

Zakon o zaštiti potrošača

pročišćeni tekst zakona

NN 79/07, 125/07, 79/09, 89/09, 133/09, 78/12, 56/13

I. OPĆE ODREDBE

Svrha i sadržaj Zakona

Članak 1.

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

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

Članak 1.a

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

- Direktiva Vijeća 85/577/EEC od 20. prosinca 1985. godine za zaštitu potrošača pri sklapanju ugovora izvan poslovnih prostorija trgovca,
- Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. godine o ugovornim odredbama u potrošačkim ugovorima, koje se protive načelu savjesti i poštenja (nepoštenim odredbama),
- Direktiva 97/7/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 1997. godine o zaštiti potrošača pri sklapanju ugovora na daljinu,
- Direktiva 98/6/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 1998. godine o zaštiti potrošača vezana uz isticanje cijena na ponuđenim proizvodima,
- Direktiva 2009/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2009. o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača (kodificirana verzija),
- Direktiva 2002/65/EC o financijskim uslugama na daljinu,
- Direktiva 2005/29/EC o nepoštenim poslovnim djelovanjima, kojom se izmjenjuje Direktiva Vijeća broj 90/619/EEZ i Direktive 97/7/EZ i 98/27/EZ,
- Direktiva 2008/122/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 14. siječnja 2009. godine o zaštiti potrošača u odnosu na određene aspekte ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare), o dugotrajnim proizvodima za odmor, ponovnoj prodaji i zamjeni.

Odnos prema drugim zakonima

Članak 2.

(1) Primjena odredaba ovoga Zakona ne utječe na prava koja potrošači imaju na temelju drugih zakona.

(2) Ako ovim Zakonom nije drukčije određeno, na obveznopravne odnose između potrošača i trgovca primijenit će se odredbe Zakona o obveznim odnosima.

Definicije

Članak 3.

U smislu ovoga Zakona pojedini izrazi znače:

- »*cijena za jedinicu mjere*« je konačna cijena u kunama, za jedan kilogram, jednu litru, jedan metar, jedan četvorni metar ili jedan kubni metar proizvoda ili neka druga jedinica količine koja se općenito ili uobičajeno koristi kod prodaje proizvoda na pojedinom području Republike Hrvatske, a koja uključuje porez na dodanu vrijednost,
- »*maloprodajna cijena*« je konačna cijena u kunama za pojedini proizvod ili uslugu, odnosno određenu količinu proizvoda, uključujući porez na dodanu vrijednost,
- »*nedopušteni utjecaj*« je iskorištavanje premoći u odnosu prema potrošaču i to uporabom pritiska, bez obzira na to jesu li pritom uporabljene sila ili prijetnja, na način kojim se u znatnoj mjeri ograničava sposobnost potrošača da donese odluku utemeljenu na potpunoj obavijesti (informiranu odluku),
- »*nositelj pravila postupanja trgovaca*« je svaki subjekt, uključujući pojedinog trgovca ili skupinu trgovaca, koji je nadležan za sastavljanje i izmjenu pravila postupanja i/ili nadzor nad provođenjem tih pravila od strane onih koji su se obvezali provoditi ga,
- »*obavijest o proizvodu*« je pisana obavijest u kojoj se navode osnovni podaci o proizvodu,
- »*odluka o poslu*« je svaka odluka koju donosi potrošač, a koja se odnosi na to hoće li, kako i pod kojim uvjetima sklopiti posao, hoće li cijenu platiti u cijelosti ili u obrocima, hoće li proizvod zadržati ili s njime dalje raspolagati, hoće li se koristiti pravima koja ima na temelju ugovora, bez obzira na to je li potrošač odlučio djelovati ili suzdržati se od djelovanja,
- »*povezani ugovor*« je ugovor kojim se potrošaču pružaju usluge povezane s ugovorom o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare) ili ugovorom o dugotrajnom turističkom proizvodu, a koje pruža trgovac ili treća osoba, na temelju dogovora između nje i trgovca,
- »*poslovna praksa trgovca prema potrošaču*« (u daljnjem tekstu: poslovna praksa) je svaka radnja, propuštanje, način ponašanja ili predstavljanja, poslovna komunikacija, uključujući oglašavanje i stavljanje proizvoda na tržište, koju je poduzeo trgovac, a izravno je povezana s promidžbom, prodajom ili isporukom proizvoda potrošaču,
- »*potrošač*« je fizička osoba koja sklapa pravni posao i djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti,
- »*poziv na kupnju*« je svaki oblik poslovne komunikacije kojim se navode osnovne karakteristike proizvoda i njegova cijena, i to na način koji je prikladan sredstvu poslovne komunikacije koji se koristi, a čime se potrošaču daje mogućnost kupnje proizvoda,
- »*pravila postupanja trgovaca*« je sporazum ili skup pravila koji nije donesen u obliku zakona ili nekog drugog propisa, a kojim je uređen način postupanja trgovaca koji su se obvezali poštivati ta pravila postupanja glede jedne ili više poslovnih praksi ili gospodarskih sektora,
- »*profesionalna pažnja*« je standard strukovnih sposobnosti i stupanj pažnje za koje se razumno očekuje da će ih trgovac primjenjivati u odnosu s potrošačem, a koje su u skladu s poštenom poslovnom praksom i načelom savjesnosti i poštenja na području djelovanja trgovca,
- »*proizvod*« je svaka roba ili usluga, uključujući nekretnine, prava i obveze,
- »*proizvod u slobodnom (rasutom ili »rinfuza«) stanju*« je proizvod koji je ponuđen na prodaju potrošačima, a koji nije prethodno zapakiran i koji je izmjeren u nazočnosti potrošača,
- »*trajni medij*« označava svaki instrument koji omogućava potrošaču ili trgovcu spremanje informacije koje su mu osobno namijenjene na način da budu dostupne za kasniju uporabu toliko dugo koliko je potrebno za svrhe tih informacija i koji omogućava nepromijenjeno prikazivanje pohranjenih informacija,
- »*trgovac*« je bilo koja osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti, kao i osoba koja nastupa u ime ili za račun trgovca,

- »*usluga s dodanom vrijednosti*« je svaka usluga koja zahtijeva obradu prometnih podataka ili podataka o lokaciji bez prometnih podataka izvan opsega nužnog za prijenos komunikacije ili za obračun i naplatu troškova,
- »*ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare)*« je ugovor sklopljen na razdoblje duže od jedne godine kojim potrošač, uz naknadu, stječe pravo korištenja jednog ili više noćenja kroz više razdoblja korištenja,
- »*ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu*« je ugovor sklopljen na razdoblje duže od jedne godine kojim potrošač, uz naknadu, prvenstveno stječe pravo na popust ili druge pogodnosti vezane uz smještaj, odvojeno ili zajedno s putovanjem ili drugim uslugama,
- »*ugovor o ponovnoj prodaji*« je ugovor kojim trgovac, uz naknadu, pomaže potrošaču pri prodaji ili kupnji prava na vremenski ograničenu uporabu (timeshare) ili drugog dugotrajnog turističkog proizvoda,
- »*ugovor o zamjeni*« je ugovor kojim se potrošač, uz naknadu, uključuje u sustav zamjene koji mu omogućuje noćenje ili druge usluge, u zamjenu za omogućavanje drugim osobama privremenog korištenja pogodnosti koje potrošač ima na temelju svoga prava na vremenski ograničenu uporabu (timeshare),
- »*uređena profesija*« je profesionalna djelatnost ili skupina profesionalnih djelatnosti za čije pokretanje, obavljanje ili određeni način obavljanja zakon ili drugi propis izravno ili neizravno zahtijeva određenu profesionalnu kvalifikaciju,
- »*usluga s dodanom vrijednosti*« je svaka usluga koja zahtijeva obradu prometnih podataka ili podataka o lokaciji bez prometnih podataka izvan opsega nužnog za prijenos komunikacije ili za obračun i naplatu troškova,
- »*važan utjecaj na ekonomsko ponašanje potrošača*« je korištenje poslovne prakse radi znatnog umanjivanja sposobnosti potrošača da donese odluku utemeljenu na potpunoj obavijesti, što dovodi do toga da potrošač donosi odluku o poslu koju inače ne bi donio,
- »*zemlja podrijetla*« je zemlja u kojoj je proizvod proizveden, odnosno zemlja u kojoj je proizvod podvrgnut procesu koji je posljednji bitno promijenio njegova svojstva.

Izbor stranog prava

Članak 4.

Izborom stranog prava kao mjerodavnog prava potrošač koji ima boravište u Republici Hrvatskoj ne može biti lišen zaštite na koju ima pravo po ovom Zakonu ili drugom zakonu kojim se uređuju pojedini aspekti zaštite potrošača.

Obveza trgovca

Članak 5.

- (1) Trgovac je dužan potrošaču ispuniti ugovor u skladu s odredbama ovoga Zakona i propisima obveznog prava.
- (2) U slučaju materijalnog nedostatka na proizvodu na odnose potrošača i trgovca primjenjuju se odredbe Zakona o obveznim odnosima o odgovornosti za materijalne nedostatke stvari te je u skladu s tim odredbama trgovac dužan prema izboru potrošača ukloniti nedostatak na proizvodu, predati drugi proizvod bez nedostatka, sniziti cijenu ili vratiti plaćeni iznos za proizvod, te ispuniti i druge obveze propisane tim odredbama.
- (3) Odredba stavka 2. ovoga članka na odgovarajući se način primjenjuje i na odgovornost trgovca za obavljenju uslugu
- (4) Nedostatak na proizvodu, odnosno obavljenoj usluzi, kada je to nužno, dokazuje se vještačenjem u za to ovlaštenim ustanovama ili uz pomoć ovlaštenog sudskog vještaka, a troškove vještačenja snosi potrošač ili trgovac, ovisno o rezultatu vještačenja.
- (5) Ako trgovac ili proizvođač da jamstvo za ispravnost prodanog proizvoda dužan je ispuniti obveze propisane odredbama Zakona o obveznim odnosima o jamstvu za ispravnost prodane stvari kao i obveze preuzete jamstvom.

Pravna narav zakonskih odredbi kojima se uređuju potrošački ugovori

Članak 6.

- (1) Potrošači se ne mogu odreći prava koja stječu odredbama ovoga ili drugih zakona.
- (2) Ugovorne odredbe kojima bi se odredbe o zaštiti potrošača, predviđene ovim ili drugim zakonom, mijenjale na štetu potrošača, ništetne su.
- (3) Ako je za ugovore iz glave X. dijela II. ovoga Zakona mjerodavno strano pravo, potrošač ne može biti lišen zaštite na koju ima pravo po ovom Zakonu ako se ugovor odnosi na nekretninu koja se nalazi na području Republike Hrvatske ili ako trgovac obavlja svoju djelatnost u Republici Hrvatskoj, odnosno ako na neki način usmjerava svoju djelatnost prema Republici Hrvatskoj, a ugovor ulazi u okvir te djelatnosti.

II. PRODAJA PROIZVODA I PRUŽANJE USLUGA

Glava I. OPĆE ODREDBE O PRODAJI NA MALO

Uvjeti prodaje proizvoda i pružanja usluga

Članak 7.

- (1) Ako se izlaganje proizvoda na prodajnome mjestu, prema općim propisima obveznog prava, ne smatra ponudom, trgovac može odbiti s potrošačem sklopiti ugovor o prodaji proizvoda koji izlaže na prodajnome mjestu samo ako to proizlazi iz okolnosti slučaja ili običaja. Trgovac može odbiti pružiti uslugu koja je predmet njegovog poslovanja, samo ako to proizlazi iz okolnosti slučaja ili običaja.
- (2) Trgovac mora svoje prodajne uvjete jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti u prodajnom prostoru. Posebne uvjete koje trgovac daje za pojedine proizvode mora jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti na prodajnim mjestima tih proizvoda. Ako trgovac pojedinim skupinama potrošača odobrava posebne uvjete (rodilje, mladenci, invalidi, umirovljenici i dr.), ti uvjeti trebaju biti jasno i vidljivo objavljeni u prodajnom prostoru.
- (3) Trgovcu se zabranjuje davanje osobnih podataka potrošača bilo kojoj trećoj osobi bez prethodnog izričitog i pisanog odobrenja potrošača, osim ako je na to obavezan zakonom ili odlukom nadležnog tijela vlasti.
- (4) Za usluge popravaka i održavanja proizvoda čija je vrijednost veća od 500,00 kuna trgovac mora ispostaviti potrošaču ponudu i radni nalog s opisom radova te upotrijebljenog materijala i dijelova za popravak. Radni nalog potpisuje trgovac i potrošač, a jedan primjerak radnog naloga mora se predati potrošaču.
- (5) Ako se, u slučajevima iz stavka 4. ovoga članka, tijekom popravka pojavi potreba za dodatnim radovima i ugradnjom dodatnih dijelova (proširenje radnog naloga), trgovac mora za to dobiti prethodni pisani pristanak potrošača, osobno ili putem sredstava daljinske komunikacije, ako se proširenjem radnog naloga cijena povisuje za više od 10 posto.

Članak 8.

- (1) Svaki trgovac je dužan potrošačima omogućiti podnošenje pisanih prigovora, bilo u prodajnom prostoru ili putem pošte, telefaks uređaja ili elektroničke pošte, te je na njih dužan odgovoriti najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora.
- (2) Trgovac je dužan u prodajnom prostoru vidljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanih prigovora iz stavka 1. ovoga članka.
- (3) Svaki trgovac, dužan je voditi i čuvati pisanu evidenciju prigovora potrošača iz stavka 1. ovoga članka najmanje godinu dana od dana primitka prigovora potrošača.

Isticanje cijena proizvoda i pružanja usluga

Članak 9.

- (1) Trgovac mora jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti iznos utvrđene maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda ili usluge koje pruža.
- (2) Na proizvodu ili na prodajnom mjestu, osim cijena iz stavka 1. ovoga članka, ne smiju se istaknuti druge cijene, osim u slučaju sniženja, odnosno rasprodaje.
- (3) Cijenu za jedinicu mjere nije potrebno istaknuti ako je istovjetna s maloprodajnom cijenom proizvoda.
- (4) Kod proizvoda u slobodnom (rasutom) stanju ističe se samo cijena za jedinicu mjere na prodajnome mjestu proizvoda.
- (5) Trgovac cijenu mora istaknuti tako da ne oštećuje proizvod.
- (6) Odredbe stavka 1. ovoga članka ne primjenjuju se na javne dražbe i prodaje umjetničkih djela i antikviteta te na cijene usluga uređene drugim propisima.
- (7) Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača propisat će pravilnikom način isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere iz stavka 1. ovoga članka.

Isticanje cijene pri oglašavanju

Članak 10.

Pri oglašavanju u kojem se spominje maloprodajna cijena proizvoda ili usluga, mora biti navedena i cijena za jedinicu mjere, a sukladno odredbama članka 9. ovoga Zakona

Plaćanje novčanih obveza

Članak 11.

Novčana obveza koju potrošač plaća putem pošte, banke ili neke druge ustanove za platni promet smatrat će se namirenom s danom kada je takva ustanova primila od potrošača nalog za plaćanje.

Račun

Članak 12.

- (1) Trgovac mora za prodani proizvod, odnosno obavljenu uslugu potrošaču izdati račun koji mora biti točan, neizbrisiv, jasan, vidljiv i čitljiv u papirnatom ili elektroničkom obliku.
- (2) Trgovac mora potrošaču omogućiti provjeru ispravnosti zaračunatog iznosa u odnosu na kupljene proizvode, odnosno pružene usluge.
- (3) Trgovac se mora pridržavati istaknute maloprodajne cijene i uvjeta prodaje.
- (4) Izdavanje računa nije dopušteno naplaćivati.
- (5) Izdavanje opomene radi naplate dospjelih novčanih potraživanja nije dozvoljeno naplaćivati.
- (6) Na slučajeve iz stavka 1. do 4. ovog članka, na odgovarajući će se način primijeniti odredbe Zakona o porezu na dodanu vrijednost koje uređuju pitanja ispostavljanja računa.

Isprave koje prate proizvod

Članak 13.

- (1) Trgovac mora prigodom prodaje proizvoda potrošaču predati, ili ako je riječ o proizvodima u rasutom stanju predočiti, isprave koje je proizvođač priredio radi lakše i sigurnije uporabe proizvoda (jamstvo, tehničku uputu, uputu za sklapanje, uputu za uporabu, popis ovlaštenih servisa, upozorenje o mogućoj opasnosti pri uporabi, izjavu o sukladnosti proizvoda i sl.).
- (2) Isprave iz stavka 1. ovoga članka moraju biti napisane jasno, vidljivo i čitljivo na hrvatskom jeziku i latiničnim pismom.
- (3) Prijevod isprava koje je proizvođač pripremio radi lakše i sigurnije uporabe proizvoda, iz stavka 1. mora biti istovjetan izvorniku.

Ambalaža

Članak 14.

(1) Ambalaža mora biti neškodljiva za zdravlje, prilagođena obliku i masi proizvoda i ne smije dovesti potrošača u zabludu glede mase i veličine proizvoda te mora biti sukladna posebnim propisima koji propisuju zahtjeve za ambalažu.

(2) U slučaju ponude zamatanja posebnim papirom za zamatanje i dodatnim ukrasima, cijena tih proizvoda i usluge zamatanja mora biti istaknuta jasno, vidljivo i čitljivo.

(3) Vrećice i torbe koje služe za nošenje kupljenih proizvoda i imaju u cijelosti ili djelomično logotip, znak, slogan i/ili naziv proizvođača ili trgovca smatraju se promidžbenim materijalom. Takvu ambalažu trgovac ne smije naplatiti.

(4) Trgovac mora na zahtjev potrošača zadržati ambalažu prodanog proizvoda.

Obećavanje dobitka

Članak 15.

Trgovac koji prigodom ponude proizvoda ili usluge potrošaču obećava dobitak u obliku nagrade ili daje druge slične izjave stvarajući dojam kod potrošača da je dobio priopćenu nagradu ili je nagradna igra završila a proizvod se i dalje tako obilježen nalazi u prometu dužan je predati proizvod koji je namijenjen za nagradu.

Ostavljanje oglasnih poruka i materijala

Članak 16.

(1) Zabranjeno je ostavljanje oglasnih poruka i materijala u ili na poštanskim sandučićima, te na ili ispred kućnih vrata potrošača ako je takva zabrana na njima jasno napisana.

(2) Za ostavljanje oglasnih poruka i materijala odgovoran je trgovac čija se roba i usluge oglašavaju na oglasnim porukama i materijalima.

Glava II. OBAVIJEST O PROIZVODU

Članak 17.

(1) Obavijest o proizvodu, koja prati proizvod i dostupna je potrošaču, sadrži bitne podatke iz članka 111. stavka 4. ovoga Zakona koji su, ovisno o kontekstu i okolnostima slučaja, potrebni prosječnom potrošaču kako bi mogao donijeti odluku o kupnji.

(2) Ako poseban propis usklađen s pravilima Europske zajednice uređuje označavanje pojedinog proizvoda, obavijest o proizvodu za te proizvode sadrži podatke određene tim posebnim propisima.

(3) Obavijest o proizvodu sadrži i oznaku zemlju podrijetla.

(4) Podaci iz stavka 1. do 3. ovoga članka moraju biti jasni, vidljivi i čitljivi te napisani hrvatskim jezikom i latiničnim pismom ili znakovima i piktogramima lako razumljivim potrošaču, što ne isključuje mogućnost istodobne uporabe i drugih jezika.

Članak 18.

Brisan.

Glava III. AKCIJSKA PRODAJA, SNIŽENJE, RASPRODAJA I PRODAJA PROIZVODA S GREŠKOM

Akcijaska prodaja

Članak 19.

(1) Akcijaska prodaja je prodaja određene količine proizvoda jednog proizvođača u određeno vrijeme na određenom mjestu, i to po cijeni koja je niža od cijene tog proizvoda u redovitoj prodaji.

(2) Proizvod iz stavka 1. ovoga članka mora biti jasno, vidljivo i čitljivo označen riječima »akcija« ili »akcijska prodaja«.

Sniženje i rasprodaja

Članak 20.

(1) Proizvod koji se prodaje na sniženju, odnosno rasprodaji mora biti jasno, vidljivo i čitljivo označen cijenom prije i cijenom nakon sniženja, odnosno tijekom rasprodaje.

(2) Ako je postotak sniženja cijena objavljen u rasponu, najveći postotak sniženja na početku sniženja, odnosno rasprodaje, mora se odnositi na najmanje jednu petinu svih proizvoda na sniženju, odnosno rasprodaji.

(3) Na cijene proizvoda na sniženju, odnosno rasprodaji odgovarajuće se primjenjuju odredbe članka 9. ovoga Zakona.

(4) Rasprodajom iz stavka 1. ovoga članka smatra se prodaja robe po sniženoj cijeni u slučaju prestanka poslovanja trgovca, prestanka poslovanja u prodajnom objektu i prestanka prodaje određenog proizvoda iz predmeta poslovanja trgovca.

(5) Snižanjem iz stavka 1. ovoga članka smatra se prodaja robe po sniženoj cijeni nakon proteka sezone, prodaja proizvoda s greškom, prigodna sajamska prodaja u okviru sajamske priredbe i stalna prodaja po sniženim cijenama u specijaliziranim prodavaonicama, bez obzira na razloge sniženja cijene.

Članak 21.

Proizvod koji je na sniženju, odnosno rasprodaji jer mu istječe rok uporabe mora dodatno imati jasno, vidljivo i čitljivo istaknut krajnji rok uporabe.

Članak 22.

Brisan.

Proizvod s greškom

Članak 23.

Ako trgovac prodaje proizvod koji ima grešku, mora takav proizvod fizički odvojiti od ostalih proizvoda i jasno, vidljivo i čitljivo obilježiti na proizvodu ili na prodajnom mjestu da je riječ o prodaji proizvoda s greškom te upoznati potrošača u čemu se sastoji greška na proizvodu.

Glava IV. JAVNE USLUGE KOJE SE PRUŽAJU POTROŠAČIMA

Članak 24.

(1) U smislu ovoga Zakona javnim uslugama smatraju se distribucija električne energije, opskrba električnom energijom, distribucija plina, opskrba plinom, distribucija toplinske energije, opskrba toplinskom energijom, opskrba pitkom vodom, odvodnja i pročišćavanje otpadnih voda, prijevoz putnika u javnom prometu, poštanske usluge, održavanje čistoće, odlaganje komunalnog otpada, održavanje groblja i krematorija i prijevoz pokojnika, obavljanje dimnjačarskih poslova i javne telekomunikacijske usluge.

(2) Prodaja potrošačima javnih usluga mora biti obračunata primjenom cijena utvrđenih posebnim propisima.

(3) Prodaja potrošačima javnih usluga, kada to priroda javne usluge dopušta, mora biti obračunata prema potrošnji.

(4) Uslugu očitavanja mjernih uređaja nije dopušteno naplaćivati, osim u slučaju kada potrošač zahtijeva nestandardno očitavanje propisano posebnim propisom.

(5) Trgovac mora potrošaču omogućiti upoznavanje unaprijed sa svim uvjetima korištenja javnih usluga i te uvjete javno objaviti u medijima.

(6) Tijela koja odlučuju o pravima i obvezama potrošača javnih usluga, moraju osnovati savjetodavna tijela u koja će biti uključeni predstavnici udruga potrošača, a odluke će donositi nakon mišljenja savjetodavnog tijela, na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način.

(7) Trgovac koji pruža javnu uslugu dužan je osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača u kojem trebaju biti zastupljeni predstavnici udruga za zaštitu potrošača. Povjerenstvo mora pisano odgovoriti potrošačima na zaprimljene reklamacije u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije.

(9) Iznimno od stavka 7. i 8. ovoga članka, za pojedine djelatnosti koje obavljaju trgovci koji imaju do pet zaposlenih može se pri Hrvatskoj obrtničkoj komori osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača u kojima će biti zastupljeni predstavnici udruga za zaštitu potrošača.

(8) Savjetodavna tijela iz stavka 6., ovoga članka, odnosno povjerenstva za reklamacije potrošača iz stavka 7. ovoga članka financiraju tijela koja ih osnivaju sukladno svojim internim aktima.

(9) Tražbina naknada za javne usluge, kao i za sve troškove kućanstava koji se plaćaju u jednakim vremenskim razmacima, zastarijeva za jednu godinu.

Priključak na distribucijsku mrežu

Članak 25.

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

Obustavljanje pružanja javne usluge

Članak 26.

(1) Ako se račun pružatelja javne usluge osporava bilo u kojem sudskom ili izvansudskom postupku, a potrošač uredno podmiruje sve sljedeće nesporne račune, trgovac – pružatelj javne usluge ne smije potrošaču obustaviti pružanje usluge do okončanja navedenoga sudskog ili izvansudskog postupka.

(2) Ako je pružatelj javne usluge obustavio pružanje usluge prije nego što je od nadležnog tijela ili osobe obaviješten o pokrenutom postupku iz stavka 1. ovoga članka, dužan je ponovo započeti i nastaviti pružati uslugu potrošaču do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka.

(3) Obveza iz stavka 1. i 2. ovoga članka odnosi se i na slučaj kada pružatelj javne usluge pokrene postupak prisilne naplate protiv potrošača.

(4) Sudskim ili izvansudskim postupkom u smislu stavka 1. i 2. ovoga članka smatra se svaki postupak predviđen važećim propisima, kao i svaki postupak predviđen općim uvjetima ili drugim pravilima pružatelja javne usluge.

Održavanje kvalitete javne usluge

Članak 27.

Trgovac koji pruža javnu uslugu mora održavati kvalitetu javne usluge u skladu s zakonom, posebnim propisima i pravilima struke.

Članak 28.

(1) Tijela koja dodjeljuju ovlaštenje za obavljanje javnih usluga dužna su osigurati, svaki u djelokrugu svojih zakonom propisanih nadležnosti, da nositelj navedenog ovlaštenja pruža usluge vodeći računa o sigurnosti, redovitosti i kvaliteti javne usluge te da je javna usluga ravnopravno pristupačna svim potrošačima.

(2) Nadležna tijela iz stavka 1. ovoga članka dužna su omogućiti uvjete za tržišno natjecanje na području javnih usluga.

Glava V. PLAĆANJE PREDUJAMOM

Kamate na predujam

Članak 29.

(1) Ako trgovac zahtijeva ili izričito uvjetuje kupnju proizvoda ili pružanje usluge djelomičnim ili ukupnim jednokratnim ili obročnim predujmom i isporuči proizvod ili obavi uslugu nakon primitka predujma, dužan je potrošaču prigodom isporuke proizvoda ili pružene usluge obračunati i isplatiti kamate po kamatnoj stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca za cijelo razdoblje, računajući od dana primljenog predujma do dana isporuke proizvoda, ako je rok isporuke proizvoda ili usluge dulji od jednog mjeseca.

(2) Odredba stavka 1. ovoga članka primjenjuje se i u slučaju kad trgovac ne može isporučiti ugovoreni proizvod ili obaviti uslugu.

Glava VI. UGOVORI SKLOPLJENI IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA TRGOVCA

Područje primjene

Članak 30.

(1) Odredbe ove glave Zakona primjenjuju se na ugovore koji su sklopljeni u vrijeme izleta koji je organizirao trgovac izvan njegovih poslovnih prostorija, u vrijeme posjeta trgovca domu potrošača, domu drugog potrošača ili radnome mjestu potrošača.

(2) Odredbe ove glave Zakona primjenjuju se i na ugovore čije je sklapanje ponudio potrošač pod uvjetima koji su slični onima koji su opisani u stavku 1. ovoga članka, bez obzira na to je li potrošač bio vezan tom ponudom ili nije prije njezina prihvaćanja od strane trgovca.

(3) Trgovac koji sklapa ugovor na način opisan stavkom 1. ovoga članka mora se potrošaču legitimirati identifikacijskom karticom.

Ugovori isključeni od primjene ove glave Zakona

Članak 31.

(1) Odredbe ove glave Zakona ne primjenjuju se na ugovore:

- o građenju koji se sklapaju radi izgradnje na određenoj nekretnini,
- o prodaji, najmu, zakupu i drugim pravima na nekretninama,
- o periodičnoj dostavi hrane, pića ili drugih proizvoda namijenjenih dnevnoj uporabi u kućanstvu koji se putem pokretne prodaje na malo isporučuju u pravilnim vremenskim razmacima,
- sklopljene na temelju kataloga trgovca, ako ga je potrošač imao prilike pročitati bez nazočnosti trgovca ili njegova predstavnika, ako je predviđeno da će na temelju tog ugovora ili nekog kasnije sklopljenog ugovora trgovac i potrošač ostati u trajnijoj vezi te ako je i u katalogu i u ugovoru potrošač bio jasno obaviješten o njegovu pravu na raskid ugovora iz članka 33. ovoga Zakona,
- o osiguranju,
- o prodaji vrijednosnih papira.

(2) Odredbe ove glave Zakona primjenjuju se na ugovore o prodaji proizvoda namijenjenog njegovoj ugradnji u nekretninu, kao i na ugovore o građenju kojima je svrha popravak ili obnova nekretnine.

Obavijest o pravu na raskid ugovora

Članak 32.

(1) U slučaju sklapanja ugovora iz ove glave Zakona, trgovac je dužan potrošaču dati pisanu obavijest o njegovu pravu na raskid ugovora prema članku 33. ovoga Zakona.

(2) Obavijest mora sadržavati ime, odnosno tvrtku ili naziv trgovca, njegovu adresu, datum slanja obavijesti, podatke potrebne radi identifikacije ugovora, poglavito naznaku ugovornih strana te predmet ugovora i njegovu cijenu, način raskida, te rok za raskid ugovora iz članka 33. stavka 1. ovoga Zakona.

(3) Ukoliko je obavijest o pravu na raskid sastavni dio ugovora, tada mora biti posebno istaknuta i napisana na isti način (font, veličina, boja, podloga, oblik, itd.) kao i ostale odredbe ugovora.

(4) Obavijest mora biti uručena potrošaču najkasnije u trenutku sklapanja ugovora.

(5) U slučaju spora trgovac je dužan dokazati da je potrošaču na vrijeme predao obavijest iz stavaka 1. do 4. ovoga članka.

Raskid ugovora

Članak 33.

(1) Potrošač ima pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor iz ove glave Zakona u roku od 14 radnih dana od dana primitka pisane obavijesti iz članka 32. ovoga Zakona.

(2) Ugovor se raskida pisanom obaviješću o raskidu.

(3) Ugovor je raskinut u trenutku kada je trgovac primio obavijest o raskidu.

(4) Smatra se da je ugovor raskinut na vrijeme ako je obavijest o raskidu upućena unutar roka iz stavka 1. ovoga članka.

Raskid ugovora u slučaju da obavijest o pravu na raskid nije izdana

Članak 34.

Ako potrošač nije primio pisanu obavijest iz članka 32. ovoga Zakona, njegovo pravo na raskid ugovora iz članka 33. ovoga Zakona nije vremenski ograničeno.

Posljedice raskida ugovora

Članak 35.

(1) U slučaju raskida ugovora, potrošač je dužan vratiti proizvod trgovcu o svom trošku.

(2) Potrošač ne odgovara za štetu koju je trgovac pretrpio zbog raskida ugovora.

(3) Trgovac je dužan, najkasnije u roku od 30 dana od dana primitka pisane obavijesti o raskidu, vratiti potrošaču cjelokupan iznos koji je potrošač do tog trenutka platio na temelju ugovora, uvećan za zatezne kamate po kamatnoj stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca za cijelo razdoblje računajući od primitka pisane obavijesti o raskidu do isplate.

Glava VII. UGOVOR SKLOPLJEN NA DALJINU

Pojam ugovora sklopljenog na daljinu

Članak 36.

Ugovor na daljinu je ugovor sklopljen između trgovca i potrošača u okviru organizirane prodaje proizvoda ili organiziranog obavljanja usluga trgovca koji za potrebe sklapanja takvih ugovora isključivo koristi jedno ili više sredstava daljinske komunikacije.

Sredstva daljinske komunikacije

Članak 37.

(1) Sredstva daljinske komunikacije jesu ona sredstva koja su pogodna za sklapanje ugovora između trgovca i potrošača bez istodobne fizičke nazočnosti trgovca i potrošača na jednome mjestu.

(2) Sredstva iz stavka 1. ovoga članka, među ostalim, jesu: adresirani i neadresirani tiskani materijali, standardna pisma i dopisnice, tiskana promidžbena poruka s narudžbenicom, katalog, telefon s ljudskim posredovanjem i bez njega, radio, videofon, videotekst, telefaks uređaj, televizija, internet i elektronička pošta.

Operator sredstva daljinske komunikacije

Članak 38.

(1) Operator sredstva daljinske komunikacije je bilo koja osoba čiji posao, zanimanje ili djelatnost uključuje i omogućavanje trgovcu uporabu jednog ili više sredstava daljinske komunikacije.

(2) Zabranjuje se objavljivanje oglasa u javnim glasilima za usluge s dodanom vrijednošću, ako se uz svaki objavljeni oglas za usluge s dodanom vrijednošću, ne objavi jasno, vidljivo i čitljivo, naziv i puna adresa trgovca, te telefonski broj, koji ne smije biti iz numeracije brojeva s dodanom vrijednosti i matični broj tvrtke koja pruža navedene usluge.

(3) Operatori koji u Republici Hrvatskoj pružaju usluge s dodanom vrijednošću, dužni su oformiti javni telefonski imenik tih brojeva s naznakom usluge i njezine cijene, podacima o vlasniku broja, podacima o davatelju sadržaja usluga, matičnog broja operatora i davatelja sadržaja usluga, punom adresom, te telefonskim brojem, koji ne smije biti iz numeracije brojeva s dodanom vrijednosti.

(4) Usluge s dodanom vrijednošću ne mogu se pružati bez dostupnosti podataka iz stavka 2. i 3. ovoga članka.

Područje primjene odredaba ove glave Zakona

Članak 39.

Odredbe ove glave Zakona neće se primjenjivati na:

- ugovore glede financijskih usluga na koje se odnose odredbe glave VIII. ovoga dijela Zakona, osim odredaba članaka 42., 53. i 54. ove glave Zakona,
- ugovore sklopljene kupnjom na automatima za prodaju,
- ugovore sklopljene s telekomunikacijskim operatorom uporabom javnih govornica,
- ugovore o građenju,
- ugovore kojima je svrha stjecanje prava na nekretnini, osim na ugovore o najmu i zakupu nekretnine,
- ugovore sklopljene javnom dražbom.

Isključenje primjene pojedinih odredaba ove glave Zakona

Članak 40.

(1) Odredbe članaka 43. do 51. i članka 52. stavka 1. ovoga Zakona neće se primjenjivati na:

- ugovore o prodaji hrane i ostalih proizvoda namijenjenih svakodnevnoj uporabi i koje potrošaču na kućnu adresu, njegovo prebivalište ili njegovo radno mjesto dostavlja redoviti dostavljač,
- ugovore o smještaju, prijevozu i opskrbi pripremljenom hranom (catering), i uslugama za slobodno vrijeme kojima se trgovac obvezuje ispuniti svoju obvezu u točno određenom trenutku ili u točno određenom roku.

(2) Kod ugovora o pružanju usluga rasonode na otvorenome trgovac može ugovorom isključiti od primjene na taj ugovor odredbu članka 52. stavka 2. ovoga Zakona u pojedinim, ugovorom određenim, situacijama.

Zabrana sklapanja određenih ugovora sredstvima daljinske komunikacije

Članak 41.

Sredstvima daljinske komunikacije nije dopušteno sklapati ugovore o prodaji lijekova, medicinskih i veterinarsko-medicinskih proizvoda, eksploziva, duhanskih proizvoda, oružja i ostalih proizvoda čija je zabrana prodaje na daljinu uređena posebnim propisom.

Ograničavanje uporabe sredstava daljinske komunikacije

Članak 42.

(1) Uporaba telefona bez ljudskog posredovanja (automatskih govornih automata), elektroničke pošte i telefaks uređaja u svrhu sklapanja ugovora dopuštena je samo uz prethodnu suglasnost potrošača.

(2) Uporaba ostalih sredstava daljinske komunikacije u svrhu sklapanja ugovora dopuštena je ako se potrošač tomu izričito ne protivi.

(3) Uporabu sredstava daljinske komunikacije u slučajevima iz stavka 1. i 2. ovoga članka nije dopušteno naplatiti potrošaču.

Prethodna obavijest

Članak 43.

(1) U primjerenom roku prije sklapanja ugovora potrošač mora biti obaviješten o:

- imenu, tvrtki ili nazivu, matičnom broju i sjedištu trgovca ili osobe kojoj potrošač može iznijeti svoje prigovore,
- proizvodu ili usluzi koji se nude te njihovu nazivu,
- glavnim svojstvima proizvoda ili usluge,
- cijeni proizvoda ili usluge, uključujući sva porezna i druga davanja,
- troškovima dostave proizvoda,
- načinu plaćanja te načinu i roku isporuke proizvoda ili pružanja usluge,
- uslugama koje se nude nakon prodaje (servisiranje i prodaja zamjenskih dijelova),
- jamstvima koja se daju uz proizvod ili uslugu,
- pravu potrošača na raskid ugovora iz članka 45. ovoga Zakona i roku za raskid,
- situacijama u kojima je isključeno pravo potrošača na raskid ugovora,
- pretpostavkama i postupku otkaza ugovora sklopljenog na neodređeno vrijeme ili za razdoblje dulje od godinu dana,
- troškovima uporabe sredstava daljinske komunikacije kada se taj trošak ne zaračunava po osnovnoj tarifi,
- razdoblju u kojem ponuda ili cijena vrijede,
- ako je riječ o ugovorima o kontinuiranoj prodaji proizvoda ili ugovorima o kontinuiranom pružanju usluga, najkraćem vremenu na koje trgovac pristaje sklopiti ugovor.

(2) Obavijest iz stavka 1. ovoga članka mora sadržavati jasno istaknutu komercijalnu namjeru trgovca, te mora biti jednoznačna, jasna, lako razumljiva i prilagođena sredstvu daljinske komunikacije koja se koristi.

(3) U slučaju uporabe telefona, identitet trgovca, kao i komercijalna svrha poziva moraju biti izričito navedeni prilikom započinjanja razgovora.

(4) Obavijest iz stavka 1. ovog članka mora sadržavati upozorenje da ugovor u ime i za račun maloljetnika ili potpuno poslovno nesposobne osobe mogu sklopiti samo njihovi zakonski zastupnici, odnosno upozorenje da djelomično poslovno sposobne osobe mogu sklopiti ugovor samo uz suglasnost njihova zakonskog zastupnika.

Potvrda prethodne obavijesti

Članak 44.

(1) Potrošač mora dobiti potvrdu prethodne obavijesti u pisanom ili u nekom drugom, potrošaču dostupnom trajnom mediju, što je moguće prije, a najkasnije u trenutku isporuke proizvoda, odnosno najkasnije na dan početka pružanja usluge, ako mu potvrda prethodne obavijesti u tom obliku nije bila dostavljena prije sklapanja ugovora.

(2) Potvrda prethodne obavijesti mora sadržavati sve podatke koje sadrži i prethodna obavijest.

(3) U slučaju sklapanja ugovora o usluzi koja se pruža jednokratnom uporabom sredstava daljinske komunikacije i koju naplaćuje operator sredstava daljinske komunikacije, trgovac neće biti dužan izdati potvrdu prethodne obavijesti iz stavka 1. ovoga članka, međutim potrošač mora u svakom slučaju biti obaviješten o sjedištu trgovca ili drugoj adresi na koju može nasloviti prigovor.

(4) U slučajevima u kojima je dužan izdati potvrdu prethodne obavijesti, teret dokaza izdavanja te obavijesti je na trgovcu.

Pravo na raskid ugovora

Članak 45.

(1) Svaki ugovor sklopljen sredstvom daljinske komunikacije na koji se primjenjuju pravila sadržana u ovoj glavi Zakona potrošač može, ne navodeći za to razlog, raskinuti u roku od sedam radnih dana.

(2) U slučaju sklapanja ugovora o prodaji proizvoda, rok iz stavka 1. ovoga članka počinje teći od dana kada je potrošač primio proizvod, uz pretpostavku da je prije toga potrošaču bila dostavljena potvrda prethodne obavijesti iz članka 44. ovoga Zakona.

(3) U slučaju sklapanja ugovora o pružanju usluge, rok iz stavka 1. ovoga članka počinje teći od dana sklapanja ugovora, odnosno, ako do trenutka sklapanja ugovora potrošaču nije bila dostavljena potvrda prethodne obavijesti, od dana primitka potvrde prethodne obavijesti.

Rok za raskid ugovora ako potvrda prethodne obavijesti nije dostavljena

Članak 46.

(1) Ako trgovac nije ispunio svoje obveze iz članka 44. ovoga Zakona, potrošač će imati pravo raskinuti ugovor u roku od tri mjeseca.

(2) U slučaju sklapanja ugovora o prodaji proizvoda, rok iz stavka 1. ovoga članka počinje teći od dana primitka proizvoda.

(3) U slučaju sklapanja ugovora o pružanju usluge, rok iz stavka 1. ovoga članka počinje teći od dana sklapanja ugovora.

(4) Ako trgovac, u roku iz stavka 1. ovoga članka, dostavi potrošaču potvrdu prethodne obavijesti iz članka 44. ovoga Zakona, potrošač ima pravo raskinuti ugovor u roku od 14 radnih dana od dana primitka potvrde prethodne obavijesti.

Oblik raskida ugovora

Članak 47.

(1) Ugovor se raskida pisanom obaviješću o raskidu poslanom trgovcu.

(2) Ugovor je raskinut u trenutku kada je trgovac primio obavijest o raskidu.

(3) Smatra se da je ugovor raskinut na vrijeme, ako je obavijest o raskidu upućena unutar rokova iz članka 45. i 46. ovoga Zakona.

Posljedice raskida ugovora

Članak 48.

(1) U slučaju raskida ugovora, potrošač je dužan o svom trošku vratiti proizvod trgovcu.

(2) Potrošač ne odgovara za štetu koju je trgovac pretrpio zbog raskida ugovora.

(3) Trgovac je dužan što je moguće prije, a najkasnije u roku od 30 dana od dana primitka pisane obavijesti o raskidu, vratiti potrošaču cjelokupan iznos koji je potrošač do trenutka raskida platio na temelju ugovora, uvećan za zatezne kamate po kamatnoj stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca za cijelo razdoblje, računajući od primitka pisane obavijesti o raskidu do isplate.

Isključenje prava na raskid ugovora

Članak 49.

Osim ako stranke nisu drukčije ugovorile, potrošač nema pravo na raskid na temelju članka 45. i 46. ovoga Zakona ako je riječ o ugovoru:

- o pružanju usluge, ako je pružanje usluge, uz izričit pristanak potrošača, započelo prije isteka roka u kojem je potrošač imao pravo tražiti raskid ugovora,
- o prodaji proizvoda ili obavljanju usluge čija je cijena ovisna o fluktuacijama na financijskom tržištu,
- o prodaji proizvoda izrađenog na temelju potrošačeve specifikacije, proizvoda izrađenog isključivo za potrošača ili proizvoda koji zbog svoje naravi ne može biti vraćen ili je podložan brzom propadanju,
- o prodaji audio ili videozapisa te računalnih programa koje je potrošač otpakirao,
- o prodaji novina, periodičnih publikacija i magazina
- o igrama na sreću.

Utjecaj raskida ugovora na odobreni zajam

Članak 50.

Ako je, radi djelomične ili potpune isplate cijene iz ugovora o prodaji proizvoda ili usluge sklopljenog na daljinu, potrošaču odobren zajam od strane trgovca ili neke treće osobe koja je potrošaču zajam odobrila na temelju njezina sporazuma s trgovcem, raskidom ugovora o prodaji proizvoda ili usluge raskida se i ugovor o zajmu.

Posljedice raskida ugovora o zajmu

Članak 51.

Ako potrošač, na temelju odredaba članaka 45. do 50. ovoga Zakona, raskine ugovor o zajmu, trgovac ili treća osoba koja mu je odobrila zajam na temelju sporazuma s trgovcem nema pravo zaračunati potrošaču nikakve troškove, kamate ili kaznu.

Ispunjenje ugovora u roku

Članak 52.

(1) Trgovac je dužan ispuniti ugovor o prodaji robe ili obavljanju usluge sklopljen na daljinu u roku od 30 dana od dana kad mu je potrošač poslao narudžbu, osim ako su strane drukčije odredile.

(2) Ne ispuni li trgovac ugovor u roku, pa makar i zbog toga jer naručeni proizvod nema na zalihama ili nije u mogućnosti pružiti naručenu uslugu, mora potrošača o tome obavijestiti, a potrošač može, po svom izboru, izjaviti da raskida ugovor ili ostaviti trgovcu primjereni naknadni rok za ispunjenje.

(3) Odluči li se potrošač, u slučaju iz stavka 2. ovoga članka, raskinuti ugovor trgovac mu je dužan vratiti plaćeno što je moguće prije, a najkasnije u roku od 30 dana otkada je nastupilo zakašnjenje, uvećano za zatezne kamate po kamatnoj stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca za cijelo razdoblje, računajući od primitka pisane obavijesti o raskidu do isplate.

Zlouporaba kreditne kartice potrošača od strane trgovca

Članak 53.

Prestao važi.

Zabrana slanja proizvoda bez narudžbe potrošača

Članak 54.

(1) Nije dopušteno isporučiti potrošaču proizvod ili pružiti uslugu koju potrošač nije unaprijed naručio, ako je riječ o naplatnom poslu.

(2) Ako trgovac, suprotno stavku 1. ovoga članka, pošalje potrošaču određeni proizvod, smatra se da je taj proizvod promidžbeni dar trgovca.

(3) Ništetna je odredba u uvjetima poslovanja trgovca ili ponudi poslanoj bez prethodne narudžbe potrošača prema kojoj bi šutnja potrošača značila prihvatanje ponude.

(4) Odredbama stavaka 1. do 3. ovoga članka ne dovode se u pitanje odredbe ovog ili drugih zakona o prešutnom obnavljanju ugovora.

Teret dokaza

Članak 55.

U parničnom postupku pokrenutom protiv trgovca ili operatora sredstava daljinske komunikacije zbog povrede prava potrošača iz ove glave Zakona teret dokaza glede postojanja prethodne obavijesti, pisane potvrde prethodne obavijesti i pridržavanja rokova ispunjenja ugovora sklopljenog sredstvima daljinske komunikacije je na trgovcu, odnosno operatoru sredstava daljinske komunikacije.

Glava VIII. UGOVOR O PRODAJI FINACIJSKIH USLUGA SKLOPLJEN NA DALJINU

Pojam

Članak 56.

(1) Ugovor o prodaji financijskih usluga sklopljen na daljinu je ugovor između trgovca i potrošača, čiji je predmet pružanje financijskih usluga a sklopljen je u okviru plana organizirane prodaje na daljinu proizvoda ili usluga trgovca koji prije i u vrijeme sklapanja ugovora, za potrebe sklapanja takvih ugovora, isključivo koristi jedno ili više sredstava daljinske komunikacije iz članka 37. ovoga Zakona.

(2) Financijske usluge na koje se odnosi ugovor iz stavka 1. ovoga članka jesu bankovne usluge, usluge kreditiranja, usluge osiguranja, uključujući usluge dobrovoljnog mirovinskog osiguranja, investicijske usluge, usluge stambene štednje te usluge platnog prometa.

(3) U slučaju da se na temelju potrošačkog ugovora o financijskim uslugama potrošaču sukcesivno pruža određena usluga, odnosno da mu se pruža niz odvojenih usluga iste prirode, odredbe ove glave Zakona odnose se samo na početni ugovor.

(4) U slučaju da se potrošaču sukcesivno pružaju određene usluge, odnosno da mu se pruža niz odvojenih usluga iste prirode, a da između njega i davatelja financijske usluge nije sklopljen početni ugovor, odredbe članka 57. do 62. ovoga Zakona primjenjivat će se samo kad se ta usluga pruža prvi put.

(5) Ako, u slučaju iz stavka 4. ovoga članka, usluga određene vrste potrošaču nije pružena u razdoblju od godinu dana, sljedeća usluga iste vrste smatrat će se prvom uslugom te će se, na tu uslugu primjenjivati odredbe članka 57. do 62. ovoga Zakona.

Prethodna obavijest

Članak 57.

(1) U primjerenom roku prije sklapanja ugovora potrošač mora biti obaviješten o davatelju financijske usluge, financijskoj usluzi koja je predmet ugovora, pojedinostima ugovora te načinu rješavanja sporova.

(2) Prethodna obavijest iz stavka 1. ovoga članka mora sadržavati podatke koji su predviđeni člancima 58. do 61. ovoga Zakona.

(3) Prethodna obavijest iz stavka 1. ovoga članka mora sadržavati jasno istaknutu komercijalnu namjeru davatelja financijske usluge, mora biti jednoznačna, jasna, lako razumljiva i prilagođena sredstvu daljinske komunikacije koje se rabi.

(4) U slučaju uporabe telefona, identitet davatelja financijske usluge, kao i komercijalna svrha poziva moraju biti izričito navedeni prilikom započinjanja razgovora. Uz izričiti pristanak potrošača, osoba koja u ime davatelja financijske usluge kontaktira s potrošačem, dužna je obavijestiti ga o svom identitetu, kao i o prirodi odnosa između nje i davatelja financijske usluge te podacima predviđenim člankom 59. podstavcima 1., 2. i 5. te člankom 60. podstavkom 1. ovoga Zakona. Osoba koja kontaktira s potrošačem obavijestiti će ga o tome da mu na njegov zahtjev mogu biti dostavljene daljnje obavijesti te će ga obavijestiti o tome kakve su prirode te obavijesti. U svakom slučaju, davatelj financijske usluge je dužan dostaviti potrošaču obavijest koja sadrži sve podatke iz članka 58. do 61. ovoga Zakona prilikom ispunjenja svoje obveze iz članka 62. ovoga Zakona.

(5) Obavijesti o ugovornim obvezama potrošača, koje su mu dostavljene prije sklapanja ugovora, moraju biti sukladne ugovornim obvezama koje bi za potrošača proizlazile iz primjene prava koje će biti mjerodavno za taj ugovor, ako on naknadno bude sklopljen.

(6) Uz podatke koji su navedeni u stavcima 1. do 5. ovoga članka te člancima 58. do 61. ovoga Zakona, potrošač mora biti obaviješten i o svim ostalim podacima predviđenim propisima kojima se uređuju pojedine financijske usluge koje su predmet ugovora između potrošača i davatelja financijske usluge.

Članak 58.

(1) Obavijest o davatelju financijske usluge sadrži: njegovo ime, naziv ili tvrtku, njegovu djelatnost, punu adresu njegovog prebivališta ili sjedište, bilo koju drugu adresu koja utječe na njegov odnos s potrošačem te njegov matični broj i registar u kojem je upisan.

(2) Ako je djelatnost davatelja financijske usluge podložna izdavanju određene dozvole ili dopuštenja od strane tijela javne vlasti, obavijest o davatelju usluge uključuje i navođenje pojedinosti te dozvole

ili dopuštenja, poput navođenja tijela koje je izdalo dozvolu ili dopuštenje, na koji je rok i s kojim sadržajem izdana ta dozvola ili dopuštenje.

(3) Ako davatelj financijske usluge u Republici Hrvatskoj ima svog predstavnika, obavijest o davatelju financijske usluge uključuje i ime, naziv ili tvrtku tog predstavnika, kao i punu adresu koja utječe na odnos potrošača s tim predstavnikom.

(4) Ako potrošač stupa u ugovorni odnos s davateljem financijske usluge putem neke druge osobe, koja nije njegov predstavnik, obavijest o davatelju financijske usluge uključuje i ime, naziv ili tvrtku te osobe, svojstvo u kojemu ona djeluje, te sjedište ili drugu adresu koja utječe na odnos potrošača s tom osobom.

Članak 59.

Obavijest o financijskoj usluzi koja je predmet ugovora sadrži:

- opis osnovnih obilježja financijske usluge,
- ukupnu cijenu koju je potrošač dužan platiti za tu uslugu, uključujući sve poreze, pristojbe, naknade i ostale troškove, odnosno, kad točan iznos ukupne cijene nije moguće utvrditi, elemente za izračun ukupne cijene koji omogućavaju potrošaču da sam utvrdi cijenu,
- ako je to potrebno, naznaku da financijska usluga uključuje financijske instrumente povezane s posebnim rizikom koji proizlazi iz specifičnosti tog instrumenta, odnosno financijske usluge koja se nudi,
- ako je to potrebno, naznaku da cijena ili rezultati financijske usluge ovise o promjenama na financijskom tržištu na koje davatelj financijske usluge nema utjecaja te naznaku da dosadašnja cijena i rezultati financijske usluge nisu pokazatelj buduće cijene i budućih rezultata te financijske usluge,
- naznaku o postojanju mogućnosti da potrošač bude obvezan na plaćanje nekih dodatnih poreza ili troškova, u skladu s poreznim propisima koje ne plaća davatelju financijske usluge, odnosno koje ne plaća putem davatelja financijske usluge,
- bilo koje vremensko ograničenje valjanosti obavijesti,
- pojedinosti glede plaćanja cijene i ispunjenja financijske usluge,
- naznaku bilo kojeg dodatnog troška koji je potrošač dužan platiti za uporabu sredstava daljinske komunikacije.

Članak 60.

Obavijest o pojedinostima ugovora sadrži:

- naznaku postoji li ili ne postoji pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora prema članku 63. ovoga Zakona te, kada to pravo postoji, naznaku roka u kojem se to pravo može ostvariti, pretpostavke pod kojima se ono može ostvariti, uključujući i naznaku iznosa na čije bi plaćanje potrošač mogao biti obvezan na temelju članka 66. stavka 3. ovoga Zakona, kao i naznaku posljedica neostvarivanja prava na jednostrani raskid ugovora,
- minimalno trajanje ugovora o financijskoj usluzi, ako je riječ o usluzi koja se pruža trajno ili ponavljano,
- naznaku o pravu na ugovorni jednostrani raskid ili otkaz ugovora prije isteka vremena na koje je ugovor sklopljen, kao i naznaku ugovorne kazne ili bilo kojeg drugog oblika obeštećenja predviđenog ugovorom za te slučajeve,
- praktične upute za ostvarivanje prava na jednostrani raskid prema članku 63. ovoga Zakona, uključujući adresu na koju se obavijest o raskidu dostavlja,
- naznaku države čije je pravo mjerodavno za uređenje odnosa davatelja financijske usluge i potrošača prije sklapanja ugovora,
- naznaku ugovorne odredbe o određivanju prava mjerodavnog za ugovor o financijskoj usluzi, kao i naznaku ugovorne odredbe o određivanju suda nadležnog za rješavanje sporova iz tog ugovora,

– naznaku jezika na kojem ili na kojima su sastavljeni ugovor i prethodna obavijest te naznaku jezika na kojem ili na kojima će, uz pristanak potrošača, davatelj usluga u vrijeme trajanja ugovora komunicirati s potrošačem.

Članak 61.

Obavijest o načinu rješavanja sporova sadrži:

- naznaku je li predviđen određeni mehanizam izvansudskog rješavanja sporova i naknade štete koji je predviđen ugovorom sklopljenim na daljinu te na koji se način i pod kojim pretpostavkama potrošač može koristiti tim mehanizmom,
- naznaku je li predviđen određeni jamstveni fond ili neki drugi oblik obeštećenja potrošača koji nije obuhvaćen Zakonom o kreditnim institucijama i Zakonom o tržištu kapitala.

Oblik prethodne obavijesti

Članak 62.

- (1) U primjerenom roku prije sklapanja ugovora ili predugovora davatelj financijske usluge dostavit će potrošaču ugovorne odredbe i uvjete, te prethodnu obavijest iz članka 57. ovoga Zakona koja sadrži sve podatke navedene u člancima 58. do 61. ovoga Zakona, u pisanom obliku ili na nekom drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju.
- (2) Ako je na izričit zahtjev potrošača ugovor sklopljen uporabom sredstva daljinske komunikacije koje ne omogućava da mu se ugovorne odredbe i uvjeti, te prethodna obavijest iz članka 57. ovoga Zakona dostave u skladu sa stavkom 1. ovoga članka, trgovac će ispuniti svoju obvezu iz stavka 1. ovoga članka odmah nakon sklapanja ugovora.
- (3) U svakom slučaju, potrošač je bilo u kojem trenutku tijekom trajanja ugovornog odnosa ovlašten zahtijevati da mu se dostavi primjerak ugovora koji je sklopio s davateljem financijske usluge. Potrošač je isto tako ovlašten promijeniti sredstvo daljinske komunikacije kojim se koristi, osim ako je to nespojivo sa sklopljenim ugovorom ili prirodom financijske usluge koja mu se pruža.

Pravo na jednostrani raskid ugovora

Članak 63.

- (1) Svaki potrošački ugovor o financijskim uslugama sklopljen sredstvom daljinske komunikacije potrošač može, ne navodeći za to razloge, raskinuti u roku od 14 radnih dana, odnosno u roku od 30 dana ako je riječ o ugovoru o životnom osiguranju i dobrovoljnom mirovinskom osiguranju.
- (2) Rok za raskid ugovora iz stavka 1. ovoga članka započinje teći od dana sklapanja ugovora, odnosno, u slučaju sklapanja ugovora o životnom osiguranju odnosno dobrovoljnom mirovinskom osiguranju, od dana kada je potrošač obaviješten da je ugovor sklopljen.
- (3) Ako je, sukladno odredbi članka 62. stavka 2. ovoga Zakona, ugovor sklopljen prije nego što su potrošaču dostavljeni ugovorne odredbe i uvjeti, te prethodna obavijest sa svim podacima iz članka 58. do 61. ovoga Zakona, rok za raskid ugovora iz stavka 1. ovoga članka, započinje teći od dana kad su mu ugovorne odredbe i uvjeti te prethodna obavijest dostavljeni sukladno članku 62. stavku 1. i 2. ovoga Zakona.
- (4) Potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora predviđen stavkom 1. ovoga članka ako je:
 - sklopljen ugovor o financijskim uslugama čija cijena ovisi o promjenama na financijskom tržištu koje su izvan utjecaja trgovca do čega može doći tijekom trajanja roka za raskid ugovora iz stavka 1. ovoga članka, kao što su usluge koje se odnose na kupoprodaju strane valute, instrumente novčarskog tržišta, prenosive obveznice, udjele u investicijskim fondovima, ročnice uključujući usporedive instrumente s ugovorenom gotovinskom namirom; kamatni terminski ugovor; kamatne, valutne i dioničke zamjene, te opcije stjecanja ili otuđenja nekog od prethodno navedenih instrumenata, uključujući ekvivalentne instrumente koji se namiruju gotovinskim sredstvima, a posebice opcije na valute i kamatne stope,
 - sklopljen ugovor o osiguranju putnika i prtljage ili neka druga kratkoročna polica osiguranja koja se sklapa na rok kraći od mjesec dana,

- ugovor u potpunosti ispunjen na izričit zahtjev potrošača prije nego što je potrošač iskoristio svoje pravo na raskid ugovora iz ovoga članka,
- riječ o ugovoru o zajmu koji se raskida temeljem članka 50. i 94. ovoga Zakona.

Oblik jednostranog raskida ugovora

Članak 64.

- (1) Ugovor se raskida obaviješću u pisanom obliku ili na nekom drugom, primatelju dostupnom, trajnom mediju, poslanom prije isteka roka za raskid ugovora, predviđenog člankom 63. ovoga Zakona, s time da je potrošač dužan slijediti upute za ostvarivanje prava na jednostrani raskid koje su mu dane u prethodnoj obavijesti iz članka 57. ovoga Zakona.
- (2) Smatra se da je ugovor raskinut na vrijeme ako je obavijest o raskidu upućena unutar rokova iz članka 63. stavka 1. ovoga Zakona.
- (3) Ugovor je raskinut u trenutku kad je ovlaštena osoba primila obavijest o raskidu.

Početak ispunjenja ugovora

Članak 65.

- (1) Davatelj financijske usluge može započeti s ispunjenjem ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 63. ovoga Zakona jedino uz izričit pristanak potrošača.
- (2) Davatelj financijske usluge nije ovlašten zahtijevati ispunjenje potrošačeve obveze iz ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora, predviđenog člankom 63. ovoga Zakona.

Posljedice jednostranog raskida ugovora

Članak 66.

- (1) U slučaju jednostranog raskida ugovora iz članka 63. ovoga Zakona, potrošač ne odgovara za štetu koju je davatelj financijske usluge zbog toga pretrpio te nije dužan platiti nikakvu kaznu ili naknadu za raskid ugovora.
- (2) U slučaju raskida ugovora, svaka je strana dužna vratiti drugoj ono što je na temelju tog ugovora primila od druge strane.
- (3) Ako se priroda pružene usluge protivi vraćanju, potrošač je dužan platiti cijenu dijela usluge koji mu je pružen do trenutka raskida ugovora.
- (4) Iznos koji bi potrošač bio dužan platiti davatelju financijske usluge na temelju stavka 3. ovoga članka mora biti proporcionalan pruženoj usluzi te ni u kojem slučaju ne smije biti takav da ga se može ocijeniti kao kaznu ili naknadu za raskid ugovora.
- (5) Davatelj financijske usluge nema pravo zahtijevati od potrošača plaćanje bilo kojeg iznosa na temelju stavka 3. ovoga članka ako nije u stanju dokazati da je o mogućnosti tog plaćanja potrošač bio obaviješten u prethodnoj obavijesti iz članka 57. ovoga Zakona, na način predviđen člankom 60. stavkom 1. podstavkom 1. ovoga Zakona.
- (6) Davatelj financijske usluge nema pravo zahtijevati od potrošača plaćanje cijene dijela usluge koji je ispunjen prije jednostranog raskida ugovora iz članka 63. ovoga Zakona, ako je usluga pružena suprotno odredbi članka 65. stavka 1. ovoga Zakona.
- (7) Raskine li potrošač ugovor na temelju članka 63. ovoga Zakona, davatelj financijske usluge je dužan bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana kad je ovlaštena osoba obaviještena o raskidu ugovora, vratiti potrošaču sve što je na temelju tog ugovora od njega primio, umanjeno za iznos koji je davatelj financijske usluge ovlašten, na temelju stavka 3. ovoga članka, naplatiti od potrošača.
- (8) Raskine li potrošač ugovor na temelju članka 63. ovoga Zakona, dužan je bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana odašiljanja obavijesti o raskidu, vratiti davatelju financijske usluge ono što je od njega primio na temelju tog ugovora.

Utjecaj raskida potrošačkog ugovora o financijskoj usluzi na druge ugovore

Članak 67.

Iskoristi li potrošač svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 63. ovoga Zakona, raskidom ugovora o financijskoj usluzi raskida se i svaki drugi ugovor koji je, na temelju ili u svezi s ugovorom o financijskoj usluzi, potrošač sklopio s davateljem financijske usluge ili nekom drugom osobom koja je ugovor s potrošačem sklopila na temelju prethodnog sporazuma s davateljem financijske usluge.

Postupanje protivno odredbama ove glave Zakona

Članak 68.

(1) Ako davatelj financijske usluge ne ispuni bilo koju obvezu predviđenu ovom glavom Zakona, potrošač ima pravo raskinuti ugovor bilo u kojem trenutku.

(2) U slučaju iz stavka 1. ovoga članka, potrošač neće biti dužan nadoknaditi davatelju financijske usluge štetu koju je ovaj zbog raskida pretrpio, niti mu platiti bilo koju drugu naknadu za raskid ugovora.

Teret dokaza

Članak 69.

(1) U parničnom postupku pokrenutom glede sporova vezanih za ugovore iz ove glave Zakona davatelj financijske usluge je dužan dokazati da je ispunio svoju obvezu prethodnog obavješćavanja potrošača te da je potrošač pristao sklopiti ugovor, odnosno pristao na to da mu davatelj financijske usluge počne pružati ugovorenu uslugu prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 63. ovoga Zakona.

(2) Ugovorna odredba kojom je predviđeno da će teret dokaza glede činjenica navedenih u stavku 1. ovoga članka biti na potrošaču, smatrat će se nepoštenom ugovornom odredbom, u smislu odredaba glave XI. ovoga Zakona.

Odgovarajuća primjena

Članak 70.

Odredbe članka 42., 53. i 54. ovoga Zakona na odgovarajući se način primjenjuju i na ugovore iz ove glave Zakona.

Glava IX. POTROŠAČKI ZAJAM

Članak 71.-86.

Brisani, ali vidi: [Zakon o potrošačkom kreditiranju](#)

Glava X. UGOVOR O PRAVU NA VREMENSKI OGRANIČENU UPORABU (timeshare), UGOVOR O DUGOTRAJNOM TURISTIČKOM PROIZVODU, UGOVOR O PONOVOJ PRODAJI I UGOVOR O ZAMJENI

Područje primjene

Članak 87.

(1) Odredbama ove glave Zakona uređuje se ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji i ugovor o zamjeni, sklopljen između potrošača i trgovca.

(2) Pri izračunavanju trajanja ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare) ili ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu, uzima se u obzir svaka ugovorna odredba koja dozvoljava prešutno obnavljanje ili produženje ugovora.

(3) Odredbe ove glave Zakona ne utječu na primjenu:

- općih pravila ugovornog prava,
- pravila koja se odnose na upis nekretnina ili pokretnina, kao i pravila o prijenosu prava vlasništva na nekretninama,
- pravila koja se odnose na uvjete osnivanja, odobrenja ili licenciranja,
- pravila kojima se utvrđuje pravna priroda prava koja su predmet ugovora uređenih ovom glavom Zakona.

Opće odredbe

Članak 87.a

- (1) Ugovori iz ove glave Zakona moraju biti sklopljeni u pisanom obliku, na papiru ili nekom drugom trajnom mediju.
- (2) Ugovori iz ove glave Zakona moraju biti sastavljeni na službenom jeziku ili jednom od službenih jezika države u kojoj potrošač boravi ili čiji je državljanin, po njegovu izboru, s time da ako potrošač boravi u, ili je državljanin neke države članice Europske unije, može izabrati službeni jezik te države jedino ako je to ujedno službeni jezik Europske unije.
- (3) Ako potrošač boravi u Republici Hrvatskoj ili ako trgovac obavlja svoju prodajnu djelatnost na području Republike Hrvatske, ugovori iz ove glave Zakona moraju u svakom slučaju biti sastavljeni na hrvatskom jeziku.
- (4) Ako se ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare) odnosi na određenu nekretninu, trgovac je dužan dostaviti potrošaču ovjereni prijevod ugovora na službeni jezik ili jedan od službenih jezika zemlje u kojoj se nekretnina nalazi, s time da, ako se nekretnina nalazi u nekoj državi članici Europske unije, ugovor mora biti preveden na službeni jezik ili jedan od službenih jezika te države koji je ujedno i službeni jezik Europske unije.
- (5) Ako bi ugovori iz ove glave Zakona bili sastavljeni u više jezičnih inačica, svaka se jezična inačica smatra izvornikom.
- (6) Potrošač mora primiti najmanje dva primjerka ugovora iz ove glave Zakona.

Oglašavanje

Članak 88.

- (1) U svakom oglasu koji se odnosi na ugovore iz ove glave Zakona mora biti jasno naznačeno pravo dobivanja prethodne obavijesti iz članka 89. ovoga Zakona, kao i mjesto na kojem se ta obavijest može dobiti.
- (2) Ako se sklapanje ugovora iz ove glave Zakona potrošaču nudi osobno, na promotivnom ili prodajnom događanju, trgovac mora u pozivu jasno navesti komercijalnu svrhu i prirodu događanja.
- (3) Obavijest iz stavka 1. ovoga članka potrošaču mora biti dostupna tijekom čitavog trajanja događanja iz stavka 2. ovoga članka.
- (4) Zabranjeno je vremenski ograničenu uporabu (timeshare) i dugotrajni turistički proizvod oglašavati i/ili nuditi na tržištu kao ulaganje.

Prethodna obavijest

Članak 89.

- (1) U primjerenom roku prije prihvaćanja ponude ili sklapanja bilo kojeg ugovora iz ove glave Zakona trgovac je dužan, u pisanom obliku, na papiru ili nekom drugom trajnom mediju, potrošaču na jasan i razumljiv način pružiti točnu i potpunu obavijest o ugovoru iz ove glave Zakona i to putem standardnog informacijskog obrasca.
- (2) Obavijest iz stavka 1. ovoga članka potrošaču mora biti besplatno stavljena na raspolaganje.
- (3) Sadržaj i oblik obavijesti iz stavka 1. ovoga članka pravilnikom propisuje ministar nadležan za područje zaštite potrošača.
- (4) Obavijest iz stavka 1. ovoga članka mora biti sastavljena na službenom jeziku ili jednom od službenih jezika države u kojoj potrošač ima boravište ili čiji je državljanin, prema njegovu izboru, a

ako potrošač ima boravište ili je državljanin neke države članice Europske unije, može izabrati službeni jezik te države jedino ako je to ujedno službeni jezik Europske unije.

Sadržaj ugovora

Članak 90.

(1) Podaci navedeni u prethodnoj obavijesti iz članka 89. ovoga Zakona čine sastavni dio ugovora iz ove glave Zakona i ne mogu se izmijeniti, osim ako se ugovorne strane izričito ne sporazume drugačije ili ako izmjene proizađu iz neuobičajenih i nepredvidivih okolnosti koje su izvan kontrole trgovca, a čije se posljedice nisu mogle spriječiti niti uz uporabu dužne pažnje.

(2) Trgovac je dužan prije sklapanja ugovora obavijestiti potrošača pisanim putem, na papiru ili nekom drugom trajnom mediju, o izmjenama svakog podatka navedenog u prethodnoj obavijesti, a u ugovoru te izmjene moraju biti izričito navedene.

(3) Pored podataka navedenih u prethodnoj obavijesti iz članka 89. ovoga Zakona, ugovori iz ove glave Zakona također moraju sadržavati:

- podatke o identitetu, prebivalištu ili sjedištu ugovornih strana, kao i njihove potpise i
- datum i mjesto sklapanja ugovora.

(4) Prije sklapanja ugovora iz ove glave Zakona trgovac je dužan potrošača izričito upozoriti na postojanje prava na jednostrani raskid ugovora iz članka 91. ovoga Zakona, dužinu roka za taj raskid, kao i na zabranu plaćanja unaprijed za vrijeme trajanja tog roka za raskid.

(5) Svaki ugovor iz ove glave Zakona mora sadržavati zaseban standardni obrazac za jednostrani raskid ugovora iz članka 91. ovoga Zakona.

(6) Ugovorne odredbe o postojanju prava na jednostrani raskid ugovora, dužini tog roka te zabrani plaćanja unaprijed za vrijeme trajanja roka za jednostrani raskid, potrošač mora zasebno potpisati.

(7) Sadržaj i oblik standardnog obrasca iz stavka 5. ovoga članka propisuje pravilnikom ministar nadležan za područje zaštite potrošača.

Pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora

Članak 91.

(1) Potrošač može, ne navodeći razlog, pisanim putem na papiru ili nekom drugom trajnom mediju raskinuti ugovore iz ove glave Zakona, u roku od 14 dana.

(2) Rok za jednostrani raskid ugovora iz stavka 1. ovoga članka započinje teći od:

- dana sklapanja ugovora ili predugovora,
- dana kad je potrošač primio primjerak ugovora ili predugovora, ako je primitak uslijedio nakon sklapanja ugovora ili predugovora.

(3) Pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora ili predugovora iz ove glave Zakona prestaje:

- istekom jedne godine i 14 dana računajući od dana iz stavka 2. ovoga članka, ako trgovac nije popunio standardni obrazac za jednostrani raskid ugovora iz članka 90. ovoga Zakona i dostavio ga potrošaču u pisanom obliku, na papiru ili nekom drugom trajnome mediju,
- istekom tri mjeseca i 14 dana računajući od dana iz stavka 2. ovoga članka, ako prethodna obavijest iz članka 89. ovoga Zakona nije dostavljena potrošaču u pisanom obliku, na papiru ili nekom drugom trajnom mediju.

(4) Ako je trgovac ispunio i predao potrošaču u pisanom obliku, na papiru ili drugom trajnom mediju, standardni obrazac za jednostrani raskid ugovora u roku od jedne godine od dana iz stavka 2. ovoga članka, rok za jednostrani raskid ugovora počinje teći od dana kada potrošač zaprimi taj obrazac.

(5) Ako je prethodna obavijest iz članka 89. ovoga Zakona dostavljena potrošaču u pisanom obliku, na papiru ili drugom trajnom mediju, u roku od tri mjeseca od dana iz stavka 2. ovoga članka, rok za jednostrani raskid ugovora počinje teći od dana kada potrošač zaprimi prethodnu obavijest.

(6) Ako je potrošaču istodobno s ugovorom o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare) ponuđen ugovor o zamjeni, na oba ugovora primjenjuje se samo jedan rok za jednostrani raskid

ugovora iz stavka 1. ovoga članka, s time da se rok za jednostrani raskid u pogledu oba ugovora računa u skladu s odredbom stavka 2. ovoga članka.

(7) Potrošač jednostrano raskida ugovor iz ove glave Zakona obaviješću u pisanom obliku, na papiru ili na drugom trajnom mediju, pri čemu koristi standardni obrazac za jednostrani raskid ugovora iz članka 90. stavka 5. ovoga Zakona.

(8) Smatra se da je ugovor raskinut na vrijeme ako je potrošač obavijest o raskidu iz stavka 7. ovoga članka poslao trgovcu prije isteka roka za jednostrani raskid.

Učinak korištenja prava na jednostrani raskid ugovora

Članak 92.

(1) U slučaju jednostranog raskida ugovora iz članka 91. ovoga Zakona potrošač nije dužan trgovcu naknaditi nikakve troškove niti je dužan platiti vrijednost usluge koja mu je na temelju ugovora bila ispunjena prije nego što je iskoristio svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 91. ovoga Zakona.

(2) U slučaju jednostranog raskida ugovora iz članka 91. ovoga Zakona potrošač ne odgovara za štetu koja nastane trgovcu zbog toga što je potrošač iskoristio svoje pravo na jednostrani raskid ugovora.

Plaćanje unaprijed

Članak 93.

(1) Prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 91. ovoga Zakona zabranjeno je od potrošača zahtijevati bilo kakvo plaćanje unaprijed, davanje jamstava, rezervaciju novca na računu, izričito priznanje duga ili izvršenje bilo koje druge financijske transakcije u vezi s ugovorom o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare), ugovorom o dugotrajnom turističkom proizvodu te ugovorom o zamjeni.

(2) U pogledu ugovora o ponovnoj prodaji, zabranjeno je zahtijevati od potrošača bilo kakvo plaćanje unaprijed, davanje jamstava, rezervaciju novca na računu, izričito priznanje duga ili izvršenje bilo koje druge financijske transakcije prije nego što ponovna prodaja prava bude izvršena, odnosno ugovor o ponovnoj prodaji prestane na neki drugi način.

Posebna pravila o ugovorima o dugotrajnom turističkom proizvodu

Članak 94.

(1) Kod ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu plaćanje se obavlja isključivo na temelju plana obročne otplate.

(2) Zabranjeno je bilo kakvo plaćanje na temelju ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu koje nije utemeljeno na planu obročne otplate.

(3) Sva plaćanja na temelju ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu, uključujući plaćanje bilo koje članarine, moraju biti podijeljena na jednake godišnje obroke.

(4) Za svako plaćanje na temelju ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu trgovac je dužan uputiti potrošaču pisani zahtjev za plaćanje, na papiru ili drugom trajnom mediju, najkasnije 14 dana prije datuma dospelja pojedinog obroka.

(5) Od drugog obroka nadalje potrošač može raskinuti ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu bez plaćanja bilo kakve naknade ili kazne, i to upućivanjem obavijesti trgovcu u roku od 14 dana od primitka zahtjeva za plaćanje pojedinog obroka.

(6) Pravo potrošača iz stavka 5. ovoga članka ne utječe na njegovo pravo da raskine ugovor ili na drugi način dovede do prestanka ugovora, koje ima na temelju ovoga ili drugih zakona.

Raskid povezanih ugovora

Članak 95.

(1) Jednostranim raskidom ugovora o vremenski ograničenoj uporabi (timeshare) ili ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu raskida se i bilo koji, s njima povezani ugovor o zamjeni ili bilo koji drugi povezani ugovor, bez ikakvih troškova za potrošača.

(2) Ne dovodeći u pitanje odredbe zakona kojim se uređuje potrošačko kreditiranje, ako je radi potpune ili djelomične isplate cijene iz ugovora iz ove glave Zakona potrošaču odobren kredit od

strane trgovca ili treće osobe, na temelju sporazuma te osobe i trgovca, raskidom nekog od tih ugovora raskida se i ugovor o kreditu.

(3) U slučaju raskida ugovora o kreditu iz stavka 2. ovoga članka potrošač nije dužan platiti davatelju kredita nikakvu naknadu, troškove, kamatu ili kaznu niti mu je dužan popraviti štetu.

(4) Povezani ugovor raskida se u trenutku kad trgovac primi obavijest iz članka 91. ovoga Zakona, bez obzira na to je li povezani ugovor sklopljen s trgovcem ili trećom osobom, na temelju njezina sporazuma s trgovcem.

(5) Ako je povezani ugovor sklopljen s trećom osobom, na temelju njezina sporazuma s trgovcem, potrošač nije dužan obavijestiti tu osobu o raskidu ugovora, već je to dužan učiniti trgovac.

(6) Trgovac ili treća osoba s kojom je potrošač sklopio povezani ugovor dužna je potrošaču vratiti sve što je na temelju povezanog ugovora primila od njega, i to u roku od 30 dana od kada je trgovac primio obavijest iz članka 91. ovoga Zakona.

Glava XI. NEPOŠTENE ODREDBE U POTROŠAČKIM UGOVORIMA

Pojam nepoštene ugovorne odredbe

Članak 96.

(1) Ugovorna odredba o kojoj se nije pojedinačno pregovaralo smatra se nepoštenom ako, suprotno načelu savjesnosti i poštenja, uzrokuje znatnu neravnotežu u pravima i obvezama ugovornih strana na štetu potrošača.

(2) Smatra se da se o pojedinoj ugovornoj odredbi nije pojedinačno pregovaralo, ako je tu odredbu unaprijed formulirao trgovac, zbog čega potrošač nije imao utjecaja na njezin sadržaj, poglavito ako je riječ o odredbi unaprijed formuliranog standardnog ugovora trgovca.

(3) Ako se pojedinačno pregovaralo o pojedinim aspektima neke ugovorne odredbe, odnosno o pojedinoj ugovornoj odredbi, a cjelokupna ocjena ugovora ukazuje na to da je riječ o unaprijed formuliranom standardnom ugovoru trgovca, to neće utjecati na mogućnost da se ostale odredbe tog ugovora ocijene nepoštenima.

(4) Ako trgovac tvrdi da se o pojedinoj ugovornoj odredbi u unaprijed formuliranom standardnom ugovoru pojedinačno pregovaralo, dužan je to dokazati.

(5) Odredbe ove glave Zakona ne primjenjuju se na ugovorne odredbe kojima se u ugovor unose zakonske odredbe prisilne naravi, odnosno kojima se u ugovor unose odredbe i načela konvencija koje obvezuju Republiku Hrvatsku.

Pojedine ugovorne odredbe koje se mogu smatrati nepoštenima

Članak 97.

Ugovorne odredbe koje bi se, uz ispunjenje pretpostavki iz članka 96. ovoga Zakona, mogle smatrati nepoštenima jesu, primjerice:

– odredba o ograničenju ili isključenju odgovornosti trgovca za štetu uzrokovanu smrću ili tjelesnom ozljedom potrošača, ako je šteta posljedica štetne radnje trgovca,

– odredba o ograničenju ili isključenju prava koja potrošač ima prema trgovcu ili nekoj trećoj osobi u slučaju potpunog ili djelomičnog neispunjenja ugovora, uključujući i odredbu o isključenju prijetoja potrošačeva duga s dugom koji trgovac ima prema potrošaču,

– odredba kojom se potrošač obvezuje na ispunjenje ugovorne činidbe, dok je ispunjenje obveze trgovca uvjetovano okolnošću čije ispunjenje ovisi isključivo o volji trgovca,

– odredba kojom se predviđa da trgovac zadrži plaćeno od strane potrošača kada ovaj odluči da neće sklopiti, odnosno ne ispuni ugovor, dok se isto pravo ne predviđa za potrošača u slučaju da trgovac ne želi sklopiti, odnosno ne ispuni ugovor,

- odredba kojom se potrošač obvezuje platiti nadoknadu štete zbog neispunjenja koja je znatno veća od stvarne štete,
- odredba kojom se trgovca ovlašćuje na raskid ugovora na temelju njegove diskrecijske ocjene, dok isto pravo nije predviđeno i za potrošača,
- odredba kojom se trgovca ovlašćuje da, u slučaju kada raskine ugovor, zadrži plaćeno za usluge koje još nije obavio,
- odredba kojom se trgovca ovlašćuje na otkaz ugovora sklopljenog na neodređeno vrijeme bez ostavljanja primjerenog otkaznog roka, osim u slučajevima kada postoje opravdani razlozi za otkaz,
- odredba kojom se određuje da će se ugovor na određeno vrijeme produljiti na neodređeno ili određeno vrijeme ne izjavi li potrošač, prije prestanka ugovora, da ne želi produljenje ugovora, ako je rok u kojem potrošač to može izjaviti neprimjereno kratak,
- odredba kojom se potrošaču nameću određene obveze, a da potrošač prije sklapanja ugovora nije bio u mogućnosti upoznati se s tom odredbom,
- odredba kojom se trgovcu dopušta da jednostrano mijenja ugovorne odredbe bez valjanog, ugovorom predviđenog razloga,
- odredba kojom se trgovcu dopušta da jednostrano mijenja obilježja proizvoda ili usluge koji su predmet ugovora, bez valjanog razloga,
- odredba kojom se cijena robe ili usluge utvrđuje u vrijeme isporuke robe, odnosno pružanja usluge ili odredba kojom se trgovcu dopušta povećanje cijene, u oba slučaja ne priznajući pritom potrošaču pravo na raskid ugovora, ako je stvarna cijena znatno viša od cijene dogovorene u vrijeme sklapanja ugovora,
- odredba kojom se trgovcu daje pravo ocijeniti je li prodani proizvod ili pružena usluga u skladu s ugovorom,
- odredba kojom se trgovcu daje isključivo pravo tumačenja svih ili pojedinih odredaba ugovora,
- odredba kojom se isključuje ili ograničava odgovornost trgovca za obveze koje je za njega preuzeo njegov zastupnik ili odredba kojom se dužnost poštovanja tih obveza uvjetuje ispunjenjem određenih formalnosti,
- odredba kojom se obvezuje potrošača na ispunjenje njegovih ugovornih obveza čak i u slučajevima kada trgovac nije ispunio svoje ugovorne obveze,
- odredba kojom se trgovcu dopušta da, bez prethodnog pristanka potrošača, prenese prava i obveze iz ugovora na treću osobu, ako se potrošač time dovodi u nepovoljniji položaj,
- odredba kojom se isključuje, ograničava ili otežava pravo potrošača da prava iz ugovora ostvari pred sudom ili drugim nadležnim tijelom, a poglavito odredba kojom se obvezuje potrošača na rješavanje spora pred arbitražom koja nije predviđena mjerodavnim pravom, odredba koja onemogućava izvođenje dokaza koji idu u prilog potrošaču ili odredba kojom se teret dokaza prebacuje na potrošača kada bi, prema mjerodavnom pravu, teret dokaza bio na trgovcu.

Okolnosti koje se uzimaju u obzir prilikom ocjene ugovora

Članak 98.

Prilikom ocjene je li određena ugovorna odredba poštena uzimat će se u obzir narav proizvoda ili usluge koji predstavljaju predmet ugovora, sve okolnosti prije i prilikom sklapanja ugovora, ostale ugovorne odredbe, kao i neki drugi ugovor koji, s obzirom na ugovor koji se ocjenjuje, predstavlja glavni ugovor.

Nedopuštenost ocjene pojedinih ugovornih odredaba

Članak 99.

Nije dopušteno ocjenjivati jesu li ugovorne odredbe o predmetu ugovora i cijeni poštene ako su te odredbe jasne, lako razumljive i uočljive.

Odredbe ugovora u pisanom obliku

Članak 100.

Ako na temelju zakona ili sporazuma stranaka, ugovor mora biti u pisanom obliku, njegove odredbe moraju biti napisane jasno i razumljivo te moraju biti lako uočljive.

Tumačenje ugovora

Članak 101.

- (1) Dvojbene ili nerazumljive ugovorne odredbe tumače se u smislu koji je povoljniji za potrošača.
- (2) Pravilo iz stavka 1. ovoga članka ne primjenjuje se u postupcima pokrenutim na temelju članka 131. ovoga Zakona.

Posljedice nepoštenosti ugovorne odredbe

Članak 102.

- (1) Nepoštena ugovorna odredba je ništetna.
- (2) Ništetnost pojedine odredbe ugovora ne povlači ništetnost i samog ugovora ako on može opstati bez ništetne odredbe.

Zahtjev da se zabrani korištenje nepoštenih ugovornih odredaba

Članak 103.

Brisan.

Osobe ovlaštene za pokretanje postupka

Članak 104.

Brisan.

Članak 105.

Brisan.

Članak 106.

Odredbe članaka 131., 132. i 136. ovoga Zakona ne utječu na primjenu pravila međunarodnog privatnog prava glede određivanja mjerodavnog prava.

III. NEPOŠTENNA POSLOVNA PRAKSA

Glava I. OPĆE ODREDBE

Područje primjene

Članak 107.

(1) Odredbe ovog dijela Zakona primjenjuju se na nepoštenu poslovnu praksu trgovca u odnosu prema potrošaču, kako je ona određena člancima 109. do 115. ovoga Zakona, a koju trgovac koristi prije, u vrijeme i nakon sklapanja pravnog posla u vezi s određenim proizvodom.

(2) Odredbe ovog dijela Zakona ne utječu na:

- primjenu pravila ugovornog prava, poglavito pravila o sklapanju, valjanosti i pravnim učincima ugovora,
- primjenu propisa kojima se uređuje zdravstvena ispravnost i sigurnost proizvoda,
- primjenu propisa kojima se određuje nadležnost sudova,

– primjenu propisa kojima se određuju uvjeti zasnivanja ili sustavi odobravanja uređenih profesija, kao ni na primjenu propisom predviđenih deontoloških pravila određenih profesija ili nekih drugih posebnih pravila kojima se uređuju uređene profesije, a kojima je svrha održati visok stupanj profesionalnog integriteta tih profesija.

(3) Odredbe ovog dijela Zakona ne odnose se na primjenu zakona i drugih propisa koji se odnose na izdavanje potvrda i označavanje čistoće predmeta izrađenih od plemenitih kovina.

(4) Ako su pojedini aspekti nepoštene poslovne prakse uređeni posebnim propisima, odredbe ovog dijela Zakona neće se primjenjivati na te aspekte nepoštene poslovne prakse, pod pretpostavkom da su posebni propisi usklađeni s pravilima Europske zajednice kojima su uređeni pojedini aspekti nepoštene poslovne prakse.

Zabrana nepoštene poslovne prakse

Članak 108.

Nepoštena poslovna praksa je zabranjena.

Pojam nepoštene poslovne prakse

Članak 109.

(1) Poslovna praksa je nepoštena:

– ako je suprotna zahtjevima profesionalne pažnje i

– ako, u smislu određenog proizvoda bitno utječe ili je vjerojatno da će bitno utjecati na ekonomsko ponašanje prosječnog potrošača kojemu je takva praksa namijenjena ili do kojega ona dopire, odnosno prosječnog člana određene skupine potrošača na koju je ta praksa usmjerena.

(2) Poslovna praksa koja će vjerojatno bitno utjecati na ekonomsko ponašanje samo jasno odredive skupine potrošača koji su zbog tjelesnih ili duševnih mana, dobi ili lakomislenosti posebno osjetljivi na određenu poslovnu praksu ili određeni proizvod, i to na način koji je trgovac mogao razumno predvidjeti, procjenjivat će se iz perspektive prosječnog člana te skupine potrošača.

(3) Odredba stavka 2. ovoga članka ne utječe na dopuštenost korištenja uobičajene i zakonite promidžbene prakse preuveličavanja ili davanja izjava za koje se ne očekuje da budu shvaćene doslovno.

(4) Nepoštenom poslovnom praksom posebno se smatra:

– zavaravajuća poslovna praksa, kako je uređena u člancima 110. do 112. ovoga Zakona i

– agresivna poslovna praksa, kako je uređena u člancima 113. do 115. ovoga Zakona.

Glava II. ZAVARAVAJUĆA POSLOVNA PRAKSA

Zavaravajuće radnje

Članak 110.

(1) Poslovna praksa smatra se zavaravajućom ako sadrži netočne informacije, zbog čega je neistinita ili ako na neki drugi način, uključujući njezino cjelokupno predstavljanje, pa čak ako je informacija činjenično točna, zavarava ili je vjerojatno da će zavarati prosječnog potrošača u pogledu neke od okolnosti navedenih u stavku 2. ovoga članka, čime ga navodi ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio.

(2) Okolnosti iz stavka 1. ovoga članka na koje se zavaravajuća poslovna praksa odnosi jesu:

– postojanje ili priroda proizvoda,

– osnovna obilježja proizvoda, kao što su njegova dostupnost, koristi, rizici, izvedba, sastav, pripaci, postojanje postprodajne pomoći potrošaču i sustava rješavanja pritužbi, metode i datum izrade ili nabave, dostava, podobnost za ostvarivanje svrhe, način korištenja, količina, specifikacija, zemljopisno ili tržišno podrijetlo, rezultati koji se očekuju od njegove uporabe ili rezultati i bitni pokazatelji testova ili provjera provedenih na proizvodu,

- opseg obveza trgovca, motivi trgovačke prakse te priroda postupka prodaje, bilo koja izjava ili simbol koji se odnosi na izravno ili neizravno sponzorstvo ili odobrenje trgovca ili proizvoda,
- cijena proizvoda ili način na koji je ona izračunata ili postojanje određene pogodnosti glede cijene,
- potreba servisiranja, rezervnih dijelova, zamjene ili popravka,
- priroda, obilježja i prava trgovca ili njegovog zastupnika, kao što su njegov identitet, imovina, kvalifikacije, status, odobrenja, članstvo u određenim udruženjima ili povezanost s nekim drugim subjektima, njegovo industrijsko, komercijalno ili intelektualno vlasništvo, nagrade i priznanja,
- prava potrošača, uključujući prava koja potrošač ima na temelju pravila o odgovornosti za materijalne nedostatke,
- rizici kojima potrošač može biti izložen.

(3) Poslovna praksa, se isto tako smatra zavaravajućom ako, u konkretnom slučaju uzimajući u obzir sva obilježja i okolnosti slučaja, prosječnog potrošača navede ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio, a uključuje:

- bilo koji oblik stavljanja proizvoda na tržište, uključujući i komparativno oglašavanje koje dovodi do poistovjećivanja tog proizvoda s nekim drugim proizvodom, zaštićenim znakom, zaštićenim imenom ili drugim znakom raspoznavanja konkurenta na tržištu,
- nepoštivanje obveza, od strane trgovca, koje proizlazi iz pravila postupanja trgovaca koja ga obvezuju, pod pretpostavkom da ta obveza ne predstavlja tek namjeru već je riječ o čvrstoj obvezi koju je moguće provjeriti te pod pretpostavkom da je trgovac u okviru poslovne prakse naznačio da je vezan tim pravilima postupanja.

Zavaravajuća propuštanja

Članak 111.

(1) Poslovna praksa smatra se zavaravajućom ako u konkretnom slučaju, uzimajući u obzir sva obilježja i okolnosti slučaja, kao i ograničenja konkretnog sredstva komunikacije, ne sadrži važne obavijesti koje su, ovisno o kontekstu, potrebne prosječnom potrošaču kako bi mogao donijeti odluku o poslu utemeljenu na potpunoj obavijesti i time ga navede ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio.

(2) Uzimajući u obzir okolnosti iz stavka 1. ovoga članka, zavaravajućim se propuštanjem isto tako smatra:

- ako trgovac skriva obavijesti iz stavka 1. ovoga članka ili ako su pružene obavijesti nejasne, nerazumljive, dvosmislene ili nepravodobne,
- ako trgovac ne navede poslovnu svrhu poslovne prakse, a ona nije razvidna iz konteksta, a u oba slučaja, takva praksa, prosječnog potrošača navede ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio.

(3) Kada trgovac pri prenošenju poslovne prakse koristi konkretno sredstvo komunikacije koje je ograničeno vremenom ili prostorom, prilikom ocjene je li određena važna obavijest izostavljena vodit će se računa o tim ograničenjima, kao i o ostalim mjerama koje je trgovac poduzeo kako bi se te obavijesti dostavile potrošaču na neki drugi način.

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

- osnovnim obilježjima proizvoda u mjeri koja je prikladna proizvodu i komunikacijskom sredstvu koje se koristi,
- sjedištu i identitetu trgovca, kao što su njegova tvrtka, naziv ili ime te, ako je to potrebno, adresa i identitet osobe u čije ime nastupa,
- maloprodajnoj cijeni proizvoda, ili kad narav proizvoda ne omogućava da cijena bude izračunata unaprijed, o načinu na koji će cijena biti izračunata, kao i, gdje je potrebno, o dodatnim poštanskim troškovima te troškovima prijevoza i dostave, a kada ti troškovi ne mogu biti izračunati unaprijed, naznaku da se plaćaju i ti dodatni troškovi,

- uvjetima plaćanja, dostave, ostalim elementima ispunjenja ugovora, kao i o sustavu rješavanja pritužbi, ako ti elementi odstupaju od zahtjeva profesionalne pažnje,
- postojanju prava na raskid ili otkaz ugovora, ako je riječ o proizvodima ili pravnim poslovima glede kojih su predviđena i ta prava.

(5) Bitnim se smatraju i one informacije koje je, na temelju ovoga Zakona i ostalih propisa usklađenih s pravilima Europske zajednice, trgovac dužan pružiti potrošaču prilikom bilo koje vrste poslovne komunikacije, uključujući oglašavanje i stavljanje proizvoda na tržište.

Postupci koji predstavljaju zavaravajuću poslovnu praksu

Članak 112.

Zavaravajućom poslovnom praksom u svakom se slučaju smatraju sljedeći postupci:

- tvrdnja trgovca da je potpisnik određenog pravila postupanja trgovaca, iako to nije slučaj,
- isticanje zaštitnih znakova, znakova kvalitete ili sličnih znakova bez potrebnog odobrenja,
- tvrdnja da je pravila postupanja trgovaca koja taj trgovac primjenjuje odobrilo neko javno ili drugo tijelo, iako to nije slučaj,
- tvrdnja trgovca da je njegovu djelatnost, njegovu poslovnu praksu ili njegov proizvod odobrilo, preporučilo ili dopustilo neko javno ili privatno tijelo, iako to nije slučaj ili ista takva tvrdnja u slučaju kada njegova poslovna praksa ili proizvod ne udovoljava zahtjevima za izdavanje tog odobrenja, preporuke ili dopuštenja,
- pozivanje na kupnju proizvoda po određenoj cijeni, bez isticanja činjenice da trgovac ima opravdane razloge vjerovati da neće biti u mogućnosti ponuditi isporuku tog ili sličnog proizvoda po navedenoj cijeni, u vrijeme i u količini koji su razumni s obzirom na proizvod, opseg oglašavanja proizvoda i ponuđenu cijenu, odnosno da neće biti u mogućnosti osigurati da drugi trgovac isporuči taj ili sličan proizvod po navedenoj cijeni, u vremenu i u količini koji su razumni s obzirom na navedene okolnosti,
- pozivanje na kupnju proizvoda po određenoj cijeni, a zatim odbijanje da se kupcu pokaže oglašavani proizvod ili odbijanje prihvaćanja narudžbe potrošača, odnosno dostave proizvoda u razumnom roku ili pokazivanje neispravnog primjerka proizvoda, a sve s namjerom promidžbe nekog drugog proizvoda,
- lažno tvrditi da će proizvod biti dostupan samo u vrlo ograničenom razdoblju ili da će biti dostupan jedino pod posebnim uvjetima u vrlo ograničenom razdoblju, a radi navođenja potrošača da odmah donese odluku o kupnji, čime mu se uskraćuje mogućnost ili vrijeme potrebno da donese odluku utemeljenu na saznanju o svim relevantnim okolnostima,
- obvezati se potrošaču na pružanje nekih postprodajnih usluga, i to na jeziku koji nije službeni jezik države članice Europske unije, u kojoj se trgovac nalazi, a zatim omogućiti pružanje tih usluga samo na nekom drugom jeziku, a da potrošač na to nije bio jasno upozoren prije sklapanja ugovora;
- tvrditi ili na drugi način stvarati dojam da se proizvod može zakonito prodati a kada to nije slučaj;
- predstavljati potrošaču prava koja mu po zakonu i inače pripadaju kao posebnost ponude trgovca,
- koristiti uredničke sadržaje u medijima radi plaćene promidžbe proizvoda a da u tim sadržajima nije jasno izraženo, riječima, znakovima ili zvukovima koje potrošač može jasno prepoznati, da je riječ o promidžbi,
- iznositi netočne tvrdnje glede naravi i obujma rizika kojem bi mogla biti izložena osobna sigurnost potrošača ili članova njegove obitelji u slučaju da potrošač ne kupi proizvod,
- oglašavati proizvod koji je sličan proizvodu koji je proizveo neki drugi proizvođač i to na način da se namjerno navodi potrošača na pogrešan zaključak da je oglašavani proizvod proizveo taj drugi proizvođač,
- uspostavljanje, vođenje ili promidžba piramidalnog sustava promidžbe, pri čemu potrošač mora dati određenu činidbu kako bi mogao dobiti određenu naknadu, i to prije svega zbog toga jer je uveo u sustav nove potrošače, a ne zbog toga jer je kupio ili konzumirao proizvod,

- tvrditi da će trgovac uskoro prestati sa svojom djelatnošću ili da će se preseliti u drugi poslovni prostor iako to nije slučaj,
- tvrditi da proizvod može omogućiti dobitak u igrama na sreću,
- lažno tvrditi da proizvod može izliječiti bolest, disfunkcionalnost ili malformaciju,
- prenošenje netočnih obavijesti glede stanja na tržištu ili dostupnosti proizvoda, s namjerom da se navede potrošača da kupi proizvod pod uvjetima koji su nepovoljniji od uobičajenih tržišnih uvjeta,
- tvrditi u okviru poslovne prakse da se raspisuje nagradna igra ili promocija, a da se ne dodijeli opisana nagrada ili njezin razumni ekvivalent,
- označavanje proizvoda oznakama »gratis«, »besplatno«, »bez naknade« ili sličnim oznakama ako potrošač mora za taj proizvod platiti bilo koji iznos različit od neizbježivih troškova odgovaranja na poslovnu praksu, troškova dostave ili primitka proizvoda,
- uvrštavanje u promidžbene materijale računa ili nekog drugog zahtjeva za plaćanje kojim se kod potrošača stvara dojam da je već naručio oglašavani proizvod koji se nudi iako to nije slučaj,
- lažno tvrditi ili stvarati dojam da trgovac ne djeluje u okviru svoje poslovne djelatnosti, odnosno djelatnosti slobodnog zanimanja ili lažno predstavljanje trgovca kao potrošača,
- stvaranje lažnog dojma da su postprodajne usluge glede proizvoda dostupne i u državi članici Europske unije koja je različita od one u kojoj je proizvod prodan.

Glava III. AGRESIVNA POSLOVNA PRAKSA

Pojam

Članak 113.

Poslovna praksa smatra se agresivnom ako u konkretnom slučaju, uzimajući u obzir sva obilježja i okolnosti slučaja korištenjem uznemiravanja, prisile, uključujući fizičku silu ili prijetnju te nedopušten utjecaj, u bitnoj mjeri umanjuje ili je vjerojatno da će umanjiti slobodu izbora ili postupanja prosječnog potrošača glede proizvoda te ga time navede ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio.

Uznemiravanje, prisila i nedopušteni utjecaj

Članak 114.

Prilikom odlučivanja o tome je li u poslovnoj praksi korišteno uznemiravanje, prisila, uključujući silu ili prijetnju, ili nedopušteni utjecaj, vodit će se računa o:

- vremenu, mjestu ili naravi poslovne prakse, kao i ustrajnosti koju je trgovac pritom iskazao,
- tome je li se trgovac koristio prijetnicima ili uvredljivim rječnikom ili ponašanjem,
- tome je li trgovac iskorištavao nesretne ili druge okolnosti u kojima se potrošač nalazio, a koje su bile tolikog značenja da su umanjile sposobnost potrošača da razumno rasuđuje, a trgovac je bio svjestan da će te okolnosti utjecati na odluku potrošača glede proizvoda,
- postojanju bilo kojeg otežavajućeg ili nerazmjernog ograničenja izvanugovorne naravi koje je trgovac nametnuo potrošaču za slučaj da potrošač želi ostvariti neko svoje pravo iz ugovora, uključujući pravo na raskid ili pravo na otkaz ugovora ili pravo da izabere drugi proizvod ili drugog trgovca,
- korištenju bilo kakve prijetnje o poduzimanju radnji koje se po zakonu ne mogu poduzeti.

Postupci koji predstavljaju agresivnu poslovnu praksu

Članak 115.

Agresivnom poslovnom praksom u svakom se slučaju smatraju sljedeći postupci:

- stvaranje dojma da potrošač ne može napustiti poslovni prostor sve dok ne sklopi ugovor,

- posjećivanje potrošača u njegovu domu, ignorirajući pritom zahtjev potrošača da se napusti njegov dom ili da ga se više ne posjećuje, osim u slučaju i u mjeri u kojoj je to opravdano radi propisima predviđenog prisilnog ispunjenja ugovorne obveze,
- ustrajno i neželjeno komuniciranje s potrošačem putem telefona, telefaks-uređaja, elektroničke pošte ili drugog sredstva daljinske komunikacije, osim u slučajevima i u mjeri u kojoj je to opravdano zbog propisima predviđenog prisilnog ispunjenja ugovorne obveze. Ova odredba ne utječe na primjenu pravila ovoga Zakona ili drugih propisa o ograničenju ili zabrani korištenja određenih sredstava daljinske komunikacije u određenim okolnostima koji su usklađeni s pravilima Europske zajednice,
- traženje od potrošača koji postavlja odštetni zahtjev na temelju police osiguranja da dostavi određene dokumente koji, po razumnoj ocjeni, nisu relevantni za ocjenu opravdanosti tog zahtjeva ili sustavno izbjegavanje davanja odgovora na ustrajno dopisivanje potrošača, s namjerom da ga se odvрати od ostvarivanja prava koja mu pripadaju na temelju ugovora,
- oglašavanje kojim se djecu izravno navodi na to da kupe oglašavani proizvod ili da nagovore svoje roditelje ili ostale punoljetne osobe da im kupe oglašavani proizvod,
- zahtijevanje plaćanja proizvoda odmah ili s odgodom ili vraćanja ili čuvanja proizvoda koji je trgovac nabavio, a potrošač ga uopće nije naručio,
- izravno obavješćavanje potrošača da će posao ili opstanak trgovca biti ugrožen ako potrošač ne kupi proizvod,
- stvaranje lažne predodžbe da je potrošač osvojio, ili da će osvojiti, bezuvjetno ili uz ispunjenje određene činidbe, određenu nagradu ili neku drugu odgovarajuću korist, kada u stvarnosti nikakva nagrada ili druga odgovarajuća korist nije predviđena ili kada je u stvarnosti poduzimanje bilo kakve radnje usmjerene na ostvarivanje te nagrade ili druge koristi uvjetovano određenim plaćanjem od strane potrošača ili kod potrošača uzrokuje troškove.

IV. NOSITELJI ZAŠTITE POTROŠAČA

Glava I. NACIONALNI PROGRAM ZAŠTITE POTROŠAČA

Članak 121.

- (1) Nacionalnim programom zaštite potrošača određuju se temelji politike zaštite potrošača i obavlja izbor i opseg prioriteta poslova na području zaštite potrošača koji će se financirati iz državnog proračuna Republike Hrvatske.
- (2) Nacionalni program zaštite potrošača donosi Hrvatski sabor na prijedlog Vlade Republike Hrvatske za razdoblje od četiri godine.
- (3) Vlada Republike Hrvatske izvješćuje Hrvatski sabor o ostvarivanju politike zaštite potrošača iz Nacionalnog programa zaštite potrošača.
- (4) Poslove vezane za provođenje politike zaštite potrošača i koordinaciju rada svih nositelja zaštite potrošača u vezi s provedbom Nacionalnog programa zaštite potrošača provodi ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača.

Glava II. NOSITELJI ZAŠTITE POTROŠAČA

Članak 122.

Nositelji zaštite potrošača su: Hrvatski sabor, Vlada Republike Hrvatske, ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača, Državni inspektorat i druge nadležne inspekcije, Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača, tijela jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave, Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora, Hrvatska udruga poslodavaca i ostala tijela javne vlasti svako iz svoje nadležnosti za područje zaštite potrošača te udruge za zaštitu potrošača.

Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača

Članak 123.

(1) Vlada Republike Hrvatske osniva Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača (u daljnjem tekstu: Vijeće) i imenuje članove i zamjenske članove vijeća na vrijeme od četiri godine. Vijeće čine predstavnici državnih tijela nadležnih za područje zaštite potrošača, Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske obrtničke komore, Hrvatske udruge poslodavaca, Trgovačkog suda u Zagrebu, udruga za zaštitu potrošača i neovisni stručnjaci iz područja zaštite potrošača.

(2) Predsjedatelja Vijeća imenuje Vlada Republike Hrvatske na vrijeme od četiri godine. Predsjedatelj Vijeća mora biti stručnjak iz područja zaštite potrošača.

(3) Vlada Republike Hrvatske može na prijedlog većine članova Vijeća razriješiti člana Vijeća prije isteka mandata i predložiti imenovanje novog člana.

(4) Vijeće je savjetodavno tijelo Vlade Republike Hrvatske.

(5) Vijeće ima tajnika koji obavlja stručne poslove za potrebe Vijeća. Tajnika imenuje Vlada Republike Hrvatske.

(6) Administrativne poslove za Vijeće obavlja ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača.

(7) Vijeće sudjeluje u izradi Nacionalnog programa za zaštitu potrošača i izvješća o ostvarivanju Nacionalnog programa za zaštitu potrošača, potiče izmjene i dopune postojećih te donošenje novih propisa iz područja zaštite potrošača, sudjeluje u kreiranju politike zaštite potrošača i izvješćuje Vladu Republike Hrvatske o slučajevima kršenja dobrih poslovnih običaja.

(8) Rad Vijeća je javan. Vijeće donosi poslovnik o svom radu uz suglasnost Vlade Republike Hrvatske.

(9) Vijeće podnosi Vladi Republike Hrvatske godišnje izvješće o svom radu.

(10) Vlada Republike Hrvatske odlukom određuje visinu naknade za rad članova Vijeća i tajnika Vijeća koja se osigurava u državnom proračunu Republike Hrvatske.

Tijela jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave

Članak 124.

Tijela jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave dužna su sustavno promicati zaštitu potrošača na svom području te podupirati djelovanje udruge za zaštitu potrošača.

Osnivanje i udruživanje udruge za zaštitu potrošača

Članak 125.

(1) Udruge za zaštitu potrošača osnivaju potrošači radi promicanja i zaštite svojih prava i interesa.

(2) Na udruge za zaštitu potrošača odgovarajuće se primjenjuju odredbe Zakona o udrugama.

(3) Udruge za zaštitu potrošača su neovisne u svom djelovanju od interesa trgovaca te ne smiju stjecati sredstva od trgovaca.

(4) Udruge za zaštitu potrošača u Republici Hrvatskoj mogu se udruživati u saveze radi provođenja politike zaštite potrošača, uzajamne potpore i ostvarivanja zajedničkih interesa na nacionalnoj i međunarodnoj razini.

(5) Savezi udruge za zaštitu potrošača mogu nastupati, u ime svojih članova, a na dobrobit svih potrošača, u javnosti i pred tijelima državne uprave, radi zaštite zajedničkih interesa potrošača, davati mišljenja na prijedloge propisa koji mogu imati utjecaja na potrošače.

(6) Savez udruge za zaštitu potrošača je pravna osoba.

(7) U radu Saveza udruga za zaštitu potrošača sve udruge sudjeluju ravnopravno.

Poslovi udruga

Članak 126.

Udruge za zaštitu potrošača mogu na području zaštite potrošača obavljati osobito sljedeće poslove:

- pružati preventivnu zaštitu putem pružanja obavijesti i savjeta potrošačima u svrhu edukacije potrošača,
- pružati informacije potrošačima o njihovim pravima i obvezama te pojavama na tržištu,
- provoditi, putem akreditiranih laboratorija, usporedne testove proizvoda i rezultate objavljivati u medijima,
- provoditi preko akreditiranih laboratorija u zemlji, a po potrebi i u inozemstvu, naknadna ispitivanja proizvoda stavljenih na tržište,
- pružati pomoć oštećenom potrošaču u nastupu prema trgovcu,
- voditi evidencije o primljenim prijavama potrošača i postupcima poduzetim za njihovo rješavanje,
- davati primjedbe i prijedloge kod donošenja propisa koji se odnose na područje zaštite potrošača,
- obavljati i druge poslove iz područja zaštite potrošača.

Članak 127.

(1) Poslove na području zaštite potrošača određene Nacionalnim programom zaštite potrošača, osobito edukaciju, informiranje, te savjetovanje potrošača, obavljaju udruge za zaštitu potrošača u suradnji s nadležnim tijelima državne uprave i tijelima jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave.

(2) Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača na temelju javnog natječaja odlukom dodjeljuje financijska sredstva udrugama za zaštitu potrošača, za projekte kojima je cilj promicanje zaštite potrošača, a osobito za obavljanje poslova iz članka 126. ovoga Zakona.

Savjetovališta za zaštitu potrošača

Članak 128.

(1) Za organiziranu pomoć potrošačima, udruge za zaštitu potrošača mogu osnovati savjetovališta za zaštitu potrošača.

(2) Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača izdat će odobrenje za rad savjetovališta sukladno kriterijima iz javnog natječaja i potrebama utvrđenim Nacionalnim programom za određeno razdoblje.

(3) Savjetovališta za zaštitu potrošača iz stavka 1. ovoga članka sufinanciraju se iz državnog proračuna Republike Hrvatske.

(4) Ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača daje ocjenu stručne osposobljenosti osoba za rad u Savjetovalištu sukladno pravilniku o postupku ocjenjivanja stručne osposobljenosti osoba za rad u Savjetovalištu koji će propisati ministar nadležan za poslove zaštite potrošača.

(5) Jedinica lokalne, odnosno područne (regionalne) samouprave u mjestu rada Savjetovališta dužna je osigurati prostor za rad Savjetovališta.

Glava III. INFORMIRANJE I EDUKACIJA POTROŠAČA

Nastavni planovi i programi

Članak 129.

(1) Nastavni planovi i programi osnovnog i srednjeg školovanja trebaju sadržati osnovna znanja o pravima i obvezama vezanim za zaštitu potrošača.

(2) Ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača zajedno s ministarstvom nadležnim za poslove obrazovanja sudjeluje u pripremanju odgojnih i obrazovnih programa zaštite potrošača u okviru nastavnih planova i programa.

(3) Ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača i udruge za zaštitu potrošača surađuju s odgojno-obrazovnim institucijama, te provoditi druge odgojno-obrazovne aktivnosti informiranja i edukacije iz područja zaštite potrošača.

V. ZAŠTITA POTROŠAČKIH PRAVA

Glava I. IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

Članak 130.

(1) U slučaju spora između potrošača i trgovca, može se podnijeti prijava Sudu časti Hrvatske gospodarske komore, Sudu časti Hrvatske obrtničke komore ili prijedlog za mirenje centru za mirenje.

(2) Postupak pred sudovima časti iz stavka 1. ovoga članka provodi se sukladno Pravilniku o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i Pravilniku o Sudu časti pri Hrvatskoj obrtničkoj komori kojima se propisuje da su članovi vijeća tih sudova, osim nezavisnih pravnih stručnjaka i predstavnika trgovaca, i predstavnici potrošača.

(3) Mirenje pred centrom za mirenje iz stavka 1. ovoga članka provodi se sukladno odredbama Zakona o mirenju, te sukladno Pravilniku o mirenju centra za mirenje iz stavka 1. ovoga članka.

(4) Troškovi postupka pred Sudom časti Hrvatske gospodarske komore i Sudom časti Hrvatske obrtničke komore iz stavka 1. ovoga članka sufinanciraju se iz državnog proračuna Republike Hrvatske.

(5) Hrvatska gospodarska komora i Hrvatska obrtnička komora će uz suglasnost ministra nadležnog za zaštitu potrošača donijeti odluku o troškovima u postupcima pred Sudom časti Hrvatske gospodarske komore i Sudom časti Hrvatske obrtničke komore.

(6) Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača na temelju javnog natječaja donosi odluku o financijskoj potpori za nadoknađivanje troškova mirenja pred centrima za mirenje.

Glava II. ZAŠTITA KOLEKTIVNIH INTERESA POTROŠAČA

Tužba za zaštitu kolektivnih interesa potrošača

Članak 131.

1) Svaka ovlaštena osoba ima pravo pokrenuti postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača protiv osobe čije je postupanje u suprotnosti s odredbama članka 30. do 70. te članka 87. do 115. ovoga Zakona, odredbama članka 400. do 429. te članka 881. do 903. Zakona o obveznim odnosima, odredbama Zakona o elektroničkoj trgovini, odredbama članka 11. do 49. Zakona o elektroničkim medijima, odredbama Zakona o potrošačkom kreditiranju, odredbama Zakona o uslugama, odredbama Zakona o lijekovima osim članaka 4. do 10., te odredbama Pravilnika o načinu oglašavanja o lijekovima i homeopatskim proizvodima.

(2) Postupak iz stavka 1. ovoga članka može se pokrenuti protiv pojedinog trgovca ili skupine trgovaca iz istoga gospodarskog sektora čije je postupanje u suprotnosti s propisima iz stavka 1. ovoga članka, komorskih i interesnih udruga trgovaca koje promiču protupravno postupanje ili protiv nositelja pravila postupanja trgovaca kojima se promiče korištenje nepoštenih poslovnih prakse, kako je ona definirana odredbama dijela III. ovoga Zakona.

Osobe ovlaštene pokrenuti postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača

Članak 132.

- (1) Postupak iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona mogu tužbom za zaštitu kolektivnih interesa potrošača pokrenuti ovlaštene osobe koje imaju opravdani interes za kolektivnu zaštitu potrošača, kao što su, primjerice, udruge za zaštitu potrošača, te državna tijela nadležna za zaštitu potrošača.
- (2) Vlada Republike Hrvatske će na prijedlog ministra nadležnog za poslove zaštite potrošača uredbom odrediti osobe ovlaštene za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona pred nadležnim sudom iz članka 132.c ovoga Zakona.
- (3) Vlada Republike Hrvatske će na prijedlog ministra nadležnog za poslove zaštite potrošača uredbom iz stavka 2. ovoga članka odrediti i osobe ovlaštene za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača pred nadležnim tijelom neke od država članice Europske unije.
- (4) Uredba iz stavka 2. ovoga članka bit će dostavljena Europskoj komisiji na zahtjev osoba ovlaštenih za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača iz stavka 3. ovoga članka.
- (5) Ako je postupanje određenog trgovca ili skupine trgovaca sa sjedištem u Republici Hrvatskoj, u suprotnosti s odredbama ovoga Zakona i drugih propisa koji su navedeni u članku 131. stavku 1. ovoga Zakona i utječe ili može utjecati na položaj potrošača u nekoj državi članici Europske unije, postupak iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona može pokrenuti udruga za zaštitu potrošača iz te države ili neko drugo neovisno državno tijelo koje je po propisima te države ovlašteno pokrenuti postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača.
- (6) Postupak iz stavka 5. ovoga članka može se pokrenuti i protiv trgovaca sa sjedištem izvan Republike Hrvatske, a čije ponašanje dovodi do povrede propisa iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona.
- (7) Strane osobe iz stavka 5. ovoga članka ovlaštene su pokrenuti postupak iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona, ukoliko su uvrštene na popis osoba ovlaštenih za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa objavljen u Službenom listu Europske unije.
- (8) Popis iz stavka 7. ovoga članka ovlaštena osoba dostavit će sudu istodobno s tužbom za zaštitu kolektivnih interesa potrošača iz članka 131. ovoga Zakona u obliku preslike Službenog lista Europske unije u kojem je taj popis objavljen.

Postupci koji prethode pokretanju sudskog postupka

Članak 132.a

- (1) Prije pokretanja postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona ovlaštena osoba iz članka 132. ovoga Zakona dužna je trgovca ili drugu osobu iz članka 131. stavka 2. ovoga Zakona prethodno pisano upozoriti da će u slučaju da ne prekine s nedopuštenim ponašanjem protiv njega pokrenuti postupak iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona.
- (2) Ovlaštena osoba ne može pokrenuti postupak iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona prije isteka roka od četrnaest dana od dana dostave prethodnog upozorenja iz stavka 1. ovoga članka.

Članak 132.b

- (1) Prije pokretanja postupka iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona, stranke mogu pokrenuti postupak mirenja pred centrom za mirenje radi postizanja nagodbe.
- (2) Mirenje iz stavka 1. ovoga članka provodi se sukladno odredbama Zakona o mirenju i Pravilnika o mirenju centra za mirenje iz stavka 1. ovoga članka.

Stvarna i mjesna nadležnost suda

Članak 132.c

- (1) Za suđenje u postupcima iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona stvarno je nadležan trgovački sud.
- (2) Za suđenje u postupcima iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona mjesno je nadležan trgovački sud prema mjestu sjedišta, odnosno podružnice tuženika, a ukoliko tuženik nema sjedište ni podružnicu, mjesno je nadležan trgovački sud na čijem se području nalazi prebivalište tuženika.
- (3) Za suđenje u postupcima iz članka 131. ovoga Zakona, protiv osobe koja nema opću mjesnu nadležnost u Republici Hrvatskoj mjesno je nadležan trgovački sud kada je na njegovom području

došlo ili je moglo doći do povrede propisa iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona, odnosno mjesno je nadležan trgovački sud na području kojeg su nastale štetne posljedice odnosno povrede.

Teret dokaza

Članak 133.

(1) Ako je postupak iz članka 131. ovoga Zakona pokrenut povodom povrede odredaba članaka 36. do 55. ovoga Zakona, trgovac, odnosno operator sredstva daljinske komunikacije dužan je dokazati da je potrošaču dostavio prethodnu obavijest te pisane potvrde prethodne obavijesti, odnosno da se pridržavao rokova za ispunjenje ugovora sklopljenog putem sredstva daljinske komunikacije.

(2) Ako je postupak iz članka 131. ovoga Zakona pokrenut povodom povrede odredaba članaka 56. do 70. ovoga Zakona, trgovac dužan je dokazati da je ispunio svoju obvezu prethodnog obavješćavanja potrošača te da je potrošač pristao sklopiti ugovor, odnosno pristao na to da mu davatelj financijske usluge počne pružati ugovorenu uslugu prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 63. ovoga Zakona.

(3) U slučaju iz stavka 2. ovoga članka, ugovorna odredba kojom je predviđeno da će teret dokaza glede činjenica navedenih u stavku 2. ovoga članka ležati na potrošaču smatra se nepoštenom ugovornom odredbom, u smislu odredaba dijela II. glave XI. ovoga Zakona.

Članak 134.

Ako je postupak iz članka 131. ovoga Zakona pokrenut povodom povrede odredaba članaka 107. do 115. ovoga Zakona, prilikom odlučivanja o tome je li poslovna praksa nepoštena neće se uzimati u obzir je li tom praksom nekome prouzročena šteta, odnosno je li vjerojatno da će nekome biti prouzročena šteta, kao niti je li osoba protiv koje se vodi postupak kriva za nedopuštenost poslovne prakse.

Predmnijeva netočnosti činjeničnih navoda

Članak 135.

(1) Ako je postupak iz članka 131. ovoga Zakona pokrenut povodom povrede odredaba članaka 107. do 115. ovoga Zakona, nadležni sud iz članka 132.c ovoga Zakona, ako je to primjereno s obzirom na okolnosti slučaja te uzimajući u obzir opravdane interese trgovca, zahtijevati od trgovca protiv kojeg se postupak vodi da u roku od sedam dana dostavi dokaze koji potvrđuju istinitost činjeničnih navoda iznesenih u okviru poslovne prakse.

(2) Ako dokazi iz stavka 1. ovoga članka ne budu dostavljeni u roku predviđenom stavkom 1. ovoga članka ili ako nadležni sud iz članka 132.c ovoga Zakona smatra da su dostavljeni dokazi nepotpuni ili nedovoljni, smatra se da su činjenični navodi izneseni u okviru poslovne prakse neistiniti.

Odluka suda

Članak 136.

Ako utvrdi da je tužbeni zahtjev osnovan, sud će odlukom:

- 1) utvrditi čin povrede propisa o zaštiti potrošača iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona i precizno ga definirati,
- 2) narediti tuženiku da prekine s postupanjem koje je protivno propisima o zaštiti potrošača iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona, te narediti mu da, ukoliko je to moguće, usvoji mjere koje su potrebne za uklanjanje štetnih posljedica koje su nastale zbog njegovog protupravnog ponašanja i
- 3) zabraniti mu takvo ili slično ponašanje ubuduće.

Objava sudske odluke

Članak 136.a

Sud će naložiti tuženiku da o svom trošku objavi cijelu ili dio odluke ukoliko njeno objavljivanje može doprinijeti da se ublaže ili u potpunosti isključe štetne posljedice povrede propisa o zaštiti potrošača iz članka 131 stavka 1. ovoga Zakona.

Sankcija za nepostupanje po odluci suda

Članak 137.

(1) Odlukom iz članka 136. ovoga Zakona kojom se usvaja tužbeni zahtjev, sud određuje rok za ispunjenje odluke.

(2) Sud će na zahtjev osobe ovlaštene za pokretanje postupka iz članka 131. ovoga Zakona odrediti u svojoj odluci novčanu kaznu za slučaj da tuženik dobrovoljno ne ispunio obvezu iz sudske odluke, odnosno ukoliko je obvezu ispunio sa zakašnjenjem, za svaki dan zakašnjenja i to ovisno o ozbiljnosti povrede prava zaštite potrošača.

(3) Na određivanje novčane kazne iz stavka 2. ovoga članka na odgovarajući će se način primijeniti odredbe Ovršnog zakona koje uređuju odmjeraivanje i odlučivanje o novčanoj kazni kao osnovnom sredstvu ovrhe.

(4) Ukoliko sud odlukom obveže tuženika na isplatu određenog novčanog iznosa iz stavka 2. ovog članka, taj će iznos biti uplaćen u korist Državnog proračuna Republike Hrvatske.

Učinak sudske odluke prema trećima

Članak 138.

(1) Odluka kojom sud usvaja tužbeni zahtjev obvezuje tuženika da se u budućnosti suzdrži od istog ili sličnog protupravnog ponašanja u odnosu na sve potrošače.

(2) Ovrhu na temelju odluke iz stavka 1. ovoga članka može, osim tužitelja i ovlaštene osobe iz članka 132. stavka 2. ovoga Zakona, tražiti i svaki potrošač iz stavka 1. ovoga članka.

Obvezujuća snaga sudske odluke za ostale sudove

Članak 138.a

Odluka suda donesena u postupku za zaštitu kolektivnih interesa potrošača iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona u smislu postojanja povrede propisa zaštite potrošača iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona obvezuje ostale sudove u postupku koji potrošač osobno pokrene radi naknade štete koja mu je uzrokovana postupanjem tuženika.

Privremene mjere

Članak 139.

(1) Sud može, do donošenja konačne odluke, odrediti privremenu mjeru kojom će narediti prekid određenog postupanja koje je suprotno odredbama članka 131. stavka 1. ovoga Zakona.

(2) Privremena mjera iz stavka 1. ovoga članka može se odrediti bez dokazivanja uvjeta iz članka 298. stavka 1. Ovršnog zakona.

Članak 140.

Pokretanje ili vođenje postupka pokrenutog na temelju članka 131. ovoga Zakona ne sprečava osobu kojoj je, postupanjem trgovca koje je suprotno odredbama ovoga Zakona i drugih propisa koji su navedeni u članku 131. ovoga Zakona, prouzročena šteta da pokrene pred nadležnim sudom postupak za nadoknadu štete protiv osobe koja joj je nedopuštenim postupanjem prouzročila štetu, da pred sudom pokrene postupak za poništenje ili utvrđivanje ništetnosti ugovora koji je sklopljen pod utjecajem nedopuštenog postupanja, odnosno da pred sudom pokrene bilo koji drugi postupak kojim će zahtijevati ostvarenje prava koja joj pripadaju na temelju pravila sadržanih u ovom ili drugim zakonima.

Dobrovoljna kontrola

Članak 141.

(1) Pokretanje postupka iz članka 131. ovoga Zakona ne isključuje mogućnost dobrovoljne kontrole postupanja trgovca od strane određenih samostalnih organizacija niti isključuju mogućnost da osobe navedene u članku 132. ovoga Zakona pokrenu pred tim samostalnim organizacijama odgovarajući postupak protiv onih članova tih organizacija koji postupaju suprotno odredbama ovoga i drugih zakona, navedenih u članku 131. ovoga Zakona.

(2) Ako se postupak iz članka 131. ovoga Zakona pokreće zbog povrede odredaba članaka 107. do 115. ovoga Zakona, pokretanje tog postupka ne isključuje mogućnost kontrole nepoštene poslovne prakse od strane tvorca pravila postupanja trgovca niti isključuje mogućnost da osobe ili organizacije navedene u članku 132. ovoga Zakona pokrenu pred tvorcem pravila postupanja trgovca ili nekim

njegovim tijelom odgovarajući postupak protiv onih trgovaca koji postupaju suprotno pravilima postupanja trgovaca.

(3) Pokretanje postupaka iz stavaka 1. i 2. ovoga članka ni u kojem slučaju ne predstavlja odricanje od prava da se protiv određenog trgovca, skupine trgovaca ili interesnih udruga trgovaca pokrene postupak predviđen člankom 131. ovoga Zakona.

Suradnja nacionalnih tijela nadležnih za provedbu propisa o zaštiti potrošača

Članak 141.a

Vlada Republike Hrvatske, na prijedlog ministra nadležnog za poslove zaštite potrošača uredbom imenuje tijela koja će biti nadležna za provedbu Uredbe (EZ-a) br. 2006/2004 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 27. listopada 2004. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za nadzor nad provedbom propisa o zaštiti potrošača.

Podredna primjena općih propisa procesnog prava

Članak 141.b

U postupku povodom tužbe iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona nadležni će sud primjenjivati na odgovarajući način odredbe Zakona o parničnom postupku i Ovršnog zakona, ako ovim Zakonom nije drukčije određeno.

VI. INSPEKCIJSKI NADZOR

Članak 142.

Nadzor nad provođenjem ovoga Zakona obavljaju gospodarski inspektori Državnog inspektorata, u skladu s ovlastima utvrđenim zakonom.

Članak 143.

(1) U provedbi inspekcijskog nadzora inspektor će rješenjem trgovcu privremeno zabraniti prodaju proizvoda i pružanje usluga do otklanjanja nalazom utvrđenih nepravilnosti ako:

- uvjeti prodaje nisu istaknuti jasno, vidljivo i čitljivo u prodajnom prostoru, a posebni uvjeti prodaje za pojedine proizvode nisu istaknuti jasno, vidljivo i čitljivo na prodajnim mjestima tih proizvoda (članak 7. stavak 2.),
- maloprodajna cijena proizvoda i usluge i cijena za jedinicu mjere nije istaknuta jasno, vidljivo i čitljivo na način kako je to propisano člankom 9. ovoga Zakona,
- potrošaču ne učini dostupnom obavijest o proizvodu, sukladno članku 17. stavku 1. ovoga Zakona,
- podaci na obavijesti o proizvodu nisu jasni, vidljivi i čitljivi te ako nisu napisani hrvatskim jezikom i latiničnim pismom ili znakovima i piktogramima lako razumljivim potrošaču, što ne isključuje mogućnost istodobne uporabe i drugih jezika (članak 17. stavak 4.),
- proizvod na sniženju, rasprodaji, nije jasno, vidljivo i čitljivo označen cijenom prije i cijenom nakon sniženja, cijenom prije i cijenom tijekom rasprodaje odnosno akcijske prodaje (članak 20. stavak 1.),
- najveći postotak sniženja cijena na proizvodu ne iznosi najmanje jednu petinu vrijednosti svih proizvoda na početku sniženja, rasprodaje, odnosno akcijske prodaje (članak 20. stavak 2.),
- proizvod koji je na sniženju, rasprodaji, odnosno akcijskoj prodaji jer mu uskoro istječe rok uporabe, nema jasno, vidljivo i čitljivo istaknut najmanji ili krajnji rok uporabe proizvoda (članak 21.),
- trgovac prodaje proizvod koji ima grešku, a nije ga fizički odvojio od ostalih proizvoda i jasno vidljivo i čitljivo obilježio na proizvodu i na prodajnome mjestu da je riječ o prodaji proizvoda s greškom (članak 23.),
- prodaju javne usluge ne obračunava po posebnim propisima (članak 24. stavak 2.).

(2) Nadležni inspektor će trgovcu rješenjem zabraniti obavljanje poslovne prakse koja se u smislu dijela III. ovoga Zakona smatra nepoštenom.

(3) Nadležni inspektor će rješenjem narediti trgovcu otklanjanje utvrđene nepravilnosti određujući rok u kojem se ta nepravilnost mora ukloniti ako tijekom inspekcijskog nadzora utvrdi da:

- bez opravdanog razloga nije potrošaču ispunio ugovor (članak 5. stavak 1.),
- u slučaju proizvoda s materijalnim nedostatkom nije prema izboru potrošača uklonio nedostatak na proizvodu, nije predao drugi proizvod bez nedostatka, nije snizio cijenu, nije vratio iznos plaćen za taj proizvod ili nije ispunio drugu obvezu koju je bio dužan ispuniti sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima o odgovornosti za materijalne nedostatke (članak 5. stavak 2.),
- u slučaju nedostatka u obavljanju usluge nije prema izboru potrošača uklonio nedostatak, nije snizio cijenu, nije vratio iznos plaćen za tu uslugu ili nije ispunio drugu obvezu koju je bio dužan ispuniti sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima o odgovornosti za materijalne nedostatke (članak 5. stavak 3.),
- proizvod za koji je dano jamstvo nije popravio u primjerenom roku ili ako to nije učinio, a umjesto toga nije potrošaču predao proizvod koji je ispravan ili nije ispunio drugu obvezu koju je bio dužan ispuniti sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima o jamstvu za ispravnost prodane stvari (članak 5. stavak 5.),
- uz proizvode trgovac nije potrošaču predao i predočio isprave (članak 13.) ovoga Zakona,
- nije predao proizvod potrošaču koji je namijenjen za nagradu (članak 15.),
- zahtijeva ili izričito uvjetuje kupnju proizvoda ili pružanje usluge s djelomičnim ili ukupnim predujmom i isporuči proizvod ili pruži uslugu nakon primitka predujma, te potrošaču nakon isporuke proizvoda ili pružene usluge nije obračunao i isplatio kamate po kamatnoj stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca, ako je rok isporuke bio dulji od jednog mjeseca (članak 29.),
- potrošaču nije predao obavijest sukladno člancima 32., 43., 44., 57. i 62. ovoga Zakona,
- nije obavijestio potrošača sukladno odredbi članka 85. i 89. ovoga Zakona,
- pri oglašavanju postupa suprotno odredbama članka 88. ovoga Zakona,
- nije obavijestio potrošača sukladno odredbi članka 89. stavka 1. i 4. te članka 90. stavka 2. i 4. ovoga Zakona,
- ugovor ne sadrži podatke sukladno članku 90. ovoga Zakona.

(4) Nadležni inspektor će rješenjem narediti trgovcu:

- vraćanje više naplaćenog iznosa oštećenom potrošaču ako utvrdi da se nije pridržavao propisanih ili utvrđenih cijena i uvjeta prodaje (članak 12. stavak 3.),
- vraćanje novčanog iznosa oštećenom potrošaču, ako utvrdi da je naplatio izdavanje opomene (članak 12. stavak 5.),
- vraćanje cjelokupno uplaćenog iznosa uvećanog za zatezne kamate ako utvrdi da trgovac nije vratio u roku cjelokupan iznos koji je potrošač platio na temelju ugovora, uvećan za zatezne kamate kako je propisano člankom 35. stavkom 3., člankom 48. stavkom 3. i člankom 52. stavkom 3.

(5) Žalba izjavljena protiv rješenja iz stavaka 3. i 4. ovoga članka ne odgađa izvršenje rješenja.

(6) Rješenje iz stavaka 1. i 2. ovoga članka inspektor neće donositi ako su utvrđene nepravilnosti otklonjene tijekom inspekcijskog nadzora, odnosno do donošenja rješenja, što će inspektor utvrditi i navesti u zapisniku o obavljenom inspekcijskom nadzoru.

VII. PREKRŠAJNE ODREDBE

Članak 144.

(1) Novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 100.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj pravna osoba ako:

- bez opravdanog razloga ne ispuni ugovor sklopljen s potrošačem ili ga ne ispuni na vrijeme (članak 5. stavak 1.),
- u slučaju proizvoda s materijalnim nedostatkom, prema izboru potrošača, ne ukloni nedostatak na proizvodu, ne preda drugi proizvod bez nedostatka, ne snizi cijenu, ne vrati iznos plaćen za taj proizvod ili ne ispuni drugu obvezu koju je bio dužan ispuniti sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima o odgovornosti za materijalne nedostatke (članak 5. stavak 2.)
- u slučaju nedostatka u obavljanju usluge, prema izboru potrošača, ne ukloni nedostatak, ne snizi cijenu, ne vrati iznos plaćen za tu uslugu ili ne ispuni drugu obvezu koju je bio dužan ispuniti sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima o odgovornosti za materijalne nedostatke (članak 5. stavak 3.)
- proizvod za koji je dano jamstvo ne popravi u primjerenom roku ili ako to ne učini, umjesto toga ne preda proizvod koji je ispravan ili ne ispuni drugu obvezu koju je bio dužan ispuniti sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima o jamstvu za ispravnost prodane stvari (članak 5. stavak 5.),
- bez opravdanog razloga odbije s potrošačem zaključiti ugovor o prodaji proizvoda koji izlaže na prodajnome mjestu ili usluge koja je predmet njegova poslovanja (članak 7. stavak 1.),
- uvjete prodaje ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo u prodajnom prostoru, a posebne uvjete za pojedine proizvode ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo na prodajnim mjestima tih proizvoda (članak 7. stavak 2.),
- za usluge popravaka i održavanja proizvoda čija je vrijednost veća od 500,00 kuna, trgovac ne ispostavi potrošaču ponudu i radni nalog s opisom radova, upotrijebljenog materijala, dijelova za popravak i ako nepotpisani radni nalog uruči potrošaču (članak 7. stavak 4.),
- tijekom popravka proširi radni nalog bez prethodnoga pisanog pristanka potrošača osobno ili putem sredstava daljinske komunikacije (članak 7. stavak 5.),
- postupi suprotno odredbama članka 8.,
- maloprodajnu cijenu proizvoda i usluge i cijenu za jedinicu mjere ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo na način kako je to propisano člankom 9. ovoga Zakona,
- oglašavanje ne sadrži cijenu na način propisan člankom 10. ovoga Zakona (prestaje vrijediti pristupom RH u EU),
- podaci na obavijesti o proizvodu nisu jasni, vidljivi i čitljivi te ako nisu napisani hrvatskim jezikom i latiničnim pismom ili nekim drugim jezikom, znakovima, simbolima ili piktogramima lako razumljivim potrošaču (članak 17. stavak 3.),
- se ne pridržava prodajne cijene proizvoda ili usluga i uvjeta prodaje (članak 12. stavak 3.),
- cijenu posebnog papira za zamatanje i uporabu dodatnih ukrasa te usluge zamatanja ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo (članak 14. stavak 2.),
- ne postupi sukladno odredbi članka 14. stavka 3. ovoga Zakona
- na zahtjev potrošača ne zadrži ambalažu prodanog proizvoda (članak 14. stavak 4.),
- postupi suprotno odredbi članka 16. ovoga Zakona,
- proizvod na sniženju, rasprodaji nije jasno, vidljivo i čitljivo označen cijenom prije i cijenom nakon sniženja, cijenom prije i cijenom tijekom rasprodaje, odnosno akcijske prodaje (članak 20. stavak 1.),

- najveći postotak sniženja cijena proizvoda na sniženju, rasprodaji, ne iznosi najmanje jednu petinu vrijednosti svih proizvoda na početku sniženja, rasprodaje odnosno akcijske prodaje (članak 20. stavak 2.),
- proizvod koji je na sniženju, rasprodaji, jer mu uskoro istječe rok uporabe, nema jasno, vidljivo i čitljivo istaknut najmanji ili krajnji rok uporabe (članak 21.),
- prodaje proizvod koji ima grešku, a nije ga fizički odvojio od ostalih proizvoda i jasno vidljivo i čitljivo obilježio na proizvodu i na prodajnome mjestu da je riječ o prodaji proizvoda s greškom (članak 23.),
- potrošač najkasnije u trenutku zaključivanja ugovora ne dobije pisanu obavijest o njegovom pravu na otkazivanje ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija trgovca (članak 32. stavak 4.),
- vraćeni novac potrošaču ne uveća za zatezne kamate po kamatna stopa u poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca za cijelo razdoblje, računajući od trenutka primitka pisane obavijesti u raskidu ugovora do isplate (članak 35. stavak 3.),
- naplati uporabu sredstava daljinske komunikacije suprotno odredbi članka 42. stavka 3. ovoga Zakona,
- ne postupi sukladno članku 45. ovoga Zakona,
- potrošaču zaračunava troškove, kamate ili kaznu, suprotno propisanom u članku 51. ovoga Zakona,
- postupi protivno odredbama članka 54. ovoga Zakona,
- potrošaču ne uputi prethodnu obavijest ili ako je prethodna obavijest upućena nepravodobno (članak 57. stavak 1.),
- prethodna obavijest ne sadrži podatke propisane člankom 57. stavkom 2. ovoga Zakona,
- postupi suprotno odredbi članka 66. stavaka 7. i 8. ovoga Zakona,
- postupi suprotno članku 87.b stavcima 1., 2., 3., 4. i 6. ovoga Zakona,
- nije dostavio obavijest sukladno članku 89. stavcima 1., 2. i 4. ovoga Zakona,
- postupi suprotno članku 90. stavcima 2. i 4. ovoga Zakona,
- se koristi praksom koja je nepoštena u smislu odredaba dijela III. ovoga Zakona,
- postupi suprotno odredbama članka 92. ovoga Zakona,
- postupi suprotno odredbama članka 93. ovoga Zakona,
- zahtijeva plaćanje suprotno odredbama članka 94. stavcima 2., 4. i 5. ovoga Zakona.

(2) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom od 10.000,00 do 15.000,00 kuna.

(3) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se fizička osoba novčanom kaznom od 5.000,00 do 15.000,00 kuna.

Članak 145.

(1) Novčanom kaznom u iznosu od 15.000,00 do 100.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj pravna osoba ako:

- pruži podatke o potrošaču bilo kojoj trećoj osobi, osim ako to potrošač odobri u pisanom obliku (članak 7. stavak 3.),
- potrošaču ne prizna da je račun plaćen sukladno odredbama članka 11.,
- potrošaču ne izda točan, neizbrisiv te jasno vidljiv i čitljivo ispisan račun (članak 12. stavak 1.),
- naplati izdavanje računa (članak 12. stavak 4.),
- potrošaču naplati izdavanje opomene (članak 12. stavak 5.),
- prigodom prodaje potrošaču ne preda ili ne predoči isprave iz članka 13. stavka 1. ovoga Zakona,

- isprave koje prate proizvod nisu napisane sukladno članku 13. stavcima 2. i 3. ovoga Zakona,
- stavi u promet proizvod čija je ambalaža škodljiva za zdravlje ili nije prilagođena obliku i masi proizvoda te dovodi u zabludu potrošača glede mase i veličine proizvoda (članak 14. stavak 1.),
- ne preda proizvod potrošaču koji je namijenjen za nagradu sukladno odredbi članka 15. ovoga Zakona,
- potrošaču ne učini dostupnom obavijest o proizvodu (članak 17. stavak 1.),
- obavijest o proizvodu ne sadrži oznaku zemlje podrijetla (članak 17. stavak 3.),
- podaci na obavijesti o proizvodu nisu jasni, vidljivi i čitljivi te ako nisu napisani hrvatskim jezikom i latiničnim pismom ili znakovima i piktogramima lako razumljivim potrošaču, što ne isključuje mogućnost uporabe i drugih jezika (članak 17. stavak 4.),
- prodaju javnih usluga, potrošaču ne obračuna sukladno propisanom u članku 24. stavku 3. ovoga Zakona,
- ne omogući potrošaču upoznavanje unaprijed sa svim uvjetima korištenja javnih usluga i te uvjete javno ne objavi u medijima (članak 24. stavak 5.),
- za odluke o pravima i obvezama potrošača javnih usluga ne osnuje savjetodavna tijela u koja su uključeni predstavnici udruga potrošača te ako odluke donosi bez pribavljenog mišljenja savjetodavnog tijela ili odluke ne donosi na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način (članak 24. stavak 6.),
- pruža javnu uslugu, a ne osnuje povjerenstvo za reklamacije potrošača te ako u povjerenstvu za reklamacije potrošača nisu zastupljeni predstavnici udruga za zaštitu potrošača (članak 24. stavak 7.),
- ako trgovac koji pruža javnu uslugu iz članka 24. stavka 1. ovoga Zakona ne omogući potrošaču priključak na distribucijsku mrežu i uporabu priključka i mreže te pružanje usluga pod nediskriminirajućim, unaprijed poznatim i ugovorenim uvjetima (članak 25.),
- postupi suprotno odredbama članka 26. ovoga Zakona,
- ne održava kvalitetu pružene javne usluge u skladu s pravilima struke (članak 27.),
- zahtijeva ili izričito uvjetuje kupnju proizvoda ili pružanje usluge s djelomičnim ili ukupnim predujmom i isporuči proizvod ili pruži uslugu nakon primitka predujma te potrošaču nakon isporuke proizvoda ili pružene usluge ne obračuna i ne isplati kamate po kamatnoj stopi u poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca, ako je rok isporuke dulji od jednog mjeseca (članak 29.),
- nema identifikacijsku karticu (članak 30. stavak 3.),
- potrošaču ne preda ili preda nepotpunu obavijest o pravu na raskid ugovora (članak 32. stavak 1. i 2.),
- postupi suprotno odredbama članka 38. stavka 2., 3. i 4. ovoga Zakona,
- bez prethodnog pristanka potrošača prema potrošaču uporabi pojedinačna sredstva daljinske komunikacije ili ako uporabi adresirani ili neadresirani tiskani materijal iz članka 37. stavka 2. unatoč izričitom protivljenju potrošača (članak 42. stavak 1.),
- prije sklapanja ugovora na daljinu putem sredstva za daljinsku komunikaciju ne obavijesti potrošača o svim odredbama iz članka 43. stavka 1. ovoga Zakona,
- prethodna obavijest nije u skladu s odredbama iz članka 43. stavka 2., 3. i 4. ovoga Zakona,
- potrošaču ne preda potvrdu prethodne obavijesti sukladno članku 44. ovoga Zakona,
- potrošaču ne vrati plaćeni iznos novca u roku od 30 dana po primitku obavijesti potrošača da raskida ugovor (članak 48. stavak 3.),
- ne obavijesti potrošača o nemogućnosti isporuke naručenog proizvoda ili pružanja naručene usluge (članak 52. stavak 2.),

- ne postupi sukladno propisanom u članku 52. stavku 3. ovoga Zakona,
- ne postupi sukladno propisanom u članku 85. ovoga Zakona,
- zahtijeva od potrošača plaćanje suprotno propisanom u članku 95. ovoga Zakona.

(2) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom od 10.000,00 do 15.000,00 kuna.

(3) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se fizička osoba novčanom kaznom od 5.000,00 do 15.000,00 kuna.

Članak 146.

Brisan.

Članak 147.

Nadležni inspektor iz članka 142. ovoga Zakona neće podnositi optužni prijedlog ili donositi prekršajni nalog za prekršaje iz članka 144. stavka 1. podstavka 1. do 6., podstavka 10., 14., 18., 20. i 21. ako trgovac tijekom nadzora ili najkasnije u roku od osam dana od dana provedenog inspekcijskog nadzora otkloni inspekcijskim nalazom utvrđene nepravilnosti, a za koje je inspektor utvrdio da ih je trgovac počinio u istom prodajnom objektu ili na prodajnom mjestu prvi put u roku od godine dana od dana provedenog nadzora.

VIII. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 148.

Vlada Republike Hrvatske donijet će uredbu iz članka 104. stavka 2. i članka 132. stavka 2. ovoga Zakona u roku od šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

Članak 149.

(1) Obvezuje se Vlada Republike Hrvatske da u roku od tri mjeseca od dana stupanja na snagu ovoga Zakona donese odluku o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača te imenuje predsjedatelja i članove toga Vijeća.

(2) Na dan stupanja na snagu odluke iz stavka 1. ovoga članka prestaje važiti Odluka o osnivanju i imenovanju članova Vijeća za zaštitu potrošača (»Narodne novine«, br. 58/04. i 154/04.).

Članak 150.

Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača donijet će pravilnik za čije je donošenje ovlašten ovim Zakonom u članku 128. stavku 3., u roku šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

Članak 151.

Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača donijet će odluku za čije je donošenje ovlašten ovim Zakonom u članku 75. stavku 8. u roku šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

Članak 152.

Hrvatska gospodarska komora i Hrvatska obrtnička komora dužne su u roku šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovoga Zakona uskladiti s odredbama ovoga Zakona Pravilnik o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i Pravilnik o Sudu časti pri Hrvatskoj obrtničkoj komori.

Članak 153.

Do dana stupanja na snagu propisa iz članaka 148. do 151. ovoga Zakona primjenjivat će se podzakonski akti doneseni na temelju članka 60. stavka 8. i članka 102. stavka 4. Zakona o zaštiti potrošača (»Narodne novine«, br. 96/03.).

Članak 154.

Danom stupanja na snagu ovoga Zakona prestaje važiti Zakon o zaštiti potrošača (»Narodne novine«, br. 96/03.).

Stupanje na snagu

Članak 155.

Ovaj Zakon stupa na snagu osmoga dana od dana objave u »Narodnim novinama«, osim članka 112. podstavka 8. i 23. koji stupaju na snagu na dan prijama Republike Hrvatske u Europsku uniju.

Prijelazne i završne odredbe iz NN 79/09

Članak 74.

(1) Savjetovaništa iz članka 53. ovoga Zakona nastavljaju s radom do donošenja novog Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2009-2013.

(2) Subjektima koji provode izvansudsko rješavanje sporova osigurava se financijska potpora iz Državnog proračuna Republike Hrvatske do objavljivanja javnog natječaja o financijskoj potpori za naknađivanje troškova izvansudskog rješavanja sporova sukladno kriterijima i potrebama iz Nacionalnog programa za određeno razdoblje.

Članak 75.

Danom pristupanja Republike Hrvatske Europskoj uniji:

– u članku 17. stavak 3. prestaje važiti, a stavak 4., koji postaje stavak 3., mijenja se i glasi:

»(3) Podaci iz stavka 1. i 2. ovoga članka moraju biti jasni, vidljivi i čitljivi te napisani hrvatskim jezikom i latiničnim pismom ili nekim drugim jezikom, znakovima, simbolima ili piktogramima lako razumljivim potrošaču.«

– U članku 143. stavku 1. podstavak 4. mijenja se i glasi:

»– podaci na obavijesti o proizvodu nisu jasni, vidljivi i čitljivi te napisani hrvatskim jezikom i latiničnim pismom ili nekim drugim jezikom, znakovima, simbolima ili piktogramima lako razumljivim potrošaču (članak 17. stavak 3.).«

U članku 145. stavku 1. podstavak 10. prestaje važiti, a podstavak 11. mijenja se i glasi:

»– podaci na obavijesti o proizvodu nisu jasni, vidljivi i čitljivi te ako nisu napisani hrvatskim jezikom i latiničnim pismom ili nekim drugim jezikom, znakovima, simbolima ili piktogramima lako razumljivim potrošaču (članak 17. stavak 3.).«

Članak 76.

Vlada Republike Hrvatske donijet će uredbu iz članka 57. ovoga Zakona u roku od 30 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

Članak 77.

Vlada Republike Hrvatske donijet će uredbu iz članka 141.a, koji je dodan člankom 66. ovoga Zakona, u roku od šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

Članak 78.

Pravilnik za čije je donošenje ovlašten ovim Zakonom ministar nadležan za zaštitu potrošača je obvezan donijeti u roku od šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

Članak 79.

Do dana stupanja na snagu propisa iz članka 57. ovoga Zakona primjenjivat će se Uredba o određivanju pravnih osoba ovlaštenih za pokretanje postupka radi zaštite zajedničkih interesa potrošača (»Narodne novine«, br. 41/08.) i Uredba o određivanju pravnih osoba ovlaštenih za podnošenje tužbe u vezi sa zabranom korištenja nepoštenih ugovornih odredaba u potrošačkim ugovorima (»Narodne novine«, br. 41/08.).

Članak 80.

Ovlašćuje se Odbor za zakonodavstvo Hrvatskoga sabora da utvrdi i izradi pročišćeni tekst Zakona o zaštiti potrošača.

Članak 81.

(1) Ovaj Zakon i odredbe članka 108., 112, podstavak 1. do 7. i 9. do 22., 114., 133. stavak 1. i 3., 134, 140. i 141. Zakona o zaštiti potrošača (»Narodne novine«, br. 79/07. i 125/07.) stupaju na snagu osmoga dana od dana objave u »Narodnim novinama«.

(2) Odredbe članka 57. ovoga Zakona, u dijelu koji se odnosi na odredbe članka 132. stavka 4. i 5. stupaju na snagu danom pristupanja Republike Hrvatske Europskoj uniji.