

REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo gospodarstva

NACRT

PRIJEDLOG ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA
ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA S KONAČNIM PRIJEDLOGOM ZAKONA

Zagreb, 26. lipnja 2012.

PRIJEDLOG ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA O ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA

I. USTAVNA OSNOVA ZA DONOŠENJE ZAKONA

Ustavna osnova za donošenje Zakona o zaštiti potrošača sadržana je u odredbi članka 2. stavka 4. podstavka 1. Ustava Republike Hrvatske („Narodne novine“, broj 85/10 – pročišćeni tekst)

II. OCJENA STANJA I OSNOVNA PITANJA KOJA SE TREBAJU UREDITI ZAKONOM, TE POSLJEDICE KOJE ĆE DONOŠENJEM ZAKONA PROISTEĆI

Donošenjem Zakona o zaštiti potrošača u lipnju 2003., Republika Hrvatska osigurala je svojim građanima primjerenu zaštitu njihovih prava i interesa prilikom kupnje proizvoda i usluga za osobne potrebe. Zakon o zaštiti potrošača jedan je od propisa kojim je započeo postupak implementacije smjernica Europske unije iz područja zaštite potrošača u hrvatski pravni sustav kojim se preuzimaju europske norme ponašanja na tržištu, kako u pogledu zaštite prava potrošača, tako i same edukacije i informiranja potrošača.

Donošenjem novog Zakona o zaštiti potrošača u srpnju 2007. godine, kao i njegovim izmjenama i dopunama iz lipnja 2009. hrvatsko zakonodavstvo u potpunosti se uskladilo s pravnom stečevinom Europske unije iz ovog područja.

Zakonom o zaštiti potrošača implementirane su slijedeće direktive i to:

1. Direktiva 98/6/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 16 veljače 1998. o zaštiti potrošača vezana uz isticanje cijena na ponuđenim proizvodima
2. Direktiva 97/7/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 1997. o zaštiti potrošača pri sklapanju ugovora na daljinu
3. Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o ugovornim odredbama u potrošačkim ugovorima, koje se protive načelu savjesti i poštenja (nepoštenim odredbama).
4. Direktiva Vijeća 85/577/EEC od 20. prosinca 1985. za zaštitu potrošače pri sklapanju ugovora izvan poslovnih prostorija trgovca
5. Direktiva 2002/65/EC o financijskim uslugama na daljinu
6. DIREKTIVA 94/47/EZ EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 26. listopada 1994. o zaštiti kupaca u svezi s određenim aspektima ugovora vezanih uz otkup prava na korištenje nekretnina na određeno vrijeme
7. Direktiva 2005/29/EC o nepoštenim poslovnim djelovanjima

8. DIREKTIVA 98/27/EC EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 19. svibnja 1998. o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača.

U siječnju 2009. godine usvojena je nova Direktiva 2008/122/EZ EUROPSKOGA PARLAMENTA I VIJEĆA od 14. siječnja 2009. o zaštiti potrošača u odnosu na određene aspekte ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu, o dugoročnim proizvodima za odmor, ponovnoj prodaji i razmjeni.

Naime, od donošenja Direktive 94/47/EZ na tržištu *timeshare*-a, ali i turističkih proizvoda općenito dogodile su se značajne promjene. S jedne strane, povećan je broj specifičnih turističkih proizvoda koji su vrlo slični *timeshare*-u, kako po osnovnim karakteristikama, tako i po načinu nuđenja i prodaje, a koji nisu bili obuhvaćeni Direktivom 94/47/EZ o zaštiti kupaca u svezi s određenim aspektima ugovora vezanih uz otkup prava na korištenje nekretnina na određeno vrijeme.

S druge strane, objekt „klasičnog“ *timeshare*-a nekada su bile isključivo nekretnine, odnosno dijelovi nekretnina (apartmani, kuće za odmor, sobe, i sl.), dok danas objektom tog turističkog proizvoda, pored nekretnina, mogu biti i različite pokretnine, poput jahti, brodova, *cruisera*, auto-karavana, i sl.

Isto tako, u ovom su području postojale određene pravne praznine koje su znatno narušavale tržišno natjecanje i uzrokovale potrošačima ozbiljne probleme, čime se sprečavalo nesmetano funkcioniranje unutarnjega tržišta Europske unije.

Također, činjenica da je Direktiva 94/47/EZ bila direktiva minimalne usklađenosti dovela je do značajnih razlika u uređenju zaštite potrošača prilikom sklapanja *timeshare* ugovora u pojedinim državama članicama.

Slijedom navedenog, u ovom je području, i to usvajanjem nekih zajedničkih pravila trebalo potaknuti veći rast i produktivnost, obzirom da turizam dobiva sve više na važnosti u gospodarstvima država članica Europske unije.

Iako u Republici Hrvatskoj još uvijek nije u dovoljnoj mjeri razvijena ovakva poslovna djelatnost, implementacijom predmetne Direktive očekuje se intenziviranje ove djelatnosti, obzirom da je Republika Hrvatska turistička zemlja s velikim potencijalom koja teži dobrom pozicioniranju u nautičkom turizmu na europskom tržištu.

U odnosu na Direktivu 94/47/EZ, Direktiva 2008/122/EZ donosi nekoliko značajnih novina:

Prvenstveno, Direktiva 2008/122/EZ je direktiva maksimalne harmonizacije, čime se jamči jednako postupanje trgovaca u svim državama članicama, što doprinosi većoj pravnoj sigurnosti kako potrošača, tako i trgovaca.

Drugo, područje primjene predmetne Direktive odnosi se kako na nekretnine (npr. apartmane, sobe za smještaj, i sl.) tako i na pokretnine (npr. *cruisere*, brodove, jahte, auto-kampere), zatim na dugotrajne turističke proizvode, poput „*Discount Holiday Clubs*“, odnosno klubova koji potrošačima omogućuju značajne popuste prilikom korištenja turističkih usluga kao i na ugovore o zamjeni *timeshare*-a, te na ugovore o ponovnoj prodaji *timeshare*-a.

Kako bi se osigurala transparentnost i usporedivost podataka o *timeshare*-u, predviđeno je da sve predugovorne obavijesti kao i obavijest o jednostranom raskidu ugovora moraju biti dane u obliku standardnog informacijskog obrasca, čiji su izgled i sadržaj definirani predmetnom Direktivom, a kojeg će ministar nadležan za područje zaštite potrošača propisati pravilnikom u roku od 3 mjeseca od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

Također, uvedena je potpuna zabrana bilo kakvog plaćanja od strane potrošača za vrijeme trajanja prava na jednostrani raskid ugovora. Osim navedenih, treba spomenuti i novi način definiranja dužine trajanja prava na jednostrani raskid ugovora, novi način definiranja tzv. povezanih ugovora kao i naglašeniju ulogu prekršajnih sankcija za one trgovce koji krše prava potrošača u ovom području.

Također kroz ove izmjene i dopune Zakona o zaštiti potrošača potrebno je urediti jedno od najučestalijih pitanja s kojim se potrošači svakodnevno susreću, a odnosi se na naplatu opomena za dospjela, a nenaplaćena potraživanja trgovaca.

Ekonomska kriza, recesija, visoka stopa nezaposlenosti i prezaduženosti imali su značajnog utjecaja na pravovremeno izvršavanje novčanih obveza potrošača. Veliki broj potrošača, ne svojom voljom, doveden je u situaciju da nije u mogućnosti na vrijeme ispoštovati sve svoje obveze. S druge strane, u nastojanju da naplate svoja potraživanja, kako bi osigurali neometano daljnje poslovanje, trgovci poduzimaju određene aktivnosti, dostavljajući opomene potrošačima u kojim ih podsjećaju o potrebi podmirivanja dospjelih potraživanja.

Ovakva postupanja trgovaca ne bi bila sporna, ukoliko ne bi prouzrokovala znatne dodatne troškove potrošačima, koji su ionako već prezaduženi i nisu u mogućnosti podmiriti osnovno potraživanje.

Veliki broj potrošača kroz svoje pritužbe, kao i udruge za zaštite potrošača iskazuju svoje nezadovoljstvo ovakvim postupanjima trgovaca i traže primjerenu zaštitu svojih prava.

Činjenica da neujednačeni i ponekad vrlo visoki iznosi opomena od strane trgovaca prilikom naplate potraživanja sličnih iznosa proizvoda i usluga dovode do situacije da su potrošači, osim postojećeg dugovanja i zateznih kamata, opterećeni i iznosima opomena, što dodatno povećava njihovu zaduženost, ukazuje na nužnost uređenja ovoga područja.

U tom smislu, a uzimajući u obzir tešku ekonomsku situaciju, te sagledavajući činjenicu da se dospjela potraživanja moraju naplatiti, predlaže se ovim izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača da trgovci, bez naknade, dostavljaju potrošačima opomene radi naplate dospjelih novčanih potraživanja.

Ovakvim rješenjem nastojalo bi se postići potrebna ravnoteža u smislu da trgovac ostvari naplatu svojih potraživanja, što je preduvjet za njegovo daljnje neometano poslovanje, ali bez dodatnog opterećivanja potrošača.

Slijedom svega navedenog, izradio se Prijedlog zakona o izmjenama i dopunama zakona o zaštiti potrošača kojim će se u hrvatsko zakonodavstvo izvršiti transpozicija Direktiva 2008/122/EZ Europskoga parlamenta i Vijeća od 14. siječnja 2009. o zaštiti potrošača u odnosu na određene aspekte ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu, o dugotrajnim proizvodima za odmor, ponovnoj prodaji i razmjeni i urediti pitanje naplate opomena radi dospjelih potraživanja trgovaca prema potrošačima.

Na taj način važeći će Zakon zajedno s predstojećim izmjenama i dopunama doprinijeti višoj razini zaštite potrošačkih prava u Republici Hrvatskoj, a što je jedan od temelja uređenog tržišta i jamstvo za ostvarivanje boljih gospodarskih učinaka i cjelokupnog razvoja gospodarstva.

III. OCJENA I IZVORI POTREBNIH SREDSTAVA ZA PROVOĐENJE ZAKONA

Za provedbu ovog Zakona nije potrebno osigurati financijska sredstava u Državnom proračunu Republike Hrvatske.

IV. RAZLOZI DONOŠENJA ZAKONA PO HITNOM POSTUPKU

Odredbama članaka 161. Poslovnika Hrvatskog Sabora („Narodne novine“, broj 71/00, 129/00, 117/01, 41/02, 91/03, 58/04, 39/08, 86/08) propisano je da se po hitnom postupku donose zakoni koji se usklađuju s propisima Europske unije ako to zatraži predlagatelj. Imajući u vidu da ovaj Prijedlog zakona o izmjenama i dopunama zakona o zaštiti potrošača predstavlja dodatno usklađivanje

zakonodavstva Republike Hrvatske s zakonodavstvom Europske unije, predlaže se njegovo donošenje po hitnom postupku.

V. TEKST PRIJEDLOGA ZAKONA

Tekst Prijedloga zakona dan je u obliku Konačnog prijedloga zakona o izmjenama i dopunama zakona o zaštiti potrošača.

KONAČNI PRIJEDLOG IZMJENA I DOPUNA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA

Članak 1.

U Zakonu o zaštiti potrošača („Narodne novine“ broj 79/07,125/07, 75/09,79/09,89/09,133/09) iza članka 1. dodaje se članak 1.a koji glasi:

„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. za zaštitu potrošača pri sklapanju ugovora izvan poslovnih prostorija trgovca,
-Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. 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. o zaštiti potrošača pri sklapanju ugovora na daljinu,
-Direktiva 98/6/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 16 veljače 1998. o zaštiti potrošača vezana uz isticanje cijena na ponuđenim proizvodima,
-DIREKTIVA 98/27/EC EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 19. svibnja 1998. o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača,
-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. 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.”.

Članak 2.

Članak 3. mijenja se i glasi:

„(1) 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.”.

Članak 3.

U članku 6. dodaje se stavak 3. koji glasi:

„(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.“.

Članak 4.

U članku 12. dodaje se novi stavak 5. koji glasi:

„(5) Izdavanje opomene radi naplate dospjelih novčanih potraživanja nije dozvoljeno naplaćivati.“.

Dosadašnji stavak 5. postaje stavak 6.

Članak 5.

U članku 32. stavku 2. riječi:“kao i“ zamjenjuju se riječima:“način raskida, te“.

U stavku 5. brojka: „3.“ zamjenjuje se brojkom:“ 4.“.

Članak 6.

Naslov Glave X. i članak 87. mijenjaju se i glase:

„Glava X

UGOVOR O PRAVU NA VREMENSKI OGRANIČENU UPORABU (Timeshare),
UGOVOR O DUGOTRAJNOM TURISTIČKOM PROIZVODU, UGOVOR O
PONOVNOJ PRODAJI I UGOVOR O ZAMJENI

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 opis 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.“

Članak 7.

Iza članka 87. dodaje se naslov i članak 87. a koji glasi:

„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.“.

Članak 8.

Naslov iznad članka 88. i članak 88. mijenjaju se i glase:

”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. ovog članka potrošaču mora biti dostupna tijekom čitavog trajanja događanja iz stavka 2. ovog članka.
- (4) Zabranjeno je vremenski ograničenu uporabu (timeshare) i dugotrajni turistički proizvod oglašavati i/ili nuditi na tržištu kao ulaganje.“.

Članak 9.

Članak 89. mijenja se i glasi:

„(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.”

Članak 10.

Naslov iznad članka 90. i članak 90. mijenjaju se i glase:

” *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 zasebni 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.“.

Članak 11.

Naslov iznad članka 91. i članak 91. mijenjaju se i glase:

” Pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora

Članak 91.

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.

(1) 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 trajnome 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 istovremeno s ugovorom o pravu na vremenski ograničenju uporabu(timeshare) ponuđen ugovor o zamjeni, na oba ugovora primjenjuje se samo jedan rok za jednostrani raskid ugovora iz stavka 1. ovog članka, s time da se rok za jednostrani raskid u pogledu oba ugovora računa u skladu s odredbom stavka 2. ovog 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.”.

Članak 12.

Naslov iznad članka 92. i članak 92. mijenjaju se i glase:

” 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 temeljem 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.“

Članak 13.

Naslov iznad članka 93. i članak 93. mijenjaju se i glase :

”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 ponovna prodaja prava bude izvršena, odnosno ugovor o ponovnoj prodaji prestane na neki drugi način.“

Članak 14.

Naslov iznad članka 94. i članak 94. mijenjaju se i glase:

”Posebna pravila o ugovorima o dugotrajnom turističkom proizvodu

Članak 94.

- (1) Kod ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu plaćanje se vrši 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 dospjeća 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.“.

Članak 15.

Naslov iznad članka 95. i članak 95. mijenjaju se i glase:

”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 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 kojim je potrošač sklopio povezani ugovor dužni su potrošaču vratiti sve što su na temelju povezanog ugovora primili od njega i to

u roku od 30 dana od kada je trgovac primio obavijest iz članka 91. ovoga Zakona.“.

Članak 16.

Članak 142. mijenja se i glasi:

„Članak 142.

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

Članak 17.

U članku 143. stavku 3. podstavak 13. i 14. mijenjaju se i glase:

„-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.

U stavku 4. dodaje se novi podstavak 2. koji glasi:

„-vraćanje novčanog iznosa oštećenom potrošaču, ako utvrdi da je naplatio izdavanje opomene (članak 12. stavak 5.).“.

Dosadašnji podstavak 2. postaje podstavak 3.

Članak 18.

U članku 144. stavku 1. u podstavku 22. brojka :“3.“ zamjenjuje se brojkom:“4.“

Podstavci 35., 36. i 37. mijenjaju se glase:

„-postupi suprotno članku 87b. stavku 1.,2.,3.,4. i 6. ovoga Zakona,“

- nije dostavio obavijest sukladno članku 89. stavku 1., 2. i 4. ovoga Zakona,
- postupi suprotno članku 90. stavku 2. i 4. ovoga Zakona,“.

Iza podstavka 38. točka se zamjenjuje zarezom i dodaju se podstavci 39., 40. i 41. koji glase:

„-postupi suprotno odredbama članka 92. ovoga Zakona,
-postupi suprotno odredbama članka 93. ovoga Zakona,
-zahtijeva plaćanje suprotno odredbama članka 94. stavka 2., 4. i 5. ovoga Zakona.“.

Članak 19.

Članak 145. mijenja se i glasi:

„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. stavku 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 predumom 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 20.

Pravilnike za čije je donošenje ovlašten ovim Zakonom ministar nadležan za područje zaštite potrošača obvezan je donijeti u roku od tri mjeseca od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

Članak 21.

Ovaj Zakon stupa na snagu osmoga dana od dana objave u "Narodnim novinama."

OBRAZLOŽENJE

Uz članak 1.

Ovim se člankom u važeći Zakon iza članka 1. dodaje članak 1.a kojim se navode direktive pravne stečevine Europske unije u području zaštite potrošača s kojima je usklađen Zakon o zaštiti potrošača.

Uz članak 2.

Ovim člankom izmijenjuje se članak 3. važećeg Zakona na način da su dodani pojmovi povezani ugovor, ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji, te ugovor o zamjeni. Također pojmovi trajni medij, potrošač i trgovac usklađeni su s izričajem predmetne Direktive, s time da se dosadašnja definicija trgovca širi i na osoba koja nastupa u ime ili za račun trgovca, a što je do sada bilo uređeno zasebnim stavkom (dosadašnjim stavkom 2.)

Uz članak 3.

Ovim člankom se u članku 6. važećeg Zakona dodaje stavak 3. kojim su propisani slučajevi u kojima potrošač ne može biti lišen zaštite svojih prava koju ima temeljem ovoga Zakona, u slučaju da je za ugovore iz Glave X. ovoga Zakona mjerodavno strano pravo.

Uz članak 4.

Ovim člankom dopunjuje se članak 12. važećeg Zakona novim stavkom 5. kojim se propisuje da trgovac prilikom dostave obavijesti potrošaču za dospelja potraživanja ne smije potrošača teretiti troškom opomene. Svrha propisivanja ove odredbe, odnosno zabrane naplaćivanja opomene je u tome što trgovac zaračunava potrošaču zakonsku zateznu kamatu za vremensko razdoblje od dana dospjeća potraživanja do naplate istog, a čime pokriva trošak potrošačevog kašnjenja u naplati potraživanja, dok naplaćivanje troškova opomene predstavlja za potrošača samo dodatni trošak.

Uz članak 5.

Ovim se člankom izmjenjuje stavak 4. članka 32. važećeg Zakona na način da je u obavijesti o pravu na jednostrani raskid ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija trgovca, između ostalog, potrebno navesti i način na koji potrošač raskida predmetni ugovor, a u cilju bolje i kvalitetnije informiranosti potrošača.

Uz članak 6.

Ovim člankom se mijenja naslov glave X. važećeg Zakona.

Također se izmjenjuje se i članak 87. važećeg Zakona na način da se propisuje da se odredbama Glave X. važećeg Zakona uređuje ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji, te ugovor o zamjeni.

Ugovor o vremenski ograničenoj uporabi (timeshare) je dugotrajni ugovor (u svakom slučaju dužem od jedne godine) kojim potrošač za sebe stječe pravo noćenja u više navrata i to bez obzira o kojem je smještajnom objektu riječ. Predmet ugovora o vremenski ograničenoj uporabi može biti nekretnina (npr. turistički apartman, soba u hotelu, itd.) ili pokretnina (npr. jahta, jedrilica, soba u *cruiseru*, auto-kamper i sl.). Zbog ove sadržajne izmjene u odnosu na važeći Zakon o zaštiti potrošača, predloženo je da se ovaj ugovor više ne naziva „ugovor o vremenski ograničenoj uporabi nekretnine“, što je bio slučaj do sada, već „ugovor o vremenski ograničenoj uporabi“. Nadalje, osim sadržajnog kriterija, za kvalifikaciju nekog ugovora kao ugovora o ograničenoj uporabi, potrebno je da se ispuni i vremenski kriterij, odnosno da je riječ o ugovoru koji se sklapa na razdoblje duže od jedne godine.

Ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu je ugovor koji je također sklopljen na razdoblje duže od jedne godine kojim potrošač uz naknadu primarno stječe pravo na popust ili druge pogodnosti u pogledu smještaja, vezano ili nevezano uz putovanje ili ostale usluge. U tom smislu, pod dugotrajnim turističkim proizvodima misli se poglavito na tzv. „*Discount Holiday Clubs*“, odnosno klubove koji potrošačima nude povoljnije cijene pojedinih turističkih usluga. Temeljene karakteristike tih „klubova popusta“ vrlo su slične temeljnim karakteristikama ugovora o vremenski ograničenoj uporabi (timeshare): potrošač unaprijed plaća značajan iznos da bi se učlanio u klub te da bi mu se omogućilo korištenje pogodnosti kluba, poput servisa rezerviranja smještaja, unajmljivanja automobila, rezervacije letova, osiguranja i ostalih turističkih usluga po znatno sniženim cijenama; odnose se na vremenski ponavljano korištenje turističkih usluga kroz duže vremensko razdoblje; oglašavaju se i prodaju istim prodajnim kanalima i

istim prodajnim metodama kao i ugovor o vremenski ograničenoj uporabi (timeshare).

Ugovor o ponovnoj prodaji je ugovor temeljem kojeg trgovac uz naplatu pomaže potrošaču pri prodaji ili kupnji prava na vremenski ograničenu uporabu (timeshare) ili nekog drugog dugotrajnog turističkog proizvoda, dok je ugovor o zamjeni ugovor temeljem kojeg se potrošač uz naplatu uključuje u sustav zamjene koji mu omogućava pristup smještaju za noćenje ili drugim uslugama s time da za uzvrat potrošač omogućava drugim osobama privremeni pristup pravima koje on ima na temelju ugovora o vremenski ograničenoj uporabi (timeshare). Ovi ugovori prvenstveno služe boljem i jednostavnijem korištenju ugovora o vremenski ograničenoj uporabi (timeshare) i ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu. Ugovor o zamjeni i ugovor ponovnoj prodaji nisu novost u kontekstu *timeshare*-a. Naime, vrlo često mnogi *timeshare* sustavi predviđaju neke posebne sustave zamjene ili ponovne prodaje. Na taj način, primjerice, potrošač ima mogućnost da, ustupajući drugim osobama svoj smještajni kapacitet, ujedno u određenom vremenskom razdoblju koristi smještajne kapacitete drugih osoba uključenih u sustav razmjene, uglavnom na nekom drugom kraju svijeta. Ti specifični ugovori nisu bili posebno uređeni Direktivom 94/47/EZ, što je dovelo do značajnih devijacija u poslovanju te značajnih povreda prava potrošača. Zbog toga su novom Direktivom 2008/122/EZ izrijekom uređeni i takve vrste ugovora.

Nadalje, propisuje se da se posebnim propisima uređuje niz drugih pitanja vezanih uz ugovore iz 87. ovoga Prijedloga Zakona, poput pitanja njihove pravne naravi, pitanja pretpostavaka koje je potrebno ostvariti da bi se netko mogao baviti djelatnošću nuđenja na tržištu dugotrajnih turističkih proizvoda, pitanja pretpostavaka upisa stečenoga prava u zemljišne knjige ili druge javnopravne ili privatnopravne registre, te da pravila Glave X. ovoga Zakona niti na koji način ne utječu na sadržaj i primjenu tih posebnih propisa. Primjerice, pravo na vremenski ograničenu uporabu (timeshare) može biti stvarnopravne naravi (npr. kupnja etažnog vlasništva ili suvlasničkog dijela) ili obveznopravne naravi (zakup ili najam prostora). Nadalje, neki oblici *timeshare*-a pretpostavljaju ulazak u određenu zajednicu, npr. ortaštvo ili trgovačko društvo, u državama koje to omogućavaju. To pitanje pravne naravi *timeshare*-a nije uređeno ovim propisom. Kako ne bi bilo sporno da se ovim zakonom uređuje samo zaštita potrošača prilikom sklapanja naprijed spomenitih ugovora, a ne i ostala pravna pitanja vezana uz te ugovore, izričito je propisano da se predloženim odredbama ne dovodi u pitanje primjena 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 i licenciranja i pravila kojima se utvrđuje pravna narav prava koja su predmet ugovora obuhvaćenih ovim odredbama.

Uz članak 7.

Ovim člankom dodaje se važećem Zakonu novi članak 87.a kojim se propisuju opće odredbe koje se odnose na ugovore iz članka 87. stavka 1. važećeg Zakona.

Tako odredbe članka 87a. propisuju da ugovor mora biti sklopljen u pisanom obliku, i to bilo na papiru ili nekom drugom trajnom mediju (npr. u obliku elektroničkog zapisa). Pritom mora biti sastavljen na jednom od jezika koje potrošač razumije (po njegovom izboru, bilo službenom jeziku države njegovog boravišta ili službenom jeziku države čije državljanstvo potrošač ima), s time da ugovor o vremenski ograničenoj uporabi (timeshare) nužno mora biti sastavljen i na hrvatskom jeziku ako se odnosi na nekretninu koja se nalazi na teritoriju Republike Hrvatske ili ako trgovac obavlja svoju prodajnu djelatnost na području Republike Hrvatske. Ako je riječ o potrošaču čije je boravište u nekoj državi Europske unije ili koji je državljanin neke države članice Europske unije, potrošač može izabrati da ugovor bude sastavljen na službenom jeziku te države članice jedino ako je riječ o jeziku koji je ujedno i službeni jezik Europske unije. Ako se ugovor o vremenski ograničenoj uporabi (timeshare) odnosi na određenu nekretninu, tada mora biti sastavljen i na službenom jeziku, odnosno jednom od službenih jezika, države u kojoj se nekretnina nalazi. Budući da kod ovih ugovora postoji mogućnost da ugovor bude sklopljen u više jezičnih inačica, posebno je propisano da će u takvom slučaju svaka jezična inačica imati svojstvo izvornika, a kako bi se omogućilo potrošaču da zadrži za sebe primjerak ugovora, u svrhu dokazivanja sklopljenog ugovora te prava i obveza koja iz njega proizlaze, a da mu istodobno bude omogućeno da na temelju takvog ugovora eventualno upiše stečeno pravo u neke registre, predviđeno je da potrošač mora primiti najmanje dva primjerka ugovora iz ove glave Zakon.

Uz članak 8.

Ovim člankom propisano je da prilikom svakog oglašavanja koje se odnosi na ugovore uređene ovim odredbama mora jasno biti navedeno pravo potrošača da dobije prethodnu obavijest, kao i mjesto gdje se ta obavijest može dobiti. Na taj će način potrošač, prije nego li uopće stupi u kontakt s trgovcem koji nudi takav proizvod, biti upoznat s činjenicom da unaprijed, prije nego li odluči sklopiti ugovor, mora i može dobiti određene obavijesti o temeljnim karakteristikama proizvoda koji mu se nudi kao i uvjetima ugovora pod kojima može steći taj proizvod, a koje će mu omogućiti da donese odluku o tome hoće li ili ne sklopiti takav ugovor. U slučajevima da se ovi turistički proizvodi potrošačima nude osobno, na različitim promotivnim i prodajnim događajima trgovac je dužan u pozivu na takav događaj jasno navesti komercijalnu svrhu i prirodu događaja. Kako se potrošači ne bi dovodili u zabludu u pogledu naravi proizvoda koji im se

nudi, posebno je zabranjeno da se ovi turistički proizvodi nude ili oglašavaju kao ulaganje.

Uz članak 9.

Ovim člankom propisano je da u primjerenom roku prije sklapanja ugovora iz ove Glave Zakona, potrošač mora dobiti prethodnu obavijest kojom će biti obaviješten o svim pojedinostima ugovora koji mu se nudi tj. o trgovcu koji nudi proizvod, osnovnim karakteristikama ponuđenog proizvoda, pravima i obavezama potrošača i sl. Kako bi ova obavijest bila jednaka na području čitave Europske unije, po uzoru na Direktivu Europske unije 2008/122/EZ, predviđeno je da ova prethodna obavijest bude dana u obliku posebnog standardnog informacijskog obrasca čiji će sadržaj i oblik propisati ministar nadležan za područje zaštite potrošača.

Uz članak 10.

Ovim člankom propisano je da sadržaj ugovora iz ove glave Zakona mora odgovarati prethodnoj obavijesti, odnosno da promjene u odnosu na prethodnu obavijest moraju biti posebno navedene, kako bi se potrošač pravovremeno obavijestio o njima, a kako prilikom sklapanja ovih ugovora ne bi dolazilo do dovođenja potrošača u zabludu.

Pritom, posebno je propisano da do promjene sadržaja ugovora u odnosu na prethodnu obavijest može doći isključivo na temelju sporazuma strana ili iznimno i bez sporazuma strana, ali jedino ako potreba izmjene sadržaja ugovora u odnosu na prethodnu obavijest ne proizlazi iz neuobičajenih i nepredvidivih okolnosti koje su izvan kontrole trgovca, a čije se posljedice nisu mogle spriječiti niti uz uporabu dužne pažnje.

Prilikom sklapanja ugovora potrošaču mora biti posebno skrenuta pozornost na postojanje prava na jednostrani raskid ugovora te je - kako bi se osiguralo da potrošač doista bude obaviješten o toj činjenici - propisano da potrošač mora posebno potpisati ugovorne odredbe kojima ga trgovac obavještava o postojanju toga prava, o njegovu trajanju i o zabrani plaćanja unaprijed, prije isteka roka za raskid ugovora. Kako bi se potrošaču olakšalo korištenje njegovog prava na jednostrani raskid ugovora, svaki ugovor iz ove Glave Zakona mora sadržavati i poseban standardizirani obrazac za jednostrani raskid ugovora, čiji će oblik i sadržaj pravilnikom propisati ministar nadležan za područje zaštite potrošača.

Korištenjem standardnog obrasca za jednostrani raskid ugovora na području čitave Europske unije trebala bi se povećati transparentnost i predvidljivost postupanja potrošača prilikom raskida toga ugovora, što bi trebalo pozitivno utjecati na povjerenje potrošača prema ovim proizvodima te posljedično na povećanje broja korištenja ovih turističkih proizvoda u prekograničnim transakcijama.

Uz članak 11.

Ovim člankom predviđeno je pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora. Pravo na jednostrani raskid ugovora posebno je pravo koje se potrošačima daje u situacijama kada na njih djeluje tzv. faktor iznenađenja. Sklapanje ugovora iz ove Glave Zakona, kojima su u pravilu predviđena iznimno značajna financijska izdvajanja na strani potrošača, u pravilu se dešava neposredno prije sezone godišnjih odmora kada potrošači, često dovedeni u zabludu zavaravajućom praksom trgovaca ili navedeni na sklapanje ugovora pod utjecajem agresivne prakse trgovaca, nepromišljeno i bez prethodne konzultacije pravnih, ekonomskih i ostalih stručnjaka sklapaju takve ugovore. Položaj potrošača tim je teži ukoliko je ova vrsta ugovora obilježena prekograničnim elementom, bilo da se nekretnina nalazi u inozemstvu ili se usluge pružanju u inozemstvu ili pak trgovac djeluje u inozemstvu. Zbog tih se razloga potrošaču daje pravo da u određenom, relativno kratkom, vremenskom periodu, jednostrano raskine ugovor, bez potrebe da pritom navodi bilo kakve razloge za takav raskid. Pravo na jednostrani raskid ugovora potrošač, u pravilu, može koristiti u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora ili predugovora, odnosno od dana kad je potrošač primio primjerak ugovora i predugovora, ako je primitak uslijedio nakon sklapanja ugovora. Pritom, predviđeni su posebni, produženi rokovi za korištenje prava na jednostrani raskid ugovora u slučaju da potrošaču nije dostavljena prethodna obavijest, odnosno da mu nije dostavljen standardni obrazac za jednostrani raskid ugovora kao i posebni rokovi za slučaj kad je potrošaču istovremeno s ugovorom o pravu na vremenski ograničenu uporabu(timeshare) ponuđeno sklapanje ugovora o zamjeni. Također propisano je da potrošač jednostrano raskida ugovor u pisanom obliku.

Uz članak 12.

Ovim člankom propisano je da, u slučaju da iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora, potrošač ne može trpjeti nikakve negativne financijske posljedice, odnosno ne mora snositi nikakve troškove niti druge financijske obveze zbog raskida ugovora, a sve kako bi se potrošačima omogućilo da mogu nesmetano koristiti svoje pravo na jednostrani raskid ugovora.

Uz članak 13.

Ovim člankom propisano je da se prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora od potrošača ne smije zahtijevati nikakvo plaćanje unaprijed niti bilo koja druga vrsta ispunjenja financijskih obveza, a u pogledu ugovora o ponovnoj prodaji, niti bilo kakvo davanje jamstva, rezervacije u novcu, izričitog priznanja duga ili bilo koje druge financijske transakcije prije nego ponovna prodaja prava bude izvršena ili ugovor o ponovnoj prodaji prestane na neki drugi način.

Uz članak 14.

Ovim člankom propisana su posebna pravila o plaćanju i otkazu ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu. Kod takvih ugovora mora biti izrađen plan

obročnog plaćanja te bilo kakvo plaćanje mora biti usklađeno s tim planom. Nakon plaćanja drugog obroka, potrošač ima pravo raskinuti takav ugovor bez potrebe plaćanja bilo kakve naknade, kazne ili neke druge financijske obveze.

Uz članak 15.

Ovim člankom propisano je da ukoliko potrošač jednostrano raskida ugovor o vremenski ograničenoj uporabi (timeshare) i ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu ujedno dolazi i do raskida povezanih ugovora (ugovor na temelju kojeg potrošač stječe usluge koje su povezane s ugovorom o vremenski ograničenoj uporabi(timeshare) ili s ugovorom o dugotrajnom turističkom proizvodu, a koje se pružaju od strane trgovca ili treće osobe na temelju sporazuma između te treće osobe i trgovca) i to bez ikakvih troškova za potrošača, a sve kako bi se potrošač dodatno zaštitio. Također je propisan i način raskida povezanog ugovora, a posebno ugovora o kreditu koji je sklopljen kao takav ugovor.

Uz članak 16.

Ovim člankom mijenja se članak 142. Važećeg Zakona, a vezano uz nadzor nad provođenjem istog.

Naime, važeća odredba uređivala je da nadzor, pored Državnog inspektorata, vrše i nadležni inspektori ostalih ministarstava, a u skladu sa svojim ovlastima.

U praksi, ovakvo rješenje nije dalo očekivane rezultate, obzirom da pojedine inspeksijske službe nemaju propisane ovlasti u svojim zakonima temeljem kojih bi mogle postupati po Zakonu o zaštiti potrošača. Također, potrebno je napomenuti da je kroz suradnju Državnog inspektorata s ostalim inspeksijskim tijelima i udrugama za zaštitu potrošača, općeprihvaćeni stav da bi samo gospodarski inspektori trebali biti nadležni za nadzor nad provedbom Zakona o zaštiti potrošača.

Stoga, radi učinkovitosti i unaprjeđenja sustava zaštite potrošača predlaže se da nadzor nad provedbom Zakona o zaštiti potrošača obavlja samo Državni inspektorat.

Uz članak 17.

Ovim člankom propisane su upravne mjere koje poduzimaju nadležni inspektori ukoliko utvrde nepravilnosti u postupanju trgovaca.

Uz članak 18. i 19.

Ovim člankom propisane su prekršajne odredbe.

Uz članak 20.

Ovim člankom predviđeno je da će ministar nadležan za područje zaštite potrošača donijeti, u roku od 3 mjeseca od dana stupanja na snagu ovoga Zakona, pravilnik kojim će propisati sadržaj i oblik prethodne obavijesti o ugovorima iz Glave X. dijela II. Zakona o zaštiti potrošača, te pravilnik kojim će propisati sadržaj i oblik standardnog obrasca za jednostrani raskid ugovora od strane potrošača.

Uz članak 21.

Ovim člankom propisano je stupanje na snagu ovoga Zakona.

VI. TEKST VAŽEĆEG ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA (ČLANCI KOJI SE MIJENJAJU I DOPUNJUJU)

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.

Definicije

Članak 3.

(1) 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,
- *»obavijest o proizvodu«* je pisana obavijest u kojoj se navode osnovni podaci o proizvodu,
- *»potrošač«* je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj djelatnosti niti obavljanju djelatnosti slobodnog zanimanja,
- *»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*« je svaki instrument koji omogućava potrošaču da pohrani podatke koji su namijenjeni njemu osobno, na način da podaci ostanu dostupni za buduću uporabu tijekom razdoblja primjerenog svrsi informacije, te koji omogućava nepromijenjenu reprodukciju pohranjenih podataka,

– »*trgovac*« je bilo koja osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje poslovne djelatnosti ili u okviru obavljanja djelatnosti slobodnog zanimanja,

– »*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,

– »*zemlja podrijetla*« je zemlja u kojoj je proizvod proizveden, odnosno zemlja u kojoj je proizvod podvrgnut procesu koji je posljednji bitno promijenio njegova svojstva.

(2) U smislu glave VI. dijela II. i dijela III. ovoga Zakona, trgovcem se smatra i osoba koja nastupa u ime ili za račun trgovca.

(3) U smislu dijela III. ovoga Zakona, pojedini izrazi znače:

– »*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,

– »*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,

– »*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,

– »*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,

– »*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,

– »*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,

– »*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.

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, ništete su.

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) 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.

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, kao i 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 3. ovoga članka.

Glava X.

UGOVOR O PRAVU NA VREMENSKI OGRANIČENU UPORABU NEKRETNINE

Područje primjene

Članak 87.

(1) Odredbama ove glave Zakona uređuju se jedan ili više ugovora koji se sklapaju za razdoblje koje ne može biti kraće od tri godine, a kojim trgovac, izravno ili neizravno, za potrošača osniva ili na njega prenosi pravo uporabe jedne ili više nekretnina, odnosno jednog ili više posebnih dijelova nekretnine tijekom određenog ili odredivog dijela godine, dok se potrošač obvezuje za to platiti mu ukupnu cijenu.

(2) Odredbe ove glave Zakona primjenjivat će se i kad su zaobiđene drukčijim formulacijama ugovornih odredaba te bez obzira na to je li, po mjerodavnom pravu, pravo iz stavka 1. ovoga članka stvarnopravne ili obveznopravne prirode.

(3) Ugovor iz stavka 1. ovoga članka mora biti u pisanom obliku.

(4) Ugovor iz stavka 1. ovoga članka mora biti napisan na službenom jeziku države u kojoj potrošač ima prebivalište ili boravište, odnosno, prema potrošačevu izboru, službenom jeziku države čiji je on državljanin te na službenom jeziku države na čijem se području nekretnina nalazi.

(5) Ako bi u slučaju iz stavka 4. ovoga članka ugovor bio sastavljen u više jezičnih inačica, svaka se jezična inačica smatra izvornikom.

(6) U slučaju spora, ako postoje razlike između jezičnih inačica ugovora iz stavka 4. ovoga članka, izvornikom će se smatrati ona jezična inačica ugovora koju odabere potrošač.

(7) Najmanje tri primjerka ugovora moraju biti uručena potrošaču.

Upis prava na vremenski ograničenu uporabu nekretnine

Članak 88.

(1) Tko ugovorom iz članka 87. ovoga Zakona stekne pravo na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, ovlašten je, ako se nekretnina nalazi na području Republike Hrvatske, to pravo upisati u zemljišnu knjigu.

(2) Pravo na vremenski ograničenu uporabu nekretnine ne može biti protivno pravu onoga koji je, postupajući s povjerenjem u zemljišne knjige, u dobroj vjeri upisao svoje pravo na nekretnini dok pravo na vremenski ograničenu uporabu nekretnine još nije bilo upisano.

Prethodna obavijest

Članak 89.

(1) Trgovac je dužan svakoj osobi koja traži obavijest o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine dostaviti pisanu obavijest koja, uz opći opis nekretnine, sadrži barem kratku i točnu obavijest o podacima navedenim u članku 90. stavku 1. podstavcima 1. do 8., 10., 13. i 14., a ako na nekretnini još nije izgrađena zgrada, podacima navedenim u članku 90. stavku 2. podstavcima 1. do 5. ovoga Zakona te uputu o tome gdje i na koji način je moguće dobiti detaljnije obavijesti.

(2) Obavijest iz stavka 1. ovoga članka mora biti napisana na službenom jeziku države u kojoj potrošač ima prebivalište ili boravište, odnosno, prema izboru potrošača, službenom jeziku države čiji je on državljanin te na službenom jeziku države na čijem se području nekretnina nalazi.

(3) U svakom oglasu koji se odnosi na ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine mora biti navedena mogućnost dobivanja prethodne obavijesti, kao i mjesto na kojem se ta obavijest može dobiti.

Sadržaj ugovora ili predugovora

Članak 90.

(1) Ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, kao i predugovor kojim se strane obvezuju sklopiti taj ugovor treba sadržati sljedeće:

- ime, tvrtku ili naziv te prebivalište ili sjedište stranaka,
- pravo na temelju kojega trgovac raspolaze nekretninom na način predviđen člankom 87. stavkom 1. ovoga Zakona,
- ime, tvrtku ili naziv te prebivalište ili sjedište vlasnika nekretnine, ako trgovac koji s

- potrošačem sklapa ugovor iz ove glave Zakona nije vlasnik nekretnine,
- pravnu narav prava koje je predmet ugovora iz ove glave Zakona te ovlaštenja koja za potrošača proizlaze iz tog prava, kao i pretpostavke pod kojima se u državi u kojoj se nekretnina nalazi to pravo može izvršavati te navod jesu li te pretpostavke ostvarene, a ako nisu, koje se pretpostavke tek trebaju ispuniti,
 - ako je nekretnina ugovorom određena, točan opis nekretnine i njezinu lokaciju,
 - komunalne usluge, poput primjerice električne energije, vode, održavanja, telefona, odvoza smeća, koje stoje potrošaču na raspolaganju, kao i pretpostavke pod kojima mu te usluge stoje na raspolaganju,
 - zajedničke prostorije, poput primjerice bazena ili saune, kojima se potrošač ima pravo koristiti te pretpostavke pod kojima ima pravo koristiti se zajedničkim prostorijama,
 - pravila o održavanju i upravljanju nekretninom,
 - točno vremensko razdoblje unutar kojeg potrošač može koristiti nekretninu te datum od kojeg potrošač može početi koristiti nekretninu,
 - ugovorenu cijenu, okvirni iznos troškova uporabe zajedničkih prostorija i komunalne usluge, podatke za izračun troškova vezanih za uporabu nekretnine, obvezatna zakonska davanja, poput poreza i pristojbi, iznos troškova za održavanje nekretnine i njezino upravljanje,
 - odredbu kojom trgovac izjavljuje da uporaba nekretnine nije povezana ni sa kakvim drugim troškovima osim onih navedenih u ugovoru,
 - odredbu kojom se uređuje mogućnost uključivanja u sustav zamjene ili prodaje prava na vremenski ograničenu uporabu nekretnine te kojom se navode troškovi u slučaju da je taj sustav organiziran od strane trgovca ili osobe koju on ugovorom na to ovlasti,
 - obavijest o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora iz članka 92. ovoga Zakona, načinu raskida te roku za raskid, osobi kojoj se pisana obavijest o raskidu treba poslati te prirodi i iznosu troškova koje će potrošač, u slučaju raskida ugovora, biti dužan platiti,
 - način raskida ugovora o zajmu sklopljenom u svezi s ugovorom o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine,
 - datum i mjesto potpisivanja ugovora svake ugovorne strane.
- (2) Ako u vrijeme sklapanja ugovora ili predugovora na nekretnini još nije izgrađena zgrada, uz podatke navedene u stavku 1. ovoga članka, ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, kao i predugovor kojim se strane obvezuju sklopiti taj ugovor mora sadržavati sljedeće:
- stanje dovršenosti zgrade,
 - razumnu procjenu roka završetka zgrade,
 - broj građevinske dozvole te naziv i adresu tijela koje ju je izdalo,
 - stanje dovršenosti električne, plinovodne, vodovodne i telekomunikacijske mreže,
 - jamstvo da će zgrada biti izgrađena na vrijeme te jamstvo kojim se trgovac obvezuje da će, u slučaju da zgrada ne bude izgrađena na vrijeme, potrošaču vratiti iznos koji je ovaj na temelju ugovora platio, kao i pretpostavke pod kojima se ta jamstva mogu ostvariti.

Utjecaj prethodne obavijesti na ugovor

Članak 91.

(1) Podaci navedeni u prethodnoj obavijesti iz članka 89. ovoga Zakona čine dio ugovora, osim ako se strane ugovorom izričito sporazume da će odstupiti od podataka iz prethodne obavijesti.

(2) Podaci dani u prethodnoj obavijesti iz članka 89. ovoga Zakona ugovorom mogu biti promijenjeni ako su te izmjene rezultat okolnosti na koje trgovac nije mogao utjecati, osim ako su se stranke izričito sporazumjele suprotno.

(3) Trgovac je dužan prije sklapanja ugovora obavijestiti potrošača o promjeni svakog podatka navedenog u prethodnoj obavijesti te u ugovoru moraju izričito biti navedene te promjene.

Pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora

Članak 92.

(1) Potrošač može, iz bilo kojeg razloga, raskinuti ugovor ili predugovor, i to pisanom obaviješću poslanoj osobi navedenoj u prethodnoj obavijesti, ugovoru ili predugovoru:

a) u roku od 14 radnih dana od dana sklapanja ugovora ili predugovora, bez navođenja razloga,

b) u roku od tri mjeseca od dana sklapanja ugovora ili predugovora, kada ugovor ili predugovor ne sadrži sve podatke propisane člankom 90. ovoga Zakona,

c) u roku od jednog mjeseca od dana sklapanja ugovora ili predugovora, ako mu trgovac nije uručio prethodnu obavijest s podacima iz članka 89. stavka 1. ovoga Zakona,

d) ako unutar roka od tri mjeseca, računajući od dana sklapanja ugovora ili predugovora, trgovac pisano priopći potrošaču podatke koji su u trenutku potpisa ugovora ili predugovora nedostajali, potrošač, ako u međuvremenu već nije poslao obavijest o raskidu, ima pravo raskinuti ugovor ili predugovor u roku od 14 radnih dana računajući od dana kada mu je zadnji podatak koji nedostaje pisano priopćen,

e) ako potrošač ne zaprimi podatke koji nedostaju u roku od tri mjeseca od dana sklapanja ugovora ili predugovora, ima pravo raskinuti ugovor u roku od 14 radnih dana od proteka roka od tri mjeseca.

(2) Smatra se da je obavijest o raskidu pravodobna ako je poslana unutar rokova iz stavka 1. ovoga članka.

(3) U slučaju raskida ugovora ili predugovora iz stavka 1. točke a) ovoga članka, potrošač je dužan trgovcu nadoknaditi samo troškove ovjere ugovora ili predugovora, ako je to ugovorom izričito određeno.

(4) U slučaju raskida ugovora ili predugovora iz stavka 1. točke od b) do e) ovoga članka, potrošač nije dužan trgovcu nadoknaditi nikakve troškove.

Teret dokaza

Članak 93.

U slučaju spora je li i s kojim datumom potrošaču uručena prethodna obavijest, ugovor ili predugovor, teret dokaza je na trgovcu.

Utjecaj jednostranog raskida na ugovor o zajmu

Članak 94.

(1) Ako je, radi plaćanja cijene iz ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, potrošaču odobren zajam od strane trgovca ili treće osobe koja mu je taj zajam odobrila na temelju sporazuma s trgovcem, jednostranim raskidom ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine raskida se i ugovor o zajmu.

(2) U slučaju iz stavka 1. ovoga članka, potrošač nije dužan platiti ugovorenu kamatu, eventualnu štetu ili kaznu, a osoba koja je odobrila zajam dužna je vratiti potrošaču ono što je, na temelju ugovora o zajmu, od njega primila.

Zabrana prethodnog plaćanja

Članak 95.

Trgovcu nije dopušteno zahtijevati od potrošača nikakva plaćanja na osnovi potpisanog ugovora ili predugovora prije isteka roka za raskid ugovora iz članka 92. stavka 1. ovoga Zakona.

VI. INSPEKCIJSKI NADZOR

Članak 142.

Nadzor nad provođenjem ovoga Zakona obavljaju nadležni inspektori ministarstava i Državnog inspektorata (u daljnjem tekstu: inspektor), 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,

– ugovor o potrošačkom zajmu ne sadrži sve podatke sukladno članku 74. ovoga Zakona,

– nije obavijestio potrošača sukladno članku 77. ovoga Zakona,

– oglašavanje nije istaknuto sukladno odredbama članka 78. ovoga Zakona,

– u slučaju vraćanja zajma od strane potrošača prije roka određenog za vraćanje postupi suprotno odredbi članka 79. ovoga Zakona,

– nije obavijestio potrošača sukladno odredbi članaka 85., 86. i 89. 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 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,
- potrošaču ne omogući provjeru ispravnosti zaračunatog iznosa u odnosu na kupljene proizvode ili pružene usluge (članak 12. stavak 2.),
- 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 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 3.),
- vraćeni novac potrošaču ne uveća za zatezne kamate po kamatnoj stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca za cijelo razdoblje, računajući od trenutka primitka pisane obavijesti o 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,
- u pisanom obliku ne obavijesti potrošača prije zaključenja ugovora o odredbama iz

članka 77. stavka 1. ovoga Zakona,

- postupi suprotno odredbama članka 81. ovoga Zakona,
- onemogućuje potrošaču da dođe do podataka kojima može dokazati poseban odnos između zajmodavca i trgovca (članak 83. stavak 1.),
- postupi suprotno odredbama članka 86. ovoga Zakona,
- ugovor nije zaključen sukladno odredbama članka 87. stavka 3. i 4. ovoga Zakona,
- osobi koja traži obavijest ne dostavi obavijest ili je ne dostavi sukladno članku 89. ovoga Zakona,
- ugovor ne sadrži podatke sukladno članku 90. ovoga Zakona,
- se koristi praksom koja je nepoštena u smislu odredaba dijela III. 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. ovoga Zakona,
- potrošaču ne izda točan, neizbrisiv te jasno vidljiv i čitljivo ispisan račun (članak 12. stavak 1.),
- naplati izdavanje računa (članak 12. stavak 4.),
- 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. stavku 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,
- zlouporabi kreditnu ili debitnu karticu potrošača kojom potrošač plaća ugovoreni proizvod ili uslugu (članak 53.),
- ugovor o potrošačkom zajmu nije sklopljen u pisanom obliku (članak 73.),
- ugovor o potrošačkom zajmu ne sadrži potrebne podatke (članak 74.),
- potrošača ne obavijesti na način kako je to propisano člankom 77. stavkom 2. i 3. ovoga Zakona,
- oglašavanje kojim trgovac nudi odobravanje potrošačkog zajma ne sadrži nominalnu godišnju kamatnu stopu i navod o svim drugim troškovima zajma te navod o efektivnoj kamatnoj stopi (članak 78.),
- onemogućiti potrošača da svoje obveze iz ugovora o potrošačkom zajmu ispuni prijevremeno ili mu ne omogući razmjerno sniženje ukupnih troškova zajma (članak 79.),
- 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.