tajnih kupaca izjavilo da su smatrali da su im pružene sve informacije potrebne za donošenje odluke. Cipar, Italija i Njemačka pokazale su se najboljim državama članicama (s 79 %, 77 %, odnosno 71 %).

Iz eksperimenta s tajnim kupcima nisu proizašli jasni dokazi koji bi potvrđivali da pružatelji kredita svoja objašnjenja prilagođavaju potrebama zajmoprimaca ili njihovoj razini obrazovanja. Međutim, veliki udio vjerovnika (za sve vrste kredita) traže informacije o

zaposlenju i prihodu potencijalnih zajmoprimaca, kao i o tome posjeduju li vlastitu kuću ili stan.

Oko 60% ispitanika u anketi s potrošačima zatražilo je informacije od samo jednog zajmodavca, uglavnom njihove banke. Skoro 9 od 10 potrošača smatralo je da su vjerovnici koje su kontaktirali bili otvoreni i pošteni, i da su informacije koje su im zajmodavci dali bile sveobuhvatne i jasne. Taj stav, ukoliko se usporedi sa spoznajom tajnih kupaca da im nisu pružene sve informacije, čini se, pokazuje da obični zajmoprimci nisu u potpunosti svjesni informacija koje bi trebali dobiti.

Anketa pokazuje da je vjerojatnost da će se potrošaču pružiti zatražena objašnjenja znatno veća u potrošača određenih demografskih karakteristika. Puno je veća vjerojatnost da će se objašnjenja dati ženama, starijoj populaciji i onima s višim primanjima.

7.4. Objektivna ocjena razumijevanja objavljenih informacija od strane potrošača[30]

Studija tržišta potrošačkih kredita dotakla se i problema financijske pismenosti potrošača. Za ocjenu financijske pismenosti potrošača potrebna je pouzdana i objektivna mjera. Za razliku od drugih oblika pismenosti, trenutno ne postoji standardiziran, općeprihvaćeni test za ocjenu razine financijske pismenosti.

Za ocjenu njihove financijske pismenosti, ispitanici uključeni u anketu s potrošačima trebali su ocijeniti koja je od dvaju kreditnih ponuda jeftinija s obzirom na kamatnu stopu i EKS – kako bi se ispitalo jesu li svjesni definicije EKS-a i veze EKS-a s kamatnom stopom. Manje od 40% ispitanika dalo je točan odgovor, što objektivno upućuje na to da brojni potrošači ne razumiju informacije koje im se daju o EKS-u (i odnosu EKS-a i kamatne stope). Taj rezultat pokazuje da 60% potrošača u biti ne razumije što je EKS i kako EKS treba koristiti, i upućuje na prilično nisu razinu njihove financijske pismenosti.

Važno je također da postoje prava koja potrošačima omogućuju prijevremenu otplatu i povlačenje iz ugovora u roku od prvih 14 dana od potpisivanja ugovora, no potrošači moraju biti i svjesni tih prava kako bi ona imala željeni učinak. Ukoliko potrošači nisu svjesni tih prava, oni mogu pogrešno pretpostaviti da su zarobljeni ugovorom od trenutka njegova potpisivanja do iskazanog datuma njegova isteka. To bi uvelike oslabilo ulogu potrošača, narušilo zaštitu potrošača i tržišno natjecanje. Svijest o pravima na prijevremenu otplatu i povlačenje iz ugovora varira ovisno o socio-demografskim karakteristikama. Očekivano, kod ispitanika koji su financijski pismeniji također postoji veća vjerojatnost da su upoznati s bilo kojim od ovih prava. Kod ispitanika u stalnom radnom odnosu također je bila veća vjerojatnost da će znati da imaju pravo na prijevremenu otplatu, ali ne i da imaju pravo na povlačenje iz ugovora.

Svijest potrošača o financijskim pojedinostima njihovih kreditnih ugovora nije ujednačena. 64 % ispitanih zajmoprimaca znalo je podatak je li EKS spomenut u njihovom ugovoru, dok je 84 % njih bilo svjesno vrste kamatne stope (odnosno, je li ona fiksna ili promjenjiva), a 74% znalo

30 Na temelju ankete provedene u okviru studije o tržištu potrošačkih kredita.

je da li bi zbog prijevremene otplate mogli pretrpjeti sankcije. Po pitanju svijesti o pravima na prijevremenu otplatu i povlačenje u roku od 14 dana od potpisivanja ugovora, 73 %, odnosno 71 % sudionika u anketi s potrošačima bilo je svjesno da vjerovnici moraju pružiti informacije o tim pravima prije sklapanja ugovora, iako razina svijesti značajno varira među državama članicama.

7.5. Pravo na povlačenje i pravo na prijevremenu otplatu

Koliko se često potrošači povlače iz kreditnih ugovora u zakonskom okviru?

U članku 14. propisano je da se potrošačima mora dati vremenski rok od 14 kalendarskih dana u kojemu se mogu povući iz ugovora o kreditu bez navođenja bilo kakvog razloga. Imajući u vidu ponajprije agresivne marketinške i prodajne taktike, ovo razdoblje za razmišljanje pruža važnu zaštitu potrošačima. Nadalje, ono pomaže u poboljšanju tržišnoga natjecanja budući da se potrošači i dalje mogu opredijeliti za konkurentniju ponudu tijekom prvih 14 dana od potpisivanja ugovora o kreditu.

Sukladno anketi s potrošačima, samo se mali broj zajmoprimaca –oko 1 % – pokušao povući u roku od 14 dana od potpisivanja. Od toga, njih 42.2 % nije uspjelo. Važno je imati na umu da su neki ispitanici svoje ugovore možda potpisali prije uvođenja Direktive.

Koliko često potrošači prijevremeno otplaćuju svoje obveze i kako primjena kompenzacije utječe na spremnost na privremenu otplatu?

U članku 16. navedeno je da potrošač ima pravo da „djelomice ili u cijelosti ispuni svoje obveze prema ugovoru o kreditu”. Dobrobit toga prava ponovno je dvojaka: prvo, ono dodatno jača ulogu i zaštitu potrošača, budući im daje veću slobodu u vođenju vlastitih financija. Drugo, to je važan dio konkurentnog kreditnog tržišta, budući da omogućuje potrošačima zamjenu ugovora ukoliko se drugdje pojavi bolja kreditna ponuda.

Dokazi o učestalosti kojom potrošači prijevremeno otplaćuju svoje ugovore o kreditu raznoliki su. Dok i vjerovnici i udruženja potrošača tvrde da je to vrlo rijetka pojava, anketa s potrošačima pokazala je da je blizu jedne četvrtine svih ispitanika pokušala prijevremenu otplatu, pri čemu ih je 86 % bilo uspješno. Međutim, ti skupni brojevi prikrivaju veliku raznolikost među državama članicama i prema vrstama potrošačkog kredita. U anketi s potrošačima postoje i čvrsti dokazi da je vjerojatnost prijevremene otplate najveća u ispitanika koji su financijski pismeni i mlađi.

7.6. Zadovoljstvo, problemi i pritužbe

Prema potrošačkoj anketi, 9 % svih potrošača u proteklih je pet godina nailazilo na probleme s ugovorima o kreditu ili s vjerovnikom. Međutim, rezultati upućuju na značajne razlike među zemljama. Što se tiče socio-demografskih karakteristika, utvrđeno je da je značajno niža vjerojatnost pojave problema u vezi s ugovorima o kreditu u starijih ispitanika. Ukupno, čini se da se većina pritužbi odnosi na pristojbe, pravo na povlačenje i pravo na prijevremenu otplatu.

Međutim, samo je jedna trećina potrošača koji su se sretali s problemima izjavila da su uložili pritužbu. Postoji nekoliko postupaka za rješavanje problema potrošača, bilo preko trećih strana, kao što su tijela za zaštitu potrošača i javni pravobranitelji*,* ili izravno putem vjerovnika. U prosjeku, riješeno je 41% problema s kojima su se potrošači obratili kreditorima, dok je onih s kojima su se potrošači obraćali trećim stranama riješeno 28 %. Na svakih 20 potrošača čiji je problem riješen samo djelomično, samo je 8 poduzelo daljnje korake.

Općenito, postoje dokazi o porastu zadovoljstva potrošača vezano za pružene informacije i za pravo na prijevremenu otplatu i povlačenje. Porast zadovoljstva primijetili su poglavito zajmodavci, tijela za zaštitu potrošača i javni pravobranitelji. Udruženja potrošača tvrde da nisu zabilježili pozitivne promjene u zadovoljstvu potrošača uz iznimku jednog udruženja koje je zabilježilo poboljšanje u pogledu prava na povlačenje. Zajmodavci i udruženja zajmodavaca slažu se da je zadovoljstvo poraslo. Anketom je utvrđeno da postoji prilično visoka razina zadovoljstva uslugom koju su dobili u pogledu svojih aktualnih zajmova (73 % je potpuno zadovoljno) te opsegom izravnog kontakta s pružateljem zajma (66 %), no puno niža razina zadovoljstva naknadama (36 %) i izborom ponuda (48 %). Pozitivno rješavanje pritužbi ima značajan učinak na zadovoljstvo potrošača uslugom koju mu pruža vjerovnik.

8. ZAKLJUČCI

Treba imati na umu da su neke države članice provele CCD nakon propisanog roka, i da su ju neke od njih provele na kraju 2011. Stoga vjerovnici i potrošači nisu imali dovoljno vremena prilagoditi svoje ponašanje te u potpunosti uživati pogodnosti CCD-a. To objašnjava zašto je bilo teško utvrditi utjecaj regulatornih poteza koje su poduzimale države članice.

Nadalje, provedba CCD-a vremenski se poklopila s financijskom krizom, što je utjecalo na tržište potrošačkih kredita. Vjerovnici su oprezniji u davanju zajmova, a zajmoprimci su skloniji otplatama postojećih zajmova nego sklapanju novih. Ta razumljiva reakcija na navedene izvanjske okolnosti ograničila je potencijalan učinak koji je CCD mogla imati na davanje prekograničnih zajmova te time na daljnju integraciju Jedinstvenoga tržišta za kredite.

Eksperiment s tajnim kupcima pokazao je da vjerovnici ne poštuju nekoliko odredaba CCD-a. To se odnosi na oglašavanje i pružanje informacija prije sklapanja ugovora, i ispunjenje obveze informiranja potrošača o njihovim pravima (ponajprije u pogledu prava na povlačenje iz ugovora u roku do prvih 14 dana i prijevremene otplate). Eksperiment s tajnim kupcima potvrđuje rezultate akcije *sweep* provedene u rujnu 2011.[31] Anketa s potrošačima pokazala je da se potrošači susreću s problemima pri korištenju tih prava. Financijska svijest potrošača i dalje je nedovoljna. Osim toga, oni ne poznaju u cijelosti svoja prava i odredbe sadržane u ugovorima. U tom je smislu važno osigurati da pružatelji kredita svoja objašnjenja prilagode potrebama ili razini obrazovanja potrošača.

[31] Za više detalja o rezultatima vidjeti: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-12-6_en.htm

U ovoj fazi čini se da nema potrebe za izmjenom ili raspona regulatornih mogućnosti ili pragova i postotaka koji se primjenjuju u skladu s CCD-om. Istraživanje je otkrilo da postoji mogućnost nesporazuma oko stupnja slobode koju bi države članice mogle imati u primjeni CCD-a. Komisija će s državama članicama raditi na pojašnjenju toga pitanja.

Međutim, kako bi bila učinkovita, jamstva propisana u CCD-u potrebno je na primjeren način provoditi. U svjetlu članka 22., koji obvezuje države članice da osiguraju da se nacionalne odredbe za provedbu CCD-a ne mogu zaobići, potrebno je posvetiti pozornost i na praksu i pravne konstrukcije kojima je cilj zaobilaziti nacionalna pravila za provedbu CCD-a i zakon o potrošačima općenito.

Da zaključimo, postoji potreba za nastavkom nadziranja provedbe CCD-a u državama članicama, počevši s ocjenom nadzornih postupaka država članica. Komisija namjerava provesti takvu ocjenu u 2014. Nadalje, na temelju rezultata ocjene informacijske kampanje o CCD-u provedene u nekim državama članicama i drugih dokaza, uključujući onih o ponašanju potrošača, Komisija može razmotriti daljnje radnje u području podizanja financijske svijesti.