

**REPUBLIKA HRVATSKA**  
**Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva**

---

**N A C R T**

**PRIJEDLOG**  
**ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠACA**

---

**Zagreb, prosinac 2006. godine**

# NACRT PRIJEDLOGA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠACA

## I. USTAVNA OSNOVA ZA DONOŠENJE ZAKONA

Ustavna osnova za donošenje Zakona o zaštiti potrošaca sadržana je u odredbi članka 2. stavka 4. alineja 1. Ustava Republike Hrvatske („Narodne novine“, broj 41/01. i 55/01.)

## II. OCJENA STANJA I OSNOVNA PITANJA KOJA SE TREBAJU UREDITI ZAKONOM, TE POSLJEDICE KOJE CE DONOŠENJEM ZAKONA PROISTECI

### 1. Ocjena stanja

Generalna skupština Ujedinjenih naroda donijela je Rezolucijom broj 39/248 iz 1985. godine smjernice o zaštiti potrošaca kojima je potaknula zemlje članice na zakonsko uređivanje ovog područja i razvoj institucija koje će potrošace izvještavati i poučavati te djelotvorno štiti njihova prava. Europske države potpisnice Rimskih ugovora donijele su potkraj 1973. godine Europsku povelju o informiranju i zaštiti potrošaca s programom potrošačkih prava, koja se sastoje od prava na zaštitu gospodarskih interesa, prava na zaštitu od opasnosti za život, zdravlje i imovinu prilikom stjecanja proizvoda i usluga na tržištu, prava na pravnu zaštitu i potporu države, prava na obavještanje i poduku potrošaca i prava na udruživanje sa svrhom zaštite njihovih interesa, prava na predstavljanje u tijelima koja odlučuju o stvarima od interesa za potrošace. Od tada do danas u Europskoj zajednici nastalo je na ovim principima bogato zakonodavstvo zaštite potrošaca.

U Sjedinjenim Američkim Državama donesen je Zakon o zaštiti potrošaca 1972. godine. Temeljem tog zakona osnovana je posebna savezna komisija za sigurnost potrošačke robe.

Zajedničko obilježje svih modernih demokratskih država je zaštita gospodarski slabije strane u poslovnim transakcijama na tržištu, stoga se i zakonima o zaštiti potrošaca u tim zemljama štite fizičke osobe potrošaci kada kupuju na tržištu proizvode i usluge za svoje neprofesionalne svrhe, odnosno za osobne ili obiteljske potrebe. Tako se može reci da je zaštita potrošaca civilizacijska stecevina razvijenih demokracija, uređenih tržišta i sustav vrijednosti u stalnom razvoju.

Politika zaštite potrošaca pocela se razvijati u državama Zapadne Europe četrdesetih godina 20. stoljeca dok je ona u državama Srednje i Istočne Europe proces, koji se razvio početkom osamdesetih i devedesetih godina 20. stoljeca, s demokratskim promjenama i

pojavom tržišnog gospodarstva. Razvoj takve politike bio je potaknut željom vlada država u regiji da pristupe Europskoj uniji, sa svim gospodarskim i socijalnim prednostima, za koje su vjerovala da će ih donijeti približavanje Europskoj uniji. U tom je smislu prilagodba nacionalnih struktura europskom pravnom redu iznimno pozitivno utjecala na razvoj zaštite potrošača u svim državama Srednje i Istočne Europe.

Područje zaštite potrošača regulirano je brojnim aktima što pokazuje da se pridaje velik značaj ovoj problematici još više iz razloga što moderno tržište zahtjeva visoku razinu i zaštite potrošača. Ugovorom o Europskoj uniji odnosno Amsterdamskim ugovorom (članak 153.), koji obuhvata temeljna prava potrošača (prava na obaviještenost, obrazovanje i zastupljenost), politika zaštite potrošača postala je autonomna politika.

Obzirom na širenje područja djelovanja Europske unije ujedinjenjem europskih država, Europska unija svojim je zemljama članicama dala smjernice za stvaranje jedinstvene politike za ona područja koja su do tada bila isključivo u nacionalnoj nadležnosti. U skladu s time javila se i potreba za propisivanjem pravnih odredbi koje proklamiraju uvažavanje osnovnih ljudskih prava, što je jedno od glavnih načela djelovanja Europske unije.

Nacionalni interes i strateški cilj Vlade Republike Hrvatske je punopravno članstvo u Europskoj uniji. Ispunjavanje uvjeta za punopravno članstvo u Europskoj uniji zahtijeva stabilnost institucija koje osiguravaju demokraciju, vladavinu prava i poštivanje demokratskih načela i ljudskih prava, međunarodnog prava, te tržišnog gospodarstva, što čini temelje unutarnje i vanjske politike Republike Hrvatske.

Dana 03. listopada 2005. godine, Europska unija otvorila je pregovore s Republikom Hrvatskom čime je stvorena osnova za početak pregovora i u području zaštite potrošača. Naime, člankom 74. Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju, Republika Hrvatska obvezala se zemljama članicama Europske zajednice da će surađivati na uskladenju standarda za zaštitu potrošača u Republici Hrvatskoj s onima u Europskoj uniji, koja od svojih država članica traži učinkovitu provedbu pravne stecevine Zajednice putem odgovarajućih instrumenata rješavanja sudskih i izvansudskih sporova, kao i sustava administracije, uključujući tržišni nadzor i ulogu udruga za zaštitu potrošača.

U cilju postizanja visoke razine zaštite potrošača Republike Hrvatske, štitelci zdravlja, sigurnost i ekonomske interese potrošača, u srpnju 2005. godine započela je operativna provedba Projekta EU CARDS 2002 „Jačanje kapaciteta na području zaštite potrošača“ i trajat će do 31.12.2006. godine.

Kako bi se taj cilj postigao, navedeni Projekt se fokusirao na razvoj područja prava, infrastrukturnog i administrativnog razvoja, razvoja ljudskih potencijala, jačanja svijesti potrošača i to kako slijedi:

- Uskladiavanje zakonodavstva;
- Institucionalno i administrativno jačanje;
- Razvoj ljudskih potencijala;

- Razvoj Centralnog informacijskog sustava između Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, Državnog inspektorata i udruga za zaštitu potrošača;
- Podizanje javne svijesti .

Jedna od aktivnosti unutar CARDS projekta je izrada „Gap analiza“ (analiza pravnih praznina) kojima se ocjenjuje uskladenost zakonodavstva Republike Hrvatske sa zakonodavstvom Europske unije. Ove analize bila su osnova za donošenje novog Zakona o zaštiti potrošača.

Donošenjem Zakona o zaštiti potrošača ("Narodne novine", broj 96/03.), koji je temeljni Zakon i u primjeni od 8. rujna 2003. godine, Republika Hrvatska osigurala je svojim građanima primjerenu zaštitu njihovih interesa prilikom kupnje roba i usluga za osobne potrebe. Zakon o zaštiti potrošača jedan je od propisa kojim je započeo postupak implementacije smjernica Europske unije s područja zaštite potrošača u hrvatski pravni sustav, kojim se preuzimaju europske norme ponašanja na tržištu, kako u pogledu informiranja i edukacije, tako i same zaštite potrošača.

Obzirom na širinu područja u kojem interesi potrošača dolaze do izražaja ovaj Zakon treba promatrati kao opći propis na području zaštite potrošača, propis kojim je utvrđen okvir sustava zaštite potrošača.

Zakon o zaštiti potrošača na sustavan način uređuje zaštitu osnovnih prava potrošača pri kupnji proizvoda i usluga, kao i pri drugim oblicima stjecanja proizvoda i usluga na tržištu u svrhe koje nisu namijenjene njihovoj poslovnoj, a ni poduzetničkoj djelatnosti. Naime, Zakonom je uređeno pravo na zaštitu gospodarskih interesa potrošača, pravo na zaštitu od opasnosti za život, zdravlje i imovinu, pravo na pravnu zaštitu potrošača, pravo na informiranje i edukaciju potrošača i pravo na udruživanje potrošača sa svrhom zaštite njihovih interesa.

Temeljem trogodišnje primjene Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“, broj 96/03.) te višegodišnjom primjenom drugih propisa koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača, kao i rezultate djelovanja udruga oslikava se današnji trenutak razvijenosti sustava zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj. Zakonom o zaštiti potrošača stvoren je okvir politike zaštite potrošača kroz koji su implementirane smjernice kojima se štite prava potrošača. Implementacijom jednog dijela smjernica Europske unije u hrvatsko zakonodavstvo postavljen je pravni okvir za uspostavu sustava, koji se sastoji od upravnih, samostalnih i neovisnih tijela kojima je cilj izgradnja i sustavno ostvarivanje aktivne zaštite potrošača.

Zaštita potrošača dinamično je područje te se i politika zaštite potrošača ne može definirati na jedno duže razdoblje. Sukladno današnjim brzim promjenama na tržištu, koje se reflektiraju i na potrošače, kao posljedica javlja se potreba za stalnim praćenjem onih područja koja su prioritetna kod provođenja politike zaštite potrošača, a u tom pravcu usmjeren je i ovaj Nacrt prijedloga Zakona o zaštiti potrošača.

U primjeni Zakona o zaštiti potrošača na konkretne slučajeve, pokazalo se da su njegove odredbe manjkave te da se značajan dio postojeće regulative, neovisno o tome što je u njoj cijeli niz slabosti i nedorečenosti, ne provodi, što koci ostvarenje temeljnih prava potrošača, njegovo dostojanstvo i gospodarski interesi. Dakle, donošenjem novog Zakona o zaštiti potrošača, želi se unaprijediti svako područje koje se pokazalo manjkavim. U praksi su uoceni brojni problemi i nesnalaženje u primjeni Zakona o zaštiti potrošača. Naime, kad je riječ o provedbi Zakona o zaštiti potrošača, najveći broj pitanja u početnoj fazi njegove primjene nije bio upućen od potrošača već od trgovaca, posebno u odnosu na obvezu isticanja cijena na svakom proizvodu, isticanju cijena za jedinicu mjere, vrecice s logotipom proizvođača ili trgovca, deklariranje proizvoda, adrese proizvođača i dr.

Što se pak pritužbi potrošača tice, najveći broj odnosio se na neisticanje ili nepravilno isticanje cijena, isprava koje prate proizvode, nedeklariranje ili nepotpuno deklariranje proizvoda, neisticanje opcija i posebnih uvjeta prodaje, neizdavanje računa, tehničke upute, rasprodaje robe suprotno propisu, načinu obracunanjanja komunalnih usluga u pojedinim jedinicama lokalne samouprave, način obracuna telekomunikacijskih usluga, problem dialera, nedostatna zaštita korisnika javnih telekomunikacijskih usluga, problemi kupaca automobila, zavaravajuće oglašavanje, ugovori sklopljeni na daljinu, problemi korisnika financijskih i bankarskih usluga, neizdavanje računa na tržištima i drugim otvorenim prostorima, kvalitetu obavljenih usluga, odbijanje pružanja jamstva za tehničke proizvode i dr.

U Zakonu o zaštiti potrošača uocilo se najčešće kršenje odredbe članka 8. koji propisuje isticanje cijena proizvoda i pružanje usluga, odredbe članka 10. koji propisuje isticanje cijene pri oglašavanju, odredbe članka 17. koji propisuje način deklariranja proizvoda, članak 22. koji se propisuju javne usluge koje su pružaju potrošačima posebno vezano uz uključivanje predstavnika udruga potrošača pri savjetodavnim tijelima lokalne samouprave u odnosu na obveze sukladno navedenom Zakonu, članak od 89. do 95. kojima se propisuje oglašavanje proizvoda i usluga, a pogotovo zabrana zavaravajućeg oglašavanja.

Potreba za donošenjem novog Zakona uocila se i tijekom analitičkog pregleda i ocjene usklađenosti zakonodavstva RH za područje zaštite potrošača s europskim zakonodavstvom u Poglavlju 28. Zaštita potrošača i zdravlja, kada su identificirana neusklađena područja te je Republika Hrvatska preuzela obvezu usklađivanja s jasno utvrđenim rokovima izloženim u Pregovarskom stajalištu za ovo Poglavlje, tj. IV kvartal 2006. godine.

Uz navedeno, sukladno raspravama provedenim između tijela državne uprave, strukovnim udruženjima trgovaca, udrugama za zaštitu potrošača, neovisnim stručnjacima, predstavnicima akademske zajednice i drugima, uključujući i korištenje stručne pomoći stranih konzultanata iz CARDS projekta, predstavnika Europske komisije, proučenom praksom u drugim državama, identificirana su i ostala područja koja bi valjalo detaljnije ili nešto drugačije urediti u okviru Zakona o zaštiti potrošača, a s tim u vezi poboljšati i pojednostaviti djelotvorniju provedbu sustava zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj kao cjeline.

Nadalje, sukladno Nacionalnom programu za pridruživanje EU za 2005. godinu utvrđena je obveza upućivanja Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača u postupak

uskladivanja sa Smjernicama EU, tijekom 2005. zatražena je i odobrena odgoda za izmjenama Zakona iz razloga zapocinjania CARDS Projekta u okviru kojeg je bila i zadaca analize pravnih praznina kojima se ocjenjuje uskladenost zakonodavstva Republike Hrvatske sa zakonodavstvom Europske unije, a koja je dovršena tijekom kolovoza 2006. godine. Obzirom na navedeno ovo Ministarstvo je, između ostalih propisa, u obvezi izraditi zaostatke iz NPPEU 2005. do kraja 2006. godine.

Potrebno je naglasiti da su prema Izvješću sa četvrtog Pododbora za unutarnje tržište i tržišno natjecanje (Bruxelles, prosinac 2005.) Ministarstva vanjskih poslova i europskih integracija, kao i tijekom analitickog pregleda i ocjene uskladenosti zakonodavstva RH za područje slobode kretanja roba s europskim zakonodavstvom u Poglavlju 1. identificirana neuskладena područja te je Republika Hrvatska preuzela obvezu uskladivanja s jasno utvrđenim rokovima izloženim u Pregovarskom stajalištu za ovo Poglavlje, a koje se odnosi i na područje zaštite potrošača (IV. kvartal 2006.).

Isto tako, prema Operativnom programu Vlade Republike Hrvatske utvrđen je rok za IV kvartal 2006. godine radi upućivanja u proceduru novog Zakona o zaštiti potrošača, a vezano uz sve prethodno navedeno.

## **2. Osnovna pitanja koja se uređuju zakonom**

Nacrtom prijedloga Zakona o zaštiti potrošača predlaže se urediti osobito:

- isticanje cijena proizvoda i usluga koje se nude potrošačima,
- sadržaj obavijesti o proizvodu odnosno deklaraciji na način da se iz ovog Zakona izuzmu svi proizvodi za koje je obavijest o proizvodu propisana posebnim propisom,
- pojam javnih usluga prema ovom Zakonu,
- prodaja izvan poslovnih prostorija trgovca,
- prodaja na daljinu (putem kataloga, tiskanih promidžbenih poruka s narudžbenicom, televizije, elektroničke pošte i slicno),
- korištenje potrošačkog zajma sukladno Direktivi, Zakonu o bankama i drugim financijskim propisima,
- nepoštene odredbe u potrošačkim ugovorima,
- ugovore o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine (timesharing),
- odredbe o provođenju upravnog nadzora te propisati upravne mjere,
- kaznene odredbe koje imaju svoju osnovu u pojedinim materijalnim odredbama Zakona za koje je sada evidentno da nedostaju u Zakonu,
- kaznene odredbe radi uskladivanja sa Zakonom o prekršajima i Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o državnom inspektoratu,
- kriteriji za izdavanje odobrenja za rad savjetovaništa za zaštitu potrošača i donošenja odluka o njihovom osnivanju,
- postupak raspisivanja javnih natjecaja za udruge zaštite potrošača.

Osim toga, novim Zakonom o zaštiti potrošača ugraditi će se:

- odredbe Direktive 2002/65/EC koje se odnose na prodaju na daljinu financijskih usluga potrošačima
- odredbe Direktive 98/27/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 19. svibnja 1998. o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača;
- odredbe Direktive 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. u vezi s nepoštenim poslovnim djelovanjima trgovca prema potrošaču, kojom se zamjenjuju odredbe o zavaravajućem oglašavanju;
- odredbe Preporuke Europske komisije o nacelima izvansudskih tijela koja su uključena u sporazumno rješavanje potrošačkih sporova 2001/310/EZ na način da će Sud casti Hrvatske gospodarske komore i Sud casti obrtničke komore postupati prema ovoj Preporuci (izvansudsko rješavanje sporova – ADR)

Struktura Zakona o zaštiti potrošača može se podijeliti na sljedeći cjeline:

- 1) I. Opće odredbe (članak 1. – 6.)
- 2) II. Prodaja proizvoda i pružanje usluga (članak 7.-105.)
- 3) III. Nepoštena poslovna praksa (članak 106.-119.)
- 4) IV. Nositelji zaštite potrošača (članak 120.-128.)
- 5) V. Zaštita potrošačkih prava (članak 129.-140.)
- 6) VI. Inspekcijski nadzor (članak 141.-142.)
- 7) VII. Prekršajne odredbe (članak 143.-146.)
- 8) VIII. Prijelazne i završne odredbe (članak 147.-153.)

### **3. Posljedice koje će donošenjem zakon proisteci**

Budući da se pravna zaštita potrošača u Europskoj uniji kontinuirano dopunjuje proširivanjem na nova područja, donošenjem ovog Zakona unaprijediti će se postojeći propisi te stvoriti povoljni uvjeti za stvaranje i poboljšavanje sustava aktivne zaštite potrošača. Donošenjem ovog Zakona o zaštiti potrošača uredit će se nedorečenosti u Zakonu u ocene kroz njegovu primjenu, te će se izvršiti dodatno usklađivanje s pravnom stecevinom Europske unije što će razinu zaštite potrošača Republike Hrvatske uvelike približiti standardima zaštite u zemljama članicama Europske unije.

Neke od novina koji se ovim Nacrtom prijedloga unose u sustav zaštite potrošača, posebice u dijelu kojim se hrvatsko zakonodavstvo usklađuje sa zakonodavstvom Europske unije, ocituju se u reguliranju odnosa između trgovca i potrošača u pogledu potrošačkih ugovora o financijskim uslugama koji su sklopljeni na daljinu. Sukladno tim odredbama trgovac mora u slučaju sklapanja ugovora o financijskim uslugama na daljinu (kreditiranje, osiguranja, usluge platnog prometa i sl.) potrošača unaprijed u pisanoj formi obavijestiti o davatelju financijske usluge, financijskoj usluzi koja je predmet ugovora, pojednostima ugovora te načinu rješavanja sporova. Isto tako, potrošaču se daje pravu da u roku 14 dana od sklapanja ugovora isti raskine bez navođenja razloga.

Osim ove direktive, predložene su odredbe kojima se preuzimaju pravila u slučaju nepoštene poslovne prakse s ciljem zaštite potrošača. Ovim odredbama zabranjuje se nepoštena poslovna praksa (zavaravajuće radnje i propuštanja te agresivna poslovna praksa).

Svrha odredbi Nacrta prijedloga kojima se preuzima pravna stecevina Europske unije u vidu sudskih naloga za zaštitu interesa potrošačima, daje ovlaštenja osobama koje imaju opravdani interes za kolektivnu zaštitu potrošača (udruge, državni inspektorat) da pokrenu postupak pred tijelima u drugoj državi na teritoriju Europske unije, a radi zaštite kolektivnih interesa potrošača u Republici Hrvatskoj.

Republika Hrvatska nastoji kroz bolju pravnu uredenost svih gospodarskih područja – uključujući i razvitak područja zaštite potrošača, postići bolju zaštitu sudionika na svom tržištu, ne samo gospodarskih subjekata, već i zaštitu potrošača. Bolja uredenost i podizanje razine javne svijesti predstavlja veliko jamstvo ka boljim gospodarskim učincima i cjelokupnom razvoju gospodarstva, što je jedino moguće kroz transparentan i ureden pravni sustav.

### **III. OCJENA I IZVORI POTREBNIH SREDSTAVA ZA PROVOĐENJE ZAKONA**

Za provedbu ovog Zakona predviđa se da će nastati izdaci u svezi provedbe članka 129. u iznosu od 1.900.000,00 kuna. Odredbama ovog članka u Nacrtu prijedloga novoga Zakona o zaštiti potrošača predviđeno je da će potrošačke sporove rješavati sudovi casti Hrvatske obrtničke i Hrvatske gospodarske komore, u posebnim vijecima za rješavanje sporova potrošača.

Sredstva za rad izvansudskog tijela za rješavanje potrošačkih sporova potrebno je osigurati u Državnom proračunu Republike Hrvatske za 2008. godinu.

### **IV. TEKST PRIJEDLOGA ZAKONA**

Tekst prijedloga zakona dan je u obliku Prijedloga Zakona o zaštiti potrošača.

## **NACRT PRIJEDLOGA ZAKONA**

### **O ZAŠTITI POTROŠACA**

#### Dio I.

#### OPCE ODREDBE

##### *Svrha i sadržaj Zakona*

##### Clanak 1.

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

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

##### *Odnos prema drugim zakonima*

##### Clanak 2.

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

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

##### *Definicije*

##### Clanak 3.

(1) U smislu ovog Zakona pojedini izrazi znace:

- „*potrošac*“ je svaka fizicka osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj djelatnosti niti obavljanju djelatnosti slobodnog zanimanja;
- „*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;
- „*obavijest o proizvodu*“ je pisana obavijest (deklaracija) u kojem se navode osnovni podaci o proizvodu;
- „*proizvod u slobodnom (rasutom ili »rinfuza«) stanju*“ je proizvod koji je ponuden na prodaju potrošacima, a koji nije prethodno zapakiran i koji je izmjeren u nazocnosti potrošaca.
- „*prethodno zapakirani proizvod*“ je prodajna cjelina proizvoda i ambalaže koja se, bez daljnje obrade predaje krajnjem potrošacu;

(3) U smislu glave 6. dijela 2. ovog Zakona, trgovcem se smatra i osoba koja nastupa u ime ili za račun trgovca.

(4) U smislu dijela III. ovog Zakona, pojedini izrazi znače:

- „*proizvod*“ je svaka roba ili usluga, uključujući nekretnine, prava i obveze;
- „*poslovna praksa trgovca u odnosu na potrošaca*“ (dalje: „*poslovna praksa*“) je svaka radnja, propuštanje, ponašanje, ocitovanje, poslovna komunikacija, uključujući oglašavanje ili marketing, poduzete od strane trgovca, a koje su izravno povezane s promidžbom, prodajom ili dobavom proizvoda potrošaču;
- „*znacajan utjecaj na ekonomsko ponašanje potrošaca*“ znači uporabljati poslovnu praksu kako bi se znatno umanjila sposobnost potrošaca da donese odluku utemeljenu na potpunoj obavijesti (informiranu odluku), što dovodi do toga da potrošač donosi odluku o poslu koju inače ne bi donio;
- „*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 da će poštovati ta pravila postupanja u pogledu jedne ili više poslovnih praksi ili gospodarskih sektora;
- „*tvorac pravila postupanja trgovaca*“ je svaki subjekt, uključujući pojedinog trgovca ili skupinu trgovaca, koji je nadležan za sastavljanje i izmjenu pravila postupanja te koji je nadležan za nadzor nad provođenjem tih pravila postupanja od strane onih koji su se obvezali provoditi ga;
- „*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 tržišnom praksom i načelom savjesnosti i poštenja na području djelovanja trgovca;
- „*poziv na kupnju*“ je svaki oblik poslovne komunikacije kojim se navode osnovne karakteristike proizvoda i njegova cijena i to na način koji odgovara sredstvu poslovne komunikacije koje se upotrebljava, čime se kupcu omogućava da kupi proizvod;
- „*nedopušteni utjecaj*“ je iskorištavanje premoci nad potrošačem i to uporabom pritiska, bez obzira jesu li pritom uporabljene sila ili prijetnja, na način kojim se u značajnoj mjeri ograničava sposobnost potrošaca da donese odluku utemeljenu na potpunoj obavijesti;
- „*uređene profesije*“ 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.

#### *Izbor stranog prava*

##### Članak 4.

Izborom 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 potrošaca.

#### *Obveza trgovca*

##### Članak 5.

(1) Trgovac je dužan potrošaču ispuniti ugovor u skladu s odredbama ugovora i propisima obveznog prava.

(2) Trgovac je dužan, na zahtjev i prema izboru potrošaca, proizvod koji ima nedostatak zamijeniti novim ispravnim proizvodom ili mu vratiti iznos plaćen za taj proizvod, odnosno sniziti cijenu ili uz suglasnost potrošaca, otkloniti nedostatak na proizvodu.

(3) Trgovac je u slučaju nedostatka kod obavljene usluge dužan, na zahtjev potrošača, vratiti iznos koji je plaćen za tu uslugu, sniziti cijenu usluge ili otkloniti nedostatak obavljene usluge.

(4) Potrošač može u situaciji iz stavka 2. i 3. ovog članka zahtijevati povrat plaćenog iznosa, samo ako je prethodno dao trgovcu primjereni rok za ispunjenje ugovora.

(5) Nedostatak na proizvodu odnosno obavljenoj usluzi, kada je to nužno, dokazuje se vještacenjem u za to ovlaštenim ustanovama ili preko ovlaštenog sudskog vještaka, a troškove vještacenja snosi potrošač ili trgovac, ovisno o rezultatu vještacenja.

(6) Trgovac je dužan potrošaču za proizvod uz koji je predao jamstveni (garancijski) list potrošaču popraviti neispravan proizvod u razumnom roku ili ako to nije moguće, umjesto njega predati mu proizvod koji je ispravan te je dužan osigurati popravak odnosno zamjenu stvari u tijeku jamstvenog roka.

Pravna narav zakonskih odredbi kojima se ureduju potrošački ugovori

#### Članak 6.

Ugovorne odredbe kojima bi se pravila o zaštiti potrošača, predviđena ovim Zakonom mijenjala na štetu potrošača, ništetne su.

### Dio II.

## PRODAJA PROIZVODA I PRUŽANJE USLUGA

### Glava 1.

#### OPCE 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 citljivo istaknuti u prodajnom prostoru. Posebne uvjete koje trgovac daje za pojedine proizvode mora jasno, vidljivo i citljivo 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 izricitog i pisanog odobrenja potrošača, osim ako je na to obavezan zakonom ili odlukom nadležnog tijela vlasti utemeljene na zakonu.

(4) Za usluge popravaka i održavanja proizvoda, čija je vrijednost veća od 500,00 kuna, trgovac mora ispostaviti potrošaču predracun 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 situacijama iz stavka 4. ovoga clanka, tijekom popravka pojavi potreba za dodatnim radovima i ugradnjom dodatnih dijelova (proširenje radnog naloga), trgovac mora za to dobiti prethodni pisani pristanak potrošaca, osobno ili putem sredstava daljinske komunikacije, ako se proširenjem radnog naloga cijena povisuje za više od 10 posto.

#### Clanak 8.

(1) Svaki trgovac je dužan potrošacima omogućiti podnošenje pisanih prigovora, bilo u prodajnom prostoru ili putem pošte, telefaks uredaja ili elektronicke poštom, te na njih odgovoriti odmah po primitku, a najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora .

(2) Svaki trgovac, dužan je voditi i cuvati pisanu evidenciju prigovora potrošaca iz stavka 1. ovog clanka najmanje godinu dana od dana primitka prigovora potrošaca.

#### *Isticanje cijena proizvoda i pružanja usluga*

#### Clanak 9.

(1) Trgovac mora jasno, vidljivo i citljivo istaknuti iznos utvrđene maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda ili usluge koje pruža i rezervnih dijelova koje prodaje s uslugom te oznaciti da je cijena u kunama. Uz isticanje cijene u kunama, trgovac može cijenu istaknuti i u drugim valutama.

(2) Pod maloprodajnom cijenom smatra se konacna cijena za pojedini proizvod ili uslugu, odnosno odredenu kolicinu proizvoda, ukljucujuci porez na dodanu vrijednost.

(3) Pod cijenom za jedinicu mjere smatra se konacna cijena, za jedan kilogram, cijena za jednu litru, jedan metar, jedan cetvorni metar ili jedan kubni metar proizvoda ili neka druga jedinica kolicine koja se općenito ili uobicajeno koristi kod prodaje proizvoda u pojedinom podrecju Republike Hrvatske, ukljucujuci porez na dodanu vrijednost.

(4) Kod proizvoda u slobodnom (rasutom) stanju istice se samo cijena za jedinicu mjere na prodajnome mjestu proizvoda.

(5) Cijenu za jedinicu mjere nije potrebno istaknuti ako je istovjetna s maloprodajnom cijenom proizvoda, kao ni za proizvode kod kojih takvi podaci, s obzirom na svojstva proizvoda, nemaju svrhe ili bi mogli izazvati zabunu.

(6) Ako je drugim propisima određeno isticanje podatka o neto težini, za prethodno zapakirane proizvode dovoljno je istaknuti cijenu za neto jedinicu mjere.

(7) Maloprodajna cijena mora biti napisana na proizvodu, odnosno ambalaži ili na prodajnome mjestu proizvoda, kao i na proizvodu u izlogu. Na proizvodu ili na prodajnom mjestu, osim cijena iz stavka 2. ovoga clanka, ne smiju se istaknuti druge cijene, osim u slucaju rasprodaje, sniženja te stecaja tvrtke. Cijena za jedinicu mjere prethodno zapakiranog proizvoda istice se na prodajnome mjestu proizvoda.

(8) Trgovac mora cijenu istaknuti na nacin da ne oštecuje proizvod.

(9) Odredba stavka 7. ovoga clanka ne primjenjuje se na javne dražbe i prodaje umjetnickih djela i antikviteta te na cijene usluga uredene drugim propisima.

### *Isticanje cijene pri oglašavanju*

#### Clanak 10.

Pri svakom oglašavanju, u kojem se spominje maloprodajna cijena proizvoda ili usluga i cijena za jedinicu mjere proizvoda, mora biti istovjetna cijeni kako je definirano odredbom clanka 9. stavkom 1. ovoga Zakona.

### *Placanje novcanih obveza*

#### Clanak 11.

Novcana obveza potrošaca koju placa putem pošte, banke ili neke druge ustanove za platni promet smatrat ce se da je namirena s danom kada je takva ustanova primila od potrošaca nalog za placanje.

### *Racun*

#### Clanak 12.

(1) Trgovac mora za prodani proizvod, odnosno obavljenu uslugu potrošacu izdati racun, koji mora biti tocan, neizbrisiv te jasno, vidljivo i citljivo ispisan.

(2) Trgovac mora potrošacu omogućiti provjeru ispravnosti zaracunatog iznosa u odnosu na kupljene proizvode, odnosno pružene usluge.

(3) Trgovac se mora pridržavati istaknute maloprodajne cijene i uvjeta prodaje.

(4) Izdavanje racuna, kao i očitavanje mjernih uređaja, nije dopušteno naplacivati.

(5) Na odredbe stavaka 1. - 4., ovog clanka, u vezi s ispostavljanjem i neizbrisivošću racuna, na odgovarajuci ce se nacin primijeniti odredbe Zakona o porezu na dodanu vrijednost koje ureduju pitanja ispostavljanja i cuvanja racuna.

### *Proizvod s greškom*

#### Clanak 13.

Ako trgovac prodaje proizvod koji ima grešku, mora takav proizvod fizicki odvojiti od ostalih proizvoda i jasno, vidljivo i citljivo obilježiti na proizvodu ili na prodajnom mjestu da se radi o prodaji proizvoda s greškom.

### *Isprave koje prate proizvod*

#### Clanak 14.

(1) Trgovac mora prigodom prodaje proizvoda potrošacu predati, ili ako se radi o proizvodima u rasutom stanju, predociti propisane isprave i isprave koje je proizvođač priredio radi lakše i sigurnije uporabe proizvoda (jamstvo, tehnicku uputu, uputu za sklapanje, uputu za uporabu, popis ovlaštenih servisa, upozorenje o mogući opasnosti pri uporabi, izjavu o sukladnosti proizvoda i sl.).

(2) Isprave iz stavka 1. ovoga clanka moraju biti napisane jasno, vidljivo i citljivo na hrvatskom jeziku i latinicnim pismom, što ne isključuje mogućnost istodobne uporabe i

drugih jezika te znakova lako razumljivih potrošaču.

#### *Ambalaža*

##### Clanak 15.

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

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

(3) Vrecice i torbe koje služe za nošenje kupljenih proizvoda i imaju logotip i/ili naziv proizvođača ili trgovca, smatraju se promidžbenim sredstvom. Takvu ambalažu trgovac ne smije naplatiti.

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

#### *Obecavanje dobitka*

##### Clanak 16.

Trgovac koji prigodom ponude proizvoda ili usluge potrošaču obecava dobitak u obliku nagrade ili daje druge slične izjave stvarajući dojam kod potrošača da je dobio priopćenu nagradu, dužan je predati proizvod koji je namijenjen za nagradu.

#### *Ostavljanje oglasnih poruka i materijala*

##### Clanak 17.

Zabranjeno je ostavljanje oglasnih poruka i materijala na kućnim vratima i ulaznim vratima stana potrošača, kao i u poštanskim sanducicima, ako je takva zabrana na njima jasno napisana.

#### Glava 2.

### OBAVIJEST O PROIZVODU

##### Clanak 18.

(1) Obavijest o proizvodu obvezna je za svaki proizvod.

(2) Obavijest o proizvodu iz stavka 1. ovog članka mora sadržavati najmanje sljedeće podatke:

- proizvodacki naziv proizvoda, ime pod kojim se proizvod prodaje,
- tip i model proizvoda te oznaku mjere proizvoda, ako je to bitno obilježje proizvoda,
- datum proizvodnje i rok uporabe, ukoliko je isto propisano,
- za domaće proizvode naziv i sjedište proizvođača te zemlju podrijetla,
- za uvozne proizvode naziv i sjedište uvoznika, naziv proizvođača te zemlju podrijetla.

(3) Iznimno, odredbe stavka 2. ovoga clanka, ne primjenjuju se na proizvode za koje su pravila o obavijesti o proizvodu propisana posebnim propisima.

(4) Sjedište iz stavka 2. podstavka 4. i 5. ovog clanka obvezno sadrži mjesto, ulicu i kućni broj.

(5) Zemlja podrijetla iz stavka 2. podstavka 4. i 5. ovog clanka smatra se zemlja u kojoj je proizvod proizveden, odnosno zemlja u kojoj je proizvod podvrgnut procesu koji je posljednji bitno promijenio njegova svojstva.

#### Clanak 19.

(1) Obavijest o proizvodu se mora nalaziti na proizvodu ili ambalaži, a za njezino postojanje na proizvodu i potpunost odgovoran je trgovac.

(2) Svi podaci iz obavijesti o proizvodu moraju biti istiniti, jasni, vidljivi i citljivi te napisani hrvatskim jezikom i latinicnim pismom, što ne isključuje mogućnost istodobne uporabe i drugih jezika i znakova lako razumljivih potrošaču. Za podatke iz obavijesti o proizvodu odgovoran je proizvođač, a za uvozne proizvode uvoznik.

(3) Proizvodacki naziv proizvoda pod kojim se proizvod prodaje je oznaka ili opis proizvoda i ako je potrebno njegove uporabe, koja je dovoljno precizna da potrošaču omogući prepoznati traženi proizvod i razlikovati ga od drugih slicnih proizvoda s kojima bi ga se moglo zamijeniti.

(4) Za proizvode u rasutom stanju obavijest o proizvodu se mora istaknuti na ambalaži u kojoj se proizvod stavlja u prodaju, ili na prodajnom mjestu ako se proizvod ne drži u posebnoj ambalaži.

(5) Obavijest o proizvodu se mora istaknuti na način da ne oštećuje proizvod.

(6) Iznimno, odredbe stavaka 1.- 5. ovoga clanka, ne primjenjuju se na proizvode za koje su pravila o obavijesti o proizvodu propisana posebnim propisima.

#### Glava 3.

### SNIŽENJE, RASPRODAJA I AKCIJSKA PRODAJA

#### *Oznacavanje sniženja, rasprodaje i akcijske prodaje*

#### Clanak 20.

(1) Proizvod koji se prodaje na sniženju, rasprodaji odnosno akcijskoj prodaji mora biti jasno, vidljivo i citljivo oznacen cijenom prije i cijenom nakon sniženja, rasprodaje odnosno akcijske prodaje.

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

(3) Na cijene proizvoda na sniženju, rasprodaji odnosno akcijskoj prodaji odgovarajuće se primjenjuju odredbe clanka 9. stavka 7. ovoga Zakona.

## Clanak 21.

Proizvod koji je na sniženju, rasprodaji odnosno akcijskoj prodaji, jer mu istjece rok uporabe, mora dodatno imati jasno, vidljivo i citljivo istaknut najkraci ili krajnji rok uporabe.

### *Fizicko odvajanje proizvoda na sniženju, rasprodaji odnosno akcijskoj prodaji*

## Clanak 22.

(1) Trgovac mora fizicki odvojiti proizvode koje je stavio na sniženje, rasprodaju odnosno akcijsku prodaju od proizvoda koji nisu na sniženju, rasprodaji odnosno akcijskoj prodaji te jasno, vidljivo i citljivo istaknuti da se radi o sniženju, rasprodaji odnosno akcijskoj prodaji.

(2) Ako trgovac stavi na sniženje, rasprodaju odnosno akcijsku prodaju proizvod s greškom, mora upoznati potrošaca u cemu se sastoji greška na proizvodu.

## Glava 4.

### JAVNE USLUGE KOJE SE PRUŽAJU POTROŠACIMA

## Clanak 23.

(1) U smislu ovoga Zakona, javnim uslugama smatraju se one usluge koje se obavljaju kao javna služba i koje su kao takve određene ovim Zakonom ili nekim drugim propisom, a njihova djelatnost nije u svrhu stjecanja dobiti te je dostupna svakome pod jednakim uvjetima, a to su narocito: opskrba elektricnom energijom, toplinskom energijom i prirodnim plinom, opskrba pitkom vodom i odvodnja otpadnih voda.

**(2) Prodaja potrošacima javnih usluga mora biti obracunata primjenom cijena utvrđenih posebnim propisima te tarifnim sustavom ako isti postoji.**

(3) Trgovac mora potrošacu omogućiti upoznavanje unaprijed sa svim uvjetima korištenja javnih usluga i te uvjete javno objaviti.

(4) Tijela koja odlucuju o obvezama i pravima potrošaca javnih usluga, moraju osnovati savjetodavna tijela u kojima ce biti ukljuceni predstavnici udruga potrošaca te odluke donositi nakon dobivenog mišljenja savjetodavnog tijela, na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način.

(5) Trgovac koji pruža javnu uslugu dužan je osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošaca u kojem trebaju biti zastupljeni predstavnici udruga za zaštitu potrošaca. Povjerenstvo mora pisano odgovoriti potrošacima na primljene reklamacije.

(6) Ministar nadležan za zaštitu potrošaca pravilnikom ce propisati broj članova, strukturu i mandat članova savjetodavnih tijela iz staka 4. ovog članka i povjerenstva za reklamacije iz stavka 5. ovog članka.

(7) Savjetodavna tijela iz stavka 4., ovoga članka odnosno povjerenstva za reklamacije potrošaca iz stavka 5. ovog članka financiraju se od strane tijela koja ih osnivaju.

### *Priključak na distributivnu mrežu*

#### Clanak 24.

Trgovac koji pruža javnu uslugu putem distributivne mreže, odnosno operator mreže, mora omogućiti potrošačima priključak na distributivnu mrežu i uporabu priključka, mreže i usluga u skladu s posebnim propisima i općim aktima jedinice lokalne samouprave na cijem području se usluga pruža, pod nediskriminirajućim, unaprijed poznatim i ugovorenim uvjetima.

#### Clanak 25.

Ako potrošač u sudskom postupku osporava račun pružatelja javne usluge a sve sljedeće nesporne račune uredno podmiruje, trgovac – pružatelj javne usluge ne smije potrošaču obustaviti pružanje usluge do okončanja sudskog postupka.

#### *Održavanje kvalitete pružanja javnih usluga*

#### Clanak 26.

Trgovac, odnosno operator mreže, mora održavati kvalitetu pružene javne usluge u skladu s pravilima struke.

#### Clanak 27.

(1) Tijela koja dodjeljuju ovlaštenje za obavljanje javnih usluga dužna su osigurati da nositelj navedenog ovlaštenja pruža usluge vodeći računa o sigurnosti, redovitosti usluge te da je javna usluga ravnopravno pristupačna svim potrošačima.

(2) Nadležna tijela državne uprave te lokalne i područne (regionalne) samouprave dužna su stvarati uvjete za tržišno natjecanje na području javnih usluga.

#### Glava 5.

#### PLACANJE PREDUJMOM

#### *Kamate na predujam*

#### Clanak 28.

(1) Ako trgovac zahtijeva ili izricito uvjetuje kupnju proizvoda ili pružanje usluge s djelomičnim ili ukupnim jednokratnim ili obročnim predujmom i isporuci proizvod ili obavi uslugu nakon primitka predujma, dužan je potrošaču prigodom isporuke proizvoda ili pružene usluge obracunati i isplatiti kamate po kamatnjaku poslovne banke trgovca za orocene 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 6.

### UGOVORI SKLOPLJENI IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA TRGOVCA

#### *Područje primjene*

#### Članak 29.

(1) Odredbe ove glave Zakona primjenjuju se na ugovore koji su sklopljeni za vrijeme izleta organiziranog od strane trgovca izvan njegovih poslovnih prostora, za vrijeme posjete trgovca domu potrošača, domu drugog potrošača, ili radnome mjestu potrošača, ako do posjeta nije došlo na izricit zahtjev potrošača.

(2) Odredbe ove glave Zakona neće se primjenjivati na ugovore koji su sklopljeni tijekom posjeta trgovca potrošaču, ako je posjet uslijedio na izricit zahtjev potrošača, osim ako potrošač nije znao niti je mogao znati da proizvodi ili usluge koje nudi trgovac predstavljaju njegovu komercijalnu ili poslovnu djelatnost.

(3) 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. ili stavku 2. ovog članka, bez obzira da li je potrošač bio vezan tom ponudom ili ne prije njezina prihvatanja od strane trgovca.

(4) 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 30.

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

- o gradnji koji se sklapaju radi izgradnje na određenoj nekretnini,
- o prodaji, najmu, zakupu i drugim pravima na nekretninama,
- o periodičnoj dostavi hrane, pica ili drugih proizvoda namijenjenih dnevnoj uporabi u kucanstvu 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 prisustva 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 32. 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 gradnji kojima je svrha popravak ili obnova nekretnine.

#### *Obavijest o pravu na raskid ugovora*

## Clanak 31.

(1) U slucaju sklapanja ugovora iz ove glave Zakona trgovac je dužan dati potrošacu pisanu obavijest o njegovu pravu na raskid ugovora iz clanka 32. 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 clanka 32. stavka 1. ovoga Zakona.

(3) Obavijest mora biti urucena potrošacu najkasnije u trenutku sklapanja ugovora.

(4) U slucaju spora trgovac je dužan dokazati da je potrošacu na vrijeme predao obavijest iz stavaka 1. -3. ovoga clanka.

## *Raskid ugovora*

### Clanak 32.

(1) Potrošac ima pravo, ne navodeci razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor iz ove glave Zakona u roku od 14 dana od dana primitka pisane obavijesti iz clanka 31. 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 upucena unutar roka iz stavka 1. ovoga clanka.

## *Raskid ugovora u slucaju da obavijest o pravu na raskid nije izdana*

### Clanak 33.

Ako potrošac nije primio pisanu obavijest iz clanka 31. ovoga Zakona, njegovo pravo na raskid ugovora iz clanka 32. ovog Zakona, nije vremenski ograniceno.

## *Posljedice raskida ugovora*

### Clanak 34.

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

(2) Potrošac 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 potrošacu cjelokupan iznos koji je potrošac do tog trenutka platio na temelju ugovora, uvecan za zatezne kamate od primitka pisane obavijesti o raskidu do isplate.

## Glava 7.

## UGOVOR SKLOPLJEN NA DALJINU

### *Pojam ugovora sklopljenog na daljinu*

#### Clanak 35.

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

### *Sredstva daljinske komunikacije*

#### Clanak 36.

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

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

### *Operater sredstva daljinske komunikacije*

#### Clanak 37.

Operater sredstva daljinske komunikacije je bilo koja osoba čiji posao, zanimanje ili djelatnost uključuje i omogućavanje korisniku uporabu jednog ili više sredstava daljinske komunikacije.

### *Područje primjene odredaba ove glave Zakona*

#### Clanak 38.

Odredbe ove glave Zakona neće se primjenjivati na:

- ugovore u pogledu financijskih usluga na koje se odnose odredbe glave 8. ovog dijela Zakona, osim odredaba članaka 41., 52. i 53. ove glave Zakona,
- ugovore sklopljene kupnjom na automatima za prodaju,
- ugovore sklopljene s telekomunikacijskim operaterom uporabom javnih govornica,
- ugovore o gradnji,
- ugovore kojima je svrha stjecanje prava na nekretnini, osim na ugovore o najmu i zakupu nekretnine,
- ugovore sklopljene putem javne dražbe.

### *Isključenje primjene pojedinih odredaba ove glave Zakona*

### Clanak 39.

(1) Odredbe clanaka 42. – 51. stavka 1. ovoga Zakona nece se primjenjivati na:

- ugovore o kontinuiranoj dostavi hrane, pica i ostale robe namijenjene svakodnevnoj uporabi u kucanstvu ili na radnome mjestu potrošaca,
- ugovore o pružanju turističkih usluga kojima trgovac preuzima obvezu pružiti takvu uslugu točno određenog datuma ili za točno određeno razdoblje.

(2) Kod ugovora o pružanju usluga rasonode na otvorenome, trgovac može ugovorom isključiti od primjene na taj ugovor odredbu clanka 51. stavka 2. ovoga Zakona u pojedinim, ugovorom određenim situacijama.

### *Zabrana sklapanja određenih ugovora putem sredstava daljinske komunikacije*

#### Clanak 40.

Sredstvima daljinske komunikacije nije dopušteno sklapati ugovore o prodaji lijekova, medicinskih i veterinarskih proizvoda te eksploziva.

### *Ogranicavanje uporabe sredstava daljinske komunikacije*

#### Clanak 41.

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

(2) Uporaba ostalih sredstava daljinske komunikacije u svrhu sklapanja ugovora dopuštena je ako se potrošac tome izricito ne protivi.

(3) Uporabu sredstava daljinske komunikacije u slučajevima iz stavaka 1. i 2. ovog clanka nije dopušteno naplatiti potrošacu.

### *Prethodna obavijest*

#### Clanak 42.

(1) U razumnom roku prije sklapanja ugovora potrošac mora biti obaviješten o:

- imenu, tvrtki ili nazivu, maticnom broju i punoj zemljopisnoj adresi trgovca ili osobe kojoj potrošac 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,
- nacinu placanja te nacinu 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 potrošaca na raskid ugovora iz clanka 44. ovoga Zakona i roku za raskid,

- situacijama u kojima je isključeno potrošačevo pravo na raskid ugovora,
  - pretpostavkama i postupku otkaza ugovora sklopljenog na neodređeno vrijeme ili za razdoblje duže od godinu dana,
  - troškovima uporabe sredstava daljinske komunikacije, kada se taj trošak ne zaracunava po osnovnoj tarifi,
  - razdoblju u kojem ponuda ili cijena vrijede,
  - ako se radi o ugovorima o kontinuiranoj dobavi proizvoda ili ugovorima o kontinuiranom pružanju usluga, najkracem vremenu na koje trgovac pristaje sklopiti ugovor.
- (2) Obavijest iz stavka 1. ovog clanka mora sadržavati jasno istaknutu komercijalnu namjeru trgovca te mora biti jednoznacna, jasna, lako razumljiva te prilagodena sredstvu daljinske komunikacije koja se koristi.
- (3) U slučaju uporabe telefona, identitet trgovca, kao i komercijalna svrha poziva, moraju biti izricito navedeni prilikom zapocinjavanja razgovora.
- (4) Obavijest mora sadržavati upozorenje da ugovor u ime i za racun maloljetnika ili potpuno poslovno nesposobne osobe mogu sklopiti samo njihovi zakonski zastupnici, odnosno upozorenje da djelomicno poslovno sposobne osobe mogu sklopiti ugovor samo uz suglasnost njihova zakonskog zastupnika.

#### *Potvrda prethodne obavijesti*

##### Clanak 43.

- (1) Najkasnije u trenutku isporuke proizvoda, odnosno najkasnije na dan pocetka pružanja usluge, potrošacu mora biti predana potvrda prethodne obavijesti u pisanom ili u nekom drugom, potrošacu dostupnom, trajnom mediju.
- (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 sredstva daljinske komunikacije i koju naplacuje operater sredstva daljinske komunikacije, trgovac nece biti dužan izdati potvrdu prethodne obavijesti iz stavka 1. ovoga clanka, medutim potrošac mora u svakom slučaju biti obaviješten o zemljopisnoj adresi 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 leži na trgovcu.

#### *Pravo na raskid ugovora*

##### Clanak 44.

- (1) Svaki ugovor sklopljen sredstvom daljinske komunikacije na koji se primjenjuju pravila sadržana u ovoj glavi Zakona, potrošac može, ne navodeci za to razlog, raskinuti u roku od 14 dana.
- (2) U slučaju sklapanja ugovora o prodaji proizvoda, rok iz stavka 1. ovoga clanka pocinje teci od dana kada je potrošac primio proizvod, uz pretpostavku da je prije toga potrošacu bila dostavljena potvrda prethodne obavijesti iz clanka 43. ovoga Zakona.
- (3) U slučaju sklapanja ugovora o pružanju usluge, rok iz stavka 1. ovoga clanka pocinje

teci 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 prethodna obavijest nije dostavljena*

##### Clanak 45.

(1) Ako trgovac nije potrošaču dostavio potvrdu prethodne obavijesti iz clanka 43. 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 clanka počinje teći od dana primitka proizvoda.

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

(4) Ako trgovac, u roku iz stavka 1. ovoga clanka, dostavi potrošaču potvrdu prethodne obavijesti iz clanka 43. ovoga Zakona, potrošač ima pravo raskinuti ugovor u roku od 10 dana od dana primitka potvrde prethodne obavijesti.

#### *Oblik raskida ugovora*

##### Clanak 46.

(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 clanka 44. i 45. ovoga Zakona.

#### *Posljedice raskida ugovora*

##### Clanak 47.

(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, 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.

#### *Isključenje prava na raskid ugovora*

##### Clanak 48.

Osim ako stranke nisu drugacije ugovorile, potrošač nema pravo na raskid na temelju clanka 44. i 45. ovoga Zakona ako se radi o:

– ugovoru o pružanju usluge, ako je pružanje usluge, uz izricit pristanak potrošača, započelo prije isteka roka u kojem je potrošač imao pravo tražiti raskid ugovora,

– ugovoru o prodaji proizvoda ili obavljanju usluge čija je cijena ovisna o fluktuacijama

na financijskom tržištu,

– ugovoru 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,

– ugovoru o prodaji audio ili video zapisa te računalnih programa koje je potrošač otpakirao,

– ugovoru o prodaji novina, periodičnih publikacija i magazina,

– ugovoru o igrama na sreću.

#### *Utjecaj raskida ugovora na odobreni zajam*

##### Članak 49.

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 50.

Ako potrošač, na temelju odredaba članaka 44. – 49. ovoga Zakona, raskine ugovor o zajmu, trgovac ili treća osoba koja mu je odobrila zajam na temelju sporazuma s trgovcem, nema pravo zaracunati potrošaču nikakve troškove, kamate ili kaznu.

#### *Ispunjenje ugovora u roku*

##### Članak 51.

(1) Osim ako su strane drukčije ugovorile, 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.

(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) Odluci 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 od kada je nastupilo zakašnjenje, uvećano za zatezne kamate od primitka pisane obavijesti o raskidu do isplate.

#### *Zloraba kreditne kartice potrošača od strane trgovca*

## Clanak 52.

Ako je u vezi s ugovorom iz ove glave Zakona zlorabljena kreditna ili debitna kartica određenog potrošača, oštećeni je potrošač ovlašten zahtijevati storniranje placanja odnosno, ako je placanje već izvršeno, potrošač ima pravo zahtijevati od trgovca da mu vrati ili naknadi placeni iznos uvećan za zatezne kamate.

### *Zabrana slanja proizvoda bez narudžbe potrošača*

## Clanak 53.

(1) Nije dopušteno isporučiti potrošaču proizvod ili pružiti uslugu koje potrošač nije unaprijed narucio, ako se radi 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 prihvrat ponude.

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

### *Teret dokaza*

## Clanak 54.

U parničnom postupku pokrenutom protiv trgovca ili operatera sredstva 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 putem sredstva daljinske komunikacije leži na trgovcu, odnosno operateru sredstva daljinske komunikacije.

## Glava 8.

### POTROŠACKI UGOVOR O FINANCIJSKIM USLUGAMA SKLOPLJEN NA DALJINU

### *Pojam*

## Clanak 55.

(1) Potrošacki ugovor o financijskim uslugama sklopljen na daljinu je ugovor između trgovca - davatelja financijske usluge (u daljnjem tekstu: davatelj financijske usluge) i potrošača kojemu je predmet pružanje financijskih usluga, a koji je sklopljen u okviru organizirane prodaje proizvoda ili usluga davatelja financijske usluge koji prije i za vrijeme

sklapanja ugovora, za potrebe sklapanja takvih ugovora, isključivo koristi jedno ili više sredstava daljinske komunikacije iz članka 36. ovog Zakona.

(2) Financijske usluge na koje se odnosi ugovor iz stavka 1. ovog članka jesu bankarske usluge, usluge kreditiranja, usluge osiguranja, uključujući usluge dobrovoljnog mirovinskog osiguranja, investicijske usluge 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, 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, a da između njega i trgovca nije sklopljen inicijalan ugovor, odredbe članaka 56.-61. ovog Zakona primjenjivat će se samo kad se ta usluga pruža po prvi put.

(5) Ako, u slučaju iz stavka 4. ovog članka, usluga određene vrste potrošaču nije pružena u periodu od godinu dana, sljedeća usluga iste vrste smatrat će se prvom uslugom te će se, sukladno odredbi stavka 4. ovog članka, na tu uslugu primjenjivati odredbe članaka 56.-61. ovog Zakona.

### *Prethodna obavijest*

#### Članak 56.

(1) U razumnom 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. ovog članka mora sadržavati podatke koji su predviđeni člancima 57.-60. ovog Zakona.

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

(4) U slučaju uporabe telefona, identitet davatelja financijske usluge, kao i komercijalna svrha poziva moraju biti izricito navedeni prilikom započinjanja razgovora. Uz izriciti pristanak potrošača, osoba koja u ime davatelja financijske usluge kontaktira potrošača, dužna ga je obavijestiti o svom identitetu kao i prirodi odnosa između nje i davatelja financijske usluge, te podacima predviđenim podstavcima 1., 2. i 5. članka 58. te podstavkom 1. članka 59. ovog Zakona. Osoba koja kontaktira potrošača obavijestit 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 dužan je dostaviti potrošaču obavijest koja sadrži sve podatke iz članaka 57. – 60. ovog Zakona prilikom ispunjenja svoje obveze iz članka 61. ovog 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. – 5. ovoga članka te člancima 57. – 60. ovog 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 57.

(1) Obavijest o davatelju financijske usluge sadrži: njegovo ime, naziv ili tvrtku, punu zemljopisnu adresu njegovog prebivališta ili sjedišta, bilo koju drugu zemljopisnu adresu koja je od utjecaja za njegov odnos s potrošačem te njegov maticni broj i registar u kojemu 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 zemljopisnu adresu koja je od utjecaja za 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 punu zemljopisnu adresu koja je od utjecaja za odnos potrošača s tom osobom.

#### Clanak 58.

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 koje ne plaća davatelju financijske usluge, odnosno koje ne plaća putem davatelja financijske usluge,
- bilo koje vremensko ograničenje valjanosti obavijesti,
- pojedinosti u pogledu plaćanja cijene i ispunjenja financijske usluge,
- naznaku bilo kojeg dodatnog troška koji je potrošač dužan platiti za uporabu sredstva daljinske komunikacije.

#### Clanak 59.

Obavijest o pojedinostima ugovora sadrži:

- naznaku postoji li ili ne pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora iz članka 62. ovog Zakona, te, kad to pravo postoji, naznaku roka u kojem se to pravo može ostvariti, pretpostavke pod kojima se ono može ostvariti, uključujući i naznaku iznosa na cijenu bi plaćanje potrošač mogao biti obvezan na temelju članka 65. stavka 3. ovog Zakona, kao i naznaku posljedica neostvarivanja prava na jednostrani raskid ugovora,

- minimalno trajanje ugovora o financijskoj usluzi, ako se radi 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 slucajeve,
- prakticne upute za ostvarivanje prava na jednostrani raskid iz clanka 62. ovog Zakona, ukljucujuci adresu na koju se obavijest o raskidu dostavlja,
- naznaku države cije je pravo mjerodavno za uredenje odnosa davatelja financijske usluge i potrošaca 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 ce, uz pristanak potrošaca, davatelj usluga za vrijeme trajanja ugovora komunicirati s potrošacem.

#### Clanak 60.

Obavijest o nacinu rješavanja sporova sadrži:

- naznaku je li predviđen određeni mehanizam izvansudskog rješavanja sporova koji mogu proizaci iz ugovora te na koji se nacin i pod kojim pretpostavkama potrošac može koristiti tim mehanizmom,
- naznaku je li predviđen određeni jamstveni fond ili neki drugi oblik obeštećenja potrošaca.

#### *Oblik prethodne obavijesti*

#### Clanak 61.

(1) U razumnom roku prije sklapanja ugovora ili predugovora, davatelj financijske usluge dostavit ce potrošacu prethodnu obavijest iz clanka 56. ovog Zakona, koja sadrži sve podatke navedene u clancima 57. – 60. ovog Zakona, u pisanom obliku ili na nekom drugom, potrošacu dostupnom, trajnom mediju.

(2) Ako je na izricit zahtjev potrošaca ugovor sklopljen uporabom sredstva daljinske komunikacije koje ne omogucava da mu se dostavi obavijest o svim podacima koji su navedeni u clancima 57. – 60. ovog Zakona, davatelj financijske usluge ispunit ce svoju obvezu iz stavka 1. ovog clanka odmah nakon sklapanja ugovora.

(3) U svakom slucaju, potrošac je u bilo kojem trenutku tijekom trajanja ugovornog odnosa ovlašten zahtijevati da mu se dostavi primjerak ugovora koji je sklopio s davateljem financijske usluge. Potrošac je isto tako ovlašten promijeniti sredstvo daljinske komunikacije koje se koristi, osim ako je to nespojivo sa sklopljenim ugovorom ili prirodom financijske usluge koja mu se pruža.

#### *Pravo na jednostrani raskid ugovora*

## Clanak 62.

(1) Svaki potrošacki ugovor o financijskim uslugama sklopljen sredstvom daljinske komunikacije, potrošac je ovlašten, ne navodeci za to razloge, raskinuti u roku od 14 dana, odnosno u roku od 30 dana, ako se radi o ugovoru o životnom osiguranju.

(2) Rok za raskid ugovora iz stavka 1. ovog clanka zapocinje teci od dana sklapanja ugovora, odnosno, u slucaju sklapanja ugovora o životnom osiguranju, od dana kad je potrošac obaviješten da je ugovor sklopljen.

(3) Ako je, sukladno odredbi clanka 61. stavka 2. ovog Zakona, ugovor sklopljen prije nego što je potrošacu dostavljena prethodna obavijest sa svim podacima iz clanka 57. – 60. ovog Zakona, rok za raskid ugovora iz stavka 1. ovog clanka, zapocinje teci od dana kad mu je ta obavijest dostavljena sukladno clanku 61. stavku 2. ovog Zakona.

(4) Potrošac nema pravo na jednostrani raskid ugovora predviden stavkom 1. ovog clanka ako je:

- sklopljen ugovor o financijskim uslugama cija cijena ovisi o promjenama na financijskom tržištu koje su izvan utjecaja davatelja financijske usluge, kao što su usluge koje se odnose na kupoprodaju strane valute, instrumente novcarskog tržišta, prenosive obveznice, udjele u financijskim fondovima, rocnice ukljucujuci usporedive instrumente s ugovorenom gotovinskom namirom; kamatni terminski ugovor; kamatne, valutne i dionicke zamjene,

- sklopljen ugovor o osiguranju putnika i prtljage ili neka druga kratkorocna polica osiguranja koja se sklapa na rok kraci od mjesec dana,

- ugovor u potpunosti ispunjen na izricit zahtjev potrošaca prije nego što je potrošac iskoristio svoje pravo na raskid ugovora iz ovog clanka.

(5) Odredbe ovog clanka ne odnose se na ugovor o zajmu predviden clankom 93. ovog Zakona, koji je sklopljen radi placanja cijene iz ugovora o pravu na vremenski ogranicenu uporabu nekretnine.

### *Oblik jednostranog raskida ugovora*

## Clanak 63.

(1) Ugovor se raskida obaviješću u pisanom obliku ili na nekom drugom, primatelju dostupnom, trajnom mediju, poslanom prije isteka roka za raskid ugovora, predvidenog clankom 62. ovog Zakona, s time da je potrošac dužan slijediti prakticne upute za ostvarivanje prava na jednostrani raskid, koje su mu dane u prethodnoj obavijesti iz clanka 56. ovog Zakona.

(2) Smatra se da je ugovor raskinut na vrijeme, ako je obavijest o raskidu upucena unutar rokova iz stavka 1. clanka 62. ovog Zakona.

(3) Ugovor je raskinut u trenutku kad je ovlaštena osoba primila obavijest u raskidu.

### *Pocetak ispunjenja ugovora*

## Clanak 64.

(1) Davatelj financijske usluge može zapoceti s ispunjenjem ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz clanka 62. ovog Zakona jedino uz izricit pristanak potrošaca.

(2) Davatelj financijske usluge nije ovlašten zahtijevati ispunjenje potrošačeve obveze iz ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora, predviđenog člankom 62. ovog Zakona.

### *Posljedice jednostranog raskida ugovora*

#### Članak 65.

(1) U slučaju jednostranog raskida ugovora iz članka 62. ovog 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. ovog članka mora biti proporcionalan pruženoj usluzi te niti 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. ovog članka, ako nije u stanju dokazati da je o mogućnosti tog plaćanja potrošač bio obaviješten u prethodnoj obavijesti iz članka 56. ovog Zakona, na način predviđen člankom 59. stavkom 1. podstavkom 1. ovog Zakona.

(6) Davatelj financijske usluge nema pravo zahtijevati od potrošača plaćanje cijene dijela usluge koji je ispunjen prije jednostranog raskida ugovora iz članka 62. ovog Zakona, ako je usluga pružena suprotno odredbi članka 64. stavka 1. ovog Zakona.

(7) Raskine li potrošač ugovor na temelju članka 62. ovog Zakona, davatelj financijske usluge dužan je bez odgadanja, 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. ovog članka, naplatiti od potrošača.

(8) Raskine li potrošač ugovor na temelju članka 62. ovog Zakona dužan je bez odgadanja, 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 66.

Iskoristi li potrošač svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 62. ovog 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*

#### Clanak 67.

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

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

#### *Teret dokaza*

#### Clanak 68.

(1) U parničnom postupku pokrenutim u pogledu sporova vezanih uz ugovore iz ove glave Zakona, davatelj financijske usluge dužan je dokazati da je ispunio svoju obvezu prethodnog obavještanja 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 62. ovog Zakona.

(2) Ugovorna odredba kojom je predviđeno da će teret dokaza u pogledu činjenica navedenih u stavku 1. ovog članka ležati na potrošaču, smatrat će se nepoštenom ugovornom odredbom, u smislu odredaba glave 11. ovog Zakona.

#### *Odgovarajuća primjena*

#### Clanak 69.

Odredbe članaka 41., 52. i 53. ovog Zakona na odgovarajući se način primjenjuju i na ugovore iz ove glave Zakona.

### Glava 9.

## POTROŠACKI ZAJAM

#### *Pojam ugovora o potrošackom zajmu*

#### Clanak 70.

(1) Ugovorom o potrošackom zajmu obvezuje se zajmodavac da potrošaču stavi na raspolaganje određeni iznos novca, a potrošač se obvezuje da mu plati određenu kamatu i dobiveni iznos vrati u vrijeme i na način kako je utvrđeno ugovorom.

(2) Ugovor o kupnji proizvoda i usluga, kojim se ovlašćuje potrošača da plati kupovinu u nekoliko obroka, s tim da je zbroj iznosa svih obroka viši od cijene proizvoda ili usluge, smatra se, za potrebe ovoga Zakona, ugovorom o potrošackom zajmu. Ugovori o kontinuiranom pružanju usluga kada potrošač ima pravo otplacivati ih obrocno za vrijeme njihova pružanja ne smatraju se ugovorima o zajmu.

(3) Zajmodavac je svaka osoba ili skupina osoba koja u okviru svoje djelatnosti ili svoga zanimanja sklapa s potrošačima ugovore o zajmu.

(4) Za potrebe ovoga Zakona, zajmodavac se smatra trgovcem.

#### *Ugovori o zajmu isključeni od primjene ove glave Zakona*

##### Članak 71.

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

– ugovore o zajmu namijenjene zakupu stvari, osim ako je ugovorom o zakupu predviđeno da će na kraju ugovorenog roka zakupa stvar prijeći u vlasništvo zakupnika,

– ugovore o zajmu kojima je predviđeno da se kamate ne placaju ako potrošač isplati kredit odjednom,

– ugovore o dopuštenom prekoracanju na tekucem racunu, osim članaka 76., 84. i 85. ovog Zakona,

– ugovore o zajmu kojima se potrošač obvezuje vratiti zajam u razdoblju kraćem od 3 mjeseca,

– ugovore o zajmu kojima se potrošač obvezuje vratiti zajam u najviše 4 obroka u razdoblju kraćem od 12 mjeseci.

(2) Odredba članka 83. ovoga Zakona neće se primjenjivati na ugovore o zajmu u kojima je tražbina zajmodavca osigurana založnim pravom na nekretnini.

(3) Odredba članka 83. ovoga Zakona ne primjenjuje se na ugovore o zajmu sklopljene radi kupnje, izgradnje, dogradnje, obnove, zakupa ili stjecanja nekog drugog prava na nekretnini ili posebnoj dijelu nekretnine.

#### *Oblik ugovora o potrošačkom zajmu*

##### Članak 72.

Da bi bio valjan, ugovor o potrošačkom zajmu mora biti sklopljen u pisanom obliku, a najmanje jedan primjerak ugovora mora se uručiti potrošaču.

#### *Sadržaj ugovora o potrošačkom zajmu*

##### Članak 73.

(1) Ugovor o potrošačkom zajmu mora sadržavati podatke potrebne za identifikaciju ugovora, odredbe o uvjetima pod kojima se zajam odobrava, a poglavito:

– odredbu o iznosu zajma,

– odredbu o nominalnoj godišnjoj kamatnoj stopi i pretpostavkama pod kojima se godišnja nominalna kamatna stopa može promijeniti,

– odredbu o troškovima koji se u vrijeme sklapanja ugovora naplacuju te pretpostavkama pod kojima se ti troškovi mogu promijeniti,

– odredbu o efektivnoj kamatnoj stopi,

– odredbu o pretpostavkama pod kojima efektivna kamatna stopa na zajam može biti promijenjena,

– odredbu o iznosu, broju i razdoblju ili datumu otplate pojedinih obroka zajma, kao i kamate i ostale troškove koje potrošač mora platiti kako bi otplatio kredit te ako je moguće ukupni iznos tih uplata

– odredbu o ukupnom trošku zajma,

– odredbu o obvezi i uvjetima štednje ili pologa novca, ako je to pretpostavka za odobrenje zajma,

– nominalni godišnji kamatnjak za zajam i nominalni godišnji kamatnjak za sredstva pologa ako je polog pretpostavka za odobrenje zajma,

– odredbu o sredstvima osiguranja plaćanja,

– odredbu o pretpostavkama i postupku raskida ugovora o zajmu.

(2) U slučaju kada nije moguće izraziti efektivnu kamatnu stopu, pisani ugovor mora sadržavati odgovarajuću obavijest potrošaču koja mora sadržavati najmanje obavijest o nominalnoj godišnjoj kamatnoj stopi i troškovima koji se u vrijeme sklapanja ugovora naplaćuju te pretpostavkama pod kojima se oni mogu izmijeniti.

### *Efektivna kamatna stopa*

#### Članak 74.

(1) Efektivna kamatna stopa na zajam jest ukupan trošak zajma za potrošača, izražen kao postotak od iznosa odobrenog zajma, iskazan na godišnjoj razini.

(2) Efektivna kamatna stopa izračunava se s obzirom na okolnosti koje postoje u trenutku sklapanja ugovora o zajmu.

(3) Za potrebe izračuna efektivne kamatne stope, smatra se da je ugovor o zajmu valjan te da zajmodavac i potrošač ispunjavaju ugovorom preuzete obveze na ugovoreni način i u ugovoreno vrijeme.

(4) U slučaju da ugovor o zajmu sadrži odredbu kojom je predviđena mogućnost promjene nominalne kamatne stope i iznosa, odnosno razine ostalih troškova zajma, za potrebe izračuna efektivne kamatne stope, smatra se da će do ispunjenja ugovora o zajmu kamate i ostali troškovi zajma ostati nepromijenjeni.

(5) Ako se u ugovoru o zajmu ne navodi iznos odobrenog zajma, za potrebe izračuna efektivne kamatne stope, smatra se da je odobren zajam u iznosu od 10.000,00 kuna.

(6) Ako u ugovoru o zajmu nije izricito navedeno vrijeme na koje je odobren zajam, niti se ono može odrediti na temelju ostalih odredaba ugovora, za potrebe izračuna efektivne kamatne stope, smatra se da je zajam odobren na godinu dana.

(7) Kada je ugovorom o zajmu predviđeno da će zajmodavac isplatiti potrošaču odobreni iznos u nekoliko rata, za potrebe izračuna efektivne kamatne stope na zajam, smatra se da je cjelokupan iznos zajma isplaćen na dan isplate prvog obroka.

(8) Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača, u suglasnosti s ministrom nadležnim za financije, propisat će odlukom jedinstvenu metodu obracuna efektivne godišnje kamate.

### *Ukupni troškovi zajma*

#### Članak 75.

(1) Ukupni troškovi zajma jesu svi troškovi, uključujući kamate i sva druga davanja koja je potrošač dužan platiti za odobreni zajam.

(2) Ukupni troškovi zajma ne obuhvacaju:

- iznose koje je potrošač dužan platiti u slučaju neispunjenja neke od odredaba ugovora o zajmu,
- troškove transfera novca na račun potrošača,
- troškove računa na koji je potrošač dužan uplacivati obroke zajma, kamate i ostale troškove, osim ako potrošaču nije bila ostavljena mogućnost odabira želi li otvaranje takvog posebnog računa, a troškovi tog računa nerazumno su visoki,
- troškove doznaka,
- troškove članarina za sudjelovanje u određenim udruženjima ili skupinama koji ne proizlaze iz ugovora o zajmu, a utjecu na uvjete ugovora o zajmu,
- troškove osiguranja otplate zajma, osim troškova osiguranja ugovorenog za slučaj smrti, bolesti ili gubitka zaposlenja potrošača, ako je iznos troškova osiguranja ugovorenog za te slučajeve, uključujući kamate i druge troškove, jednak ili manji od ukupnog iznosa zajma te ako je to osiguranje bilo uvjet za odobrenje zajma,
- troškove različite od prodajne cijene proizvoda ili usluge za koju se kupnju zajam odobrava, a koje bi potrošač, na temelju ugovora o kupnji tih proizvoda ili usluga, bio dužan platiti bez obzira plaća li ih svojim ili pozajmljenim novcem.

#### *Obavješćavanje potrošača*

##### Clanak 76.

(1) U razumnom roku prije sklapanja ugovora, zajmodavac je dužan, u pisanom obliku, obavijestiti potrošača o najvišem iznosu zajma, ako takav postoji, o nominalnoj godišnjoj kamatnoj stopi te pretpostavkama pod kojima se ona može promijeniti, o troškovima koji se u vrijeme sklapanja ugovora naplacuju te pretpostavkama pod kojima se oni mogu promijeniti, kao i o pretpostavkama i postupku raskida ugovora.

(2) Nakon sklapanja ugovora o zajmu, zajmodavac je dužan obavijestiti potrošača o svakoj promjeni nominalne godišnje kamatne stope ili bilo kojeg drugog troška, u razumnom roku nakon izvršene promjene.

(3) Obavijest iz stavka 2. ovoga članka bit će potrošaču dostavljena u izvješću o stanju računa, u obliku pisane obavijesti ili na drugi način koji su stranke ugovorile.

#### *Oglašavanje*

##### Clanak 77.

Svako oglašavanje, bez obzira radi li se o ponudi za sklapanje ugovora ili ne, istaknuto u poslovnim prostorijama ili dostavljeno potrošaču na neki drugi način, a kojim netko nudi odobravanje potrošačkog zajma, bilo neposredno ili putem neke druge osobe, mora sadržavati nominalnu godišnju kamatnu stopu, navod o svim drugim troškovima zajma, te navod o efektivnoj kamatnoj stopi.

#### *Ispunjenje ugovora o zajmu prije roka*

##### Clanak 78.

(1) Potrošač može vratiti zajam i prije roka određenog za vraćanje.

(2) U slučaju iz stavka 1. ovoga članka, potrošač ima pravo na razmjerno sniženje ukupnog troška zajma koje se sastoji od razlike iznosa kamata koje je trebalo platiti do trenutka u kojem je, prema ugovoru, trebalo izvršiti plaćanje i iznosa kamata plaćenih do trenutka vraćanja zajma.

#### *Promjene na strani zajmodavca*

##### Članak 79.

Dode li, na temelju ustupa tražbine ili ustupanja ugovora, do promjene na strani zajmodavca, potrošač ima pravo istaknuti novom zajmodavcu sve prigovore koje bi imao i prema starom zajmodavcu, osim strogo osobnih prigovora.

#### *Otplata zajma sredstvima bezgotovinskog plaćanja*

##### Članak 80.

(1) Ako je ugovoreno da potrošač može otplaćivati zajam mjenicom, čekom ili nekim drugim sredstvom bezgotovinskog plaćanja, zajmodavac je dužan koristiti ta sredstva plaćanja isključivo za otplatu zajma.

(2) Iskoristi li zajmodavac mjenicu, ček ili drugo bezgotovinsko sredstvo plaćanja za neku drugu svrhu, odgovara za štetu koju je time uzrokovao potrošaču.

#### *Zabrana prenošenja prava na zajmodavca*

##### Članak 81.

Ugovorom o zajmu potrošača se ne može obvezati da će na zajmodavca ili neku treću osobu prenijeti ili u njihovu korist ograniciti svoja prava koja, u slučaju neispunjenja ili neurednog ispunjenja ugovora, ima prema osobi s kojom je sklopio ugovor koji se financira ugovorom o zajmu.

#### *Odgovornost zajmodavca za trgovca*

##### Članak 82.

(1) Ako je, radi kupnje određenog proizvoda ili određene usluge, potrošač sklopio ugovor o zajmu s osobom razlicitom od trgovca tog proizvoda ili usluge, a ugovor o zajmu sklopljen je na temelju prethodnog sporazuma zajmodavca i trgovca proizvoda ili usluge prema kojem se zajmodavac obvezuje potrošačima odobravati zajam isključivo za kupnju proizvoda ili usluga tog trgovca, potrošač može, ne uspije li ostvariti prava koja ima prema trgovcu zbog neispunjenja ili neurednog ispunjenja ugovora o kupoprodaji, zahtijevati od zajmodavca naknadu štete koju je pretrpio zbog neispunjenja ili neurednog ispunjenja ugovora o kupoprodaji.

(2) Ako, u slučaju iz stavka 1. ovoga članka, ugovor o kupoprodaji bude raskinut, raskida se i ugovor o zajmu, a zajmodavac ne može od potrošača zahtijevati naknadu štete koju je zbog toga pretrpio.

(3) Zajmodavac koji je, na temelju stavka 1. ovoga članka, naknadio potrošaču štetu koju je ovaj pretrpio zbog neispunjenja ili neurednog ispunjenja ugovora o kupoprodaji, može zahtijevati od trgovca da mu nadoknadi sve što je isplatio za njegov račun, kamate od dana isplate, troškove nastale u sporu s potrošačem od trenutka kada je obavijestio trgovca o tom sporu, kao i naknadu štete koju je zajmodavac time pretrpio.

#### *Zakonsko založno pravo*

##### Članak 83.

Zajmodavac koji je s potrošačem sklopio ugovor o potrošackom zajmu, ima, radi osiguranja naplate svojih tražbina iz ugovora o zajmu, zakonsko založno pravo na stvari koju je potrošač kupio pozajmljenim novcem.

#### *Zajam u obliku dopuštenog prekoracenja na tekucem racunu*

##### Članak 84.

(1) Ako banka ili druga financijska institucija kao zajmodavac odobrava potrošaču zajam u obliku dopuštenog prekoracenja na tekucem racunu, potrošač mora, prije ili u trenutku sklapanja ugovora o dopuštenom prekoracanju, biti obaviješten o dopuštenoj gornjoj granici prekoracenja na tekucem racunu, o nominalnoj godišnjoj kamatnoj stopi te pretpostavkama pod kojima se ona može promijeniti, o troškovima koji se u vrijeme sklapanja ugovora naplacuju te pretpostavkama pod kojima se oni mogu promijeniti, kao i o pretpostavkama i postupku raskida ugovora.

(2) Nakon sklapanja ugovora o zajmu, zajmodavac je dužan obavijestiti potrošača o svakoj promjeni nominalne godišnje kamatne stope ili bilo kojeg drugog troška, u razumnom roku nakon izvršene promjene.

(3) Obavijest iz stavaka 1. i 2. ovoga članka bit će potrošaču dostavljena u izvješću o stanju racuna, u obliku pisane obavijesti ili na drugi način koji su stranke ugovorile.

#### *Prešutno dopuštenje prekoracenja na tekucem racunu*

##### Članak 85.

(1) Ako banka ili druga financijska institucija prešutno dopušta prekoracenje tekuceg racuna, dužna je potrošača obavijestiti o nominalnoj godišnjoj kamatnoj stopi i ostalim troškovima kojima će teretiti tekuci račun potrošača zbog prekoracenja, kao i o promjeni visine kamatne stope ili troškova u slučaju da prekoracenje traje duže od tri mjeseca.

(2) Obavijest iz stavka 1. ovoga članka bit će dostavljena potrošaču u izvješću o stanju racuna, u obliku pisane obavijesti ili na drugi način koji su stranke ugovorile.

## Glava 10.

### UGOVOR O PRAVU NA VREMENSKI OGRANICENU UPORABU NEKRETNINE

#### *Područje primjene*

##### Clanak 86.

(1) Odredbama ove glave Zakona ureduju se jedan ili više ugovora koji se sklapaju za razdoblje koje ne može biti kraće od 3 godine, a kojim trgovac, izravno ili neizravno, za potrošaca 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 potrošac obvezuje za to mu platiti ukupnu cijenu.

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

(3) Da bi bio valjan, ugovor iz stavka 1. ovoga clanka mora biti u pisanom obliku.

(4) Da bi bio valjan, ugovor iz stavka 1. ovoga clanka mora biti napisan na službenom jeziku države u kojoj potrošac ima prebivalište ili boravište, odnosno, prema potrošacevu izboru, službenom jeziku države ciji je on državljanin te na službenom jeziku države na cijem se području nekretnina nalazi.

(5) Najmanje tri primjerka ugovora moraju biti uručena potrošacu.

#### *Upis prava na vremenski ogranicenu uporabu nekretnine*

##### Clanak 87.

(1) Tko ugovorom iz clanka 86. ovoga Zakona stekne pravo na vremenski ogranicenu uporabu nekretnine, ovlašten je, ako se nekretnina nalazi na području Republike Hrvatske, to pravo upisati u zemljišnu knjigu.

(2) Pravo na vremenski ogranicenu 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 ogranicenu uporabu nekretnine još nije bilo upisano.

#### *Prethodna obavijest*

##### Clanak 88.

(1) Trgovac je dužan svakoj osobi koja traži obavijest o pravu na vremenski ogranicenu uporabu nekretnine dostaviti pisanu obavijest koja, uz opcni opis nekretnine, sadrži barem kratku i točnu obavijest o podacima navedenim u clanku 89. stavku 1. podstavku 1.– 8., 10., 13. i 14., a ako na nekretnini još nije izgrađena zgrada, podacima navedenim u clanka 89. stavku 2. podstavku 1.– 5. ovoga Zakona, te uputu o tome gdje i na koji način je moguće dobiti detaljnije obavijesti.

(2) Obavijest iz stavka 1. ovog clanka mora biti napisana na službenom jeziku države u kojoj potrošac ima prebivalište ili boravište, odnosno, prema izboru potrošaca, službenom jeziku države ciji je on državljanin te na službenom jeziku države na cijem se području nekretnina nalazi.

(3) U svakom oglasu koji se odnosi na ugovor o pravu na vremenski ogranicenu uporabu

nekretnine mora biti navedena mogućnost dobivanja prethodne obavijesti, kao i mjesto na kojem se ta obavijest može dobiti.

### *Sadržaj ugovora ili predugovora*

#### Članak 89.

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

- ime, tvrtku ili naziv te prebivalište ili sjedište stranaka,
- pravo koje trgovca ovlašćuje da raspolaže nekretninom na način predviđen člankom 86. 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 uz 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 o tome je li dopušteno zamijeniti ili prodati pravo na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, kao i odredbu o troškovima u slučaju da zamjenu ili prodaju tog prava provodi trgovac, odnosno osoba koju on ugovorom na to ovlasti,
  - obavijest o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora iz članka 91. ovoga Zakona, načinu raskida te roku za raskid, osobi kojoj se pisana obavijest o raskidu treba poslati te prirodni i iznos 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 90.

(1) Podaci navedeni u prethodnoj obavijesti iz članka 88. ovog Zakona čine dio ugovora, osim ako se strane ugovorom izricito sporazume da će odstupiti od podataka iz prethodne obavijesti.

(2) Osim ako su se strane izricito sporazumjele suprotno, podaci dani u prethodnoj obavijesti iz članka 88. ovog Zakona ugovorom mogu biti promijenjeni jedino ako su te izmjene rezultat okolnosti na koje trgovac nije mogao utjecati.

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

### *Pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora*

#### Članak 91.

(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) bez navodenja razloga, u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora ili predugovora,
- b) u roku od tri mjeseca od dana sklapanja ugovora ili predugovora, kada ugovor ili predugovor ne sadrže sve podatke propisane člankom 89. ovoga Zakona,
- c) u roku od jednog mjeseca od dana sklapanja ugovora ili predugovora, ako mu trgovac nije urucio prethodnu obavijest s podacima iz članka 88. stavka 1. ovoga Zakona,
- d) ako, unutar roka od tri mjeseca, računajući od 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 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 sklapanja ugovora ili predugovora, ima pravo raskinuti ugovor u roku od 14 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 točke a) stavka 1. ovoga članka, potrošač je dužan trgovcu naknaditi samo troškove ovjere ugovora ili predugovora, ako je to ugovorom izricito određeno.

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

### *Teret dokaza*

#### Clanak 92.

U slucaja spora je li i s kojim datumom potrošacu urucena prethodna obavijest, ugovor ili predugovor, teret dokaza leži na trgovcu.

### *Utjecaj jednostranog raskida na ugovor o zajmu*

#### Clanak 93.

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

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

### *Zabrana prethodnog placanja*

#### Clanak 94.

Trgovcu nije dopušteno zahtijevati od potrošaca nikakva placanja na osnovi potpisanog ugovora ili predugovora prije isteka roka za raskid ugovora iz clanka 91. stavka 1. ovoga Zakona.

## Glava 11.

### NEPOŠTENE ODREDBE U POTROŠACKIM UGOVORIMA

#### *Pojam nepoštene ugovorne odredbe*

#### Clanak 95.

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

(2) Smatra se da se o pojedinoj ugovornoj odredbi nije pojedinačno pregovaralo, ako je ta odredba bila unaprijed formulirana od strane trgovca te zbog toga potrošac nije imao utjecaja na njezin sadržaj, poglavito ako se radi o odredbi unaprijed formuliranoga 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 se radi 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 nacela konvencija koje obvezuju Republiku Hrvatsku.

### *Pojedine ugovorne odredbe koje se mogu smatrati nepoštenima*

#### Članak 96.

Ugovorne odredbe koje bi se, uz ispunjenje pretpostavki iz članka 95. ovoga Zakona, mogle smatrati nepoštenima jesu, primjerice:

– odredba o ograničenju ili isključenju odgovornosti trgovca za štetu uzrokovanu smrću ili tjelesnom povredom 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 prijeboja potrošačeva dugovanja s dugom kojeg trgovac ima prema potrošaču,

– odredba kojom se potrošač obvezuje na ispunjenje ugovorne obaveze, dok je ispunjenje obaveze trgovca uvjetovano okolnošću cijije ispunjenje ovisi isključivo o volji trgovca,

– odredba kojom se predviđa da trgovac zadrži placeno 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 naknadu 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 placeno za usluge koje još nije obavio,

– odredba kojom se trgovca ovlašćuje na otkaz ugovora sklopljenog na neodređeno vrijeme bez ostavljanja razumnoga otkaznog roka, osim u slučajevima kada postoje opravdani razlozi za otkaz,

– odredba kojom se određuje da će se ugovor na određeno vrijeme produžiti na neodređeno ili određeno vrijeme ne izjavi li potrošač, prije prestanka ugovora, da ne želi produženje ugovora, ako je rok u kojem potrošač to može izjaviti nerazumno 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 karakteristike 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 ležao na trgovcu.

#### *Okolnosti koje se uzimaju u obzir prilikom ocjene ugovora*

##### Članak 97.

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

#### *Nedopuštenost ocjene pojedinih ugovornih odredaba*

##### Članak 98.

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 99.

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.

#### *Tumacenje ugovora*

##### Članak 100.

(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 102. ovoga Zakona.

## *Posljedice nepoštenosti ugovorne odredbe*

### Clanak 101.

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

## *Zahtjev da se zabrani korištenje nepoštenih ugovornih odredaba*

### Clanak 102.

(1) Svaka ovlaštena osoba ima pravo zahtijevati od suda da zabrani korištenje određene ugovorne odredbe u standardnim ugovorima koja je nepoštena u smislu ove glave Zakona, i to bez obzira jesu li tim odredbama povrijeđena prava i interesi potrošaca u Republici Hrvatskoj ili u nekoj državi članici Europske unije.

(2) Postupak iz stavka 1. ovog clanka može se pokrenuti protiv pojedinog trgovca ili skupine trgovaca iz istog gospodarskog sektora koji u svojim standardnim ugovorima koriste određenu nepoštenu odredbu, protiv komorskih i interesnih udruga trgovaca koje promicu korištenje određenih nepoštenih odredaba te protiv tvorca pravila postupanja trgovaca postupanja kojim se promice korištenje nepoštenih ugovornih odredaba.

## *Osobe ovlaštene na pokretanje postupka*

### Clanak 103.

(1) Tužbu kojom se postavlja zahtjev iz clanka 102. ovog Zakona ovlaštena su podignuti tijela i organizacije koja su osnovana u skladu s propisima kojima se uređuje osnivanje i djelatnost tih osoba, a koja imaju opravdani interes za kolektivnu zaštitu potrošaca, kao što su, primjerice, udruge za zaštitu potrošaca, državna tijela nadležna za zaštitu potrošaca i komorska i interesna udruženja trgovaca.

(2) Vlada Republike Hrvatske će na prijedlog ministra nadležnog za zaštitu potrošaca uredbom odrediti osobe koje imaju opravdani interes za kolektivnu zaštitu potrošaca.

(3) Uredbu iz stavka 1. ovog clanka Vlada Republike Hrvatske će objaviti u „Narodnim novinama“ te ju dostaviti Komisiji Europske unije.

(4) Ako nepoštene odredbe u standardnim ugovorima određenog trgovca ili skupine trgovaca koji imaju poslovni nastan u Republici Hrvatskoj, utjecu ili mogu utjecati na položaj potrošaca u nekoj državi članici Europske unije, postupka iz clanka 102. ovog Zakona može pokrenuti udruga za zaštitu potrošaca iz te države ili neko drugo neovisno tijelo koje je po propisima te države osnovano radi zaštite kolektivnih interesa potrošaca.

(5) U slučaju iz stavka 4. ovog clanka, svoje ovlaštenje na pokretanje postupka iz clanka 102. ovog Zakona ovlaštena će osoba dokazati popisom osoba koje imaju opravdani interes za kolektivnu zaštitu potrošaca sastavljenom od strane Komisije Europske unije, a u kojem je navedena i ta osoba.

(6) Popis iz stavka 5. ovog clanka bit će dostavljen sudu u obliku preslike Službenog lista Europskih zajednica u kojemu je taj popis objavljen, uz ovjereni prijevod na hrvatski jezik.

(7) Popis iz stavka 5. ovog clanka sudu će bit dostavljen zajedno s tužbom.

#### Clanak 104.

Ako sud presudom zabrani korištenje određene nepoštene ugovorne odredbe, naložit će tuženiku da o svom trošku objavi tu presudu u sredstvima javnog priopćavanja.

#### Clanak 105.

Odredbe članaka 102.- 104. ovog Zakona ne utjecu na primjenu pravila međunarodnog privatnog prava u pogledu određivanja mjerodavnog prava.

### Dio III.

## NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA

### Glava 1.

#### OPĆE ODREDBE

#### *Područje primjene*

#### Clanak 106.

(1) Odredbe ovog dijela Zakona primjenjuju se na nepoštenu poslovnu praksu trgovca u odnosu na potrošača, kako je ona određena člancima 108.-114. ovog Zakona, a koja se koristi prije, za vrijeme i nakon sklapanja pravnog posla u pogledu određenog proizvoda.

(2) Odredbe ovog dijela Zakona ne utjecu na primjenu pravila ugovornog prava, poglavito pravila o sklapanju, valjanosti i pravnim učincima ugovora.

(3) Odredbe ovog dijela Zakona ne utjecu na primjenu propisa kojima se uređuje zdravstvena ispravnost i sigurnost proizvoda.

(4) Odredbe ovog dijela Zakona ne utjecu na primjenu propisa kojima se određuje nadležnost sudova.

(5) Odredbe ovog dijela Zakona ne utjecu na primjenu propisa kojima se određuju uvjeti obavljanja ili sustavi odobravanja uredenih profesija, kao ni na primjenu propisom predviđenih deontoloških pravila određenih profesija ili nekih drugih posebnih pravila kojima se uređuju uredene profesije, a kojima je svrha održati visok stupanj profesionalnog integriteta tih profesija.

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

(7) Ako su pojedini aspekti nepoštene poslovne prakse uredeni posebnim propisima, odredbe ovog dijela Zakona neće se primjenjivati na te aspekte nepoštene poslovne prakse.

## *Zabrana nepoštene poslovne prakse*

### Clanak 107.

Nepoštena poslovna praksa je zabranjena.

## *Pojam nepoštene poslovne prakse*

### Clanak 108.

(1) Poslovna je praksa nepoštena:

- ako je suprotna zahtjevima profesionalne pažnje i
- ako, u pogledu određenog proizvoda, značajno utjece ili je vjerojatno da će značajno utjecati na ekonomsko ponašanje prosječnog potrošača prema kojemu je ta praksa usmjerena ili do kojega dolazi, odnosno prosječnog člana određene skupine potrošača na koju je ta praksa usmjerena.

(2) Poslovna praksa koja će vjerojatno značajno utjecati na ekonomsko ponašanje samo jasno određive skupine potrošača koji su zbog tjelesnih ili duševnih mana, starosti ili lakomislenosti naročito izloženi određenoj poslovnoj praksi ili određenom proizvodu, i to na način koji je trgovac morao predvidjeti, procjenjivat će se iz perspektive prosječnog člana te skupine potrošača.

(3) Odredbom stavka 2. ovog članka ne dovodi se u pitanje dopuštenost korištenja uobicajene i zakonite promidžbene prakse preuveličavanja ili davanja izjava za koje se ne očekuje da budu shvacene doslovno.

(4) Nepoštenom se, posebno, smatra ona poslovna praksa koje je zavaravajuća u smislu odredaba dijela III. glave 2. ovog Zakona, odnosno koja je agresivna u smislu odredaba dijela III. glave 3. ovog Zakona.

## Glava 2.

### ZAVARAVAJUCA POSLOVNA PRAKSA

## *Zavaravajuće radnje*

### Clanak 109.

(1) Poslovna praksa smatra se zavaravajućom ako sadrži pogrešne obavijesti zbog čega je neistinita ili ako na neki drugi način, uključujući cjelokupno predstavljanje, zavarava ili je vjerojatno da će zavarati prosječnog potrošača u pogledu okolnosti navedenih u stavku 2. ovog članka i to unatoč tome da je obavijest o poslu sadržana u toj poslovnoj praksi činjenično točna te koja u svakom slučaju dovodi ili je vjerojatno da će dovesti do toga da potrošač donese odluku koju inače ne bi donio.

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

- postojanje ili narav proizvoda,

- osnovne značajke proizvoda, kao što su njegova raspoloživost, njegove koristi, njegovi rizici, njegova izvedba, njegov sastav, njegovi pripatci, postojanje post-prodajne pomoći potrošaču i sustava rješavanja pritužbi, metode i datum izrade ili dobave proizvoda, njegova dostava, njegova primjerenost za ostvarivanje određene svrhe, njegova uporaba, njegova količina, njegova specifikacija, zemljopisno ili tržišno podrijetlo, rezultati koji se očekuju od njegove uporabe ili rezultati i stvarni pokazatelji testova ili provjera provedenih na ili glede proizvoda,

- obujam obveza trgovca, motivi trgovačke prakse te narav postupka prodaje, bilo koja izjava ili simbol u pogledu izravnog ili neizravnog sponzorstva ili odobrenja trgovca ili proizvoda,

- cijena proizvoda i način na koji je ona izračunata ili postojanje određene cjenovne pogodnosti,

- potreba servisiranja, rezervnih dijelova, zamjene ili popravka,

- narav, obilježja ili prava trgovca ili njegovog zastupnika, kao što su njegov identitet, njegova imovina, njegove kvalifikacije, njegov status, odobrenja, njegovo članstvo u određenim udruženjima ili povezanost s nekim drugim subjektima, njegovo industrijsko, komercijalno ili intelektualno vlasništvo, nagrade i priznanja koje je dobio,

- 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, uzimajući u obzir sve njezine značajke i ostale okolnosti slučaja, u konkretnom slučaju dovodi do toga ili je vjerojatno da će dovesti do toga da prosječni potrošač donese odluku o kupnji koju inače ne bi donio te koja uključuje

- bilo koji oblik stavljanja proizvoda na tržište, uključujući i putem komparativnog oglašavanja, koje dovodi do poistovjećivanja tog proizvoda s nekim drugim proizvodom ili do poistovjećivanja sa žigom ili nekim drugim znakom raspoznavanja konkurenta na tržištu,

- nepoštovanje obveza, od strane trgovca, koje proizlaze iz pravila postupanja trgovca koji obvezuje tog trgovca, pod pretpostavkom da njegova obveza na poštovanje tih pravila postupanja trgovca nije tek namjeravana, već se radi o cvrstoj obvezi koju je moguće provjeriti te pod pretpostavkom da je trgovac u okviru poslovne prakse naznačio da je vezan tim pravilima postupanja trgovca postupanja.

### *Zavaravajuća propuštanja*

#### Članak 110.

(1) Poslovna praksa smatra se zavaravajućom ako u konkretnom slučaju, a uzimajući u obzir sve značajke te prakse, ostale okolnosti slučaja, kao i ograničenja komunikacijskog medija koji se upotrebljava, ne sadrži važne obavijesti koje su, ovisno o kontekstu, potrebne prosječnom potrošaču, kako bi mogao donijeti odluku o poslu utemeljenu na potpunoj obavijesti, te koja zbog toga dovodi ili je vjerojatno da će dovesti do toga da prosječni potrošač donese odluku o poslu koju inače ne bi donio.

(2) Vodeci račun o okolnostima iz stavka 1. ovog članka, zavaravajućim se propuštanjem isto tako smatra ako trgovac skriva obavijesti iz stavka 1. ovog članka ili ako su dostavljene obavijesti nejasne, nerazumljive, dvosmislene ili nepravovremene ili ako trgovac ne navede poslovnu svrhu poslovne prakse - ako ta svrha ne proizlazi već iz samog konteksta njezina

provođenja - te ako, u svakom od navedenih slučajeva, takva praksa dovodi do toga da prosječni potrošač donese odluku o poslu koju inače ne bi donio.

(3) Ako medij koji se uporablja pri provođenju poslovne prakse nameće određena vremenska ili prostorna ograničenja, prilikom ocijene 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 poslovne prakse, važnim obavijestima smatrat će se obavijesti o:

- osnovnim svojstvima proizvoda, u obujmu koji je prikladan s obzirom na komunikacijski medij koji se koristi i s obzirom na proizvod,
- zemljopisnoj adresi i identitetu trgovca, što uključuje njegovu tvrtku, naziv ili ime te, ako je to potrebno, zemljopisnu adresu i identitet osobe u čije ime nastupa,
- cijeni proizvoda, uključujući sve poreze ili, kad narav proizvoda ne omogućava da cijena bude izračunata unaprijed, načinu na koji će cijena biti izračunata uključujući, ako je to potrebno, sve poštanske troškove te troškove prijevoza i dostave, a kad ti troškovi ne mogu biti izračunati unaprijed, naznaku da se placaju 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 se radi o proizvodima ili pravnim poslovima u pogledu kojih su predviđena i ta prava.

(5) Važnima se smatraju i one obavijesti koje je, temeljem ovog Zakona i ostalih propisa, trgovac dužan dostaviti potrošaču prilikom bilo koje vrste poslovne komunikacije, uključujući oglašavanje i marketing.

(6) Odluka o poslu iz stavka 1. i 2. ovog članka odnosi se na svaku odluku koju donosi potrošač, a koja se odnosi na to da li će, 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 određenim pravima koja ima na temelju ugovora, i to bez obzira na to je li se potrošač odlučio djelovati ili suzdržati od djelovanja.

### *Postupci koji predstavljaju zavaravajuću poslovnu praksu*

#### Članak 111.

U svakom slučaju, nepošteni su sljedeći oblici zavaravajuće poslovne prakse:

- tvrdnja trgovca da je potpisnik određenog pravila postupanja trgovca, iako u stvarnosti to nije slučaj;
- korištenje znakova povjerenja, znakova kvalitete ili sličnih znakova bez potrebnog odobrenja;
- tvrdnja trgovca da su pravila postupanja trgovca koji taj trgovac primjenjuje odobreni ili preporučeni od strane nekog javnog ili drugog tijela, iako u stvarnosti to nije slučaj;
- tvrdnja trgovca da su njegova djelatnost, njegova poslovna praksa ili njegov proizvod odobreni, preporučeni ili dopušteni od strane nekog javnog ili privatnog tijela, iako to u stvarnosti nije slučaj odnosno iako trgovac, njegova praksa ili proizvod ne udovoljavaju zahtjevima tog odobrenja, preporuke ili dopuštenja;
- pozivanje na kupnju proizvoda po određenoj cijeni, a da se pritom ne navede kako postoje opravdani razlozi zbog kojih trgovac vjeruje da neće biti u mogućnosti ponuditi dostavu tog ili sličnog proizvoda po navedenoj cijeni, u vrijeme i u količini koji su razumni s obzirom na proizvod, obujam oglašavanja proizvoda i ponudenu cijenu, odnosno da neće biti

u mogućnosti osigurati da drugi trgovac dobavi taj ili sličan proizvod po navedenoj cijeni, u vrijeme i u količini koji su razumni s obzirom na navedene okolnosti;

- pozivanje na kupnju proizvoda po određenoj cijeni, a zatim odbijati pokazati kupcu oglašavani proizvod ili odbijati prihvatiti narudžbu potrošača odnosno dostaviti proizvod u razumnom roku ili pokazivati neispravan primjerak proizvoda, s namjerom promidžbe nekog drugog proizvoda;

- lažno tvrditi da će proizvod biti dostupan samo u vrlo ograničenom periodu, odnosno da će biti dostupan pod nekim posebnim uvjetima u vrlo ograničenom periodu, kako bi se navelo potrošača da se odmah odluči na kupnju, čime mu se uskracuje mogućnost ili vrijeme potrebno da donese odluku na temelju spoznaje svih relevantnih okolnosti;

- obvezati se potrošaču na pružanje nekih post-prodajnih usluga, i to na jeziku koji nije službeni jezik države 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 utisak da se proizvod može zakonito prodati, iako u stvarnosti to nije slučaj;

- predstavljati prava koja potrošaču pripadaju na temelju zakona kao posebnost ponude trgovca;

- koristiti uredničke sadržaje u medijima radi plaćene promidžbe proizvoda, a da u tim sadržajima nije jasno izraženo, bilo riječima, znakovima ili zvukovima koje potrošač može jasno prepoznati, da se radi o promidžbi;

- iznositi cinjenicu netočne tvrdnje u pogledu 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 proizvedenom od strane nekog drugog proizvođača i to na način da se namjerno navodi potrošača na pogrešan zaključak da je oglašavani proizvod proizveden od tog drugog proizvođača;

- 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 što je uveo u sustav nove potrošače, a ne zbog toga što je kupio ili konzumirao proizvod;

- tvrditi da će trgovac uskoro prestati sa svojom djelatnošću ili da će preseliti u drugi poslovni prostor, iako u stvarnosti to nije slučaj;

- tvrditi da proizvod može povećati izgled dobika u igrama na sreću;

- lažno tvrditi da proizvod može izliječiti određenu bolest, disfunkcionalnost ili malformaciju;

- prenošenje cinjenicu netočnih obavijesti u pogledu stanja na tržištu ili u pogledu dostupnosti proizvoda, s namjerom da se navede potrošača da pribavi 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 neizbježnih troškova odgovora 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 proizvod koji se promice, iako u stvarnosti to nije slučaj;

- lažno tvrditi ili stvarati dojam da trgovac ne djeluje u okviru svoje poslovne djelatnosti odnosno djelatnosti slobodnog zanimanja ili lažno predstavljati trgovca kao potrošača;

- stvaranje lažnog dojma da su post-prodajne usluge u pogledu proizvoda dostupne i u državi koja je različita od one u kojoj je proizvod prodan.

### Glava 3.

## AGRESIVNA POSLOVNA PRAKSA

### *Pojam*

#### Clanak 112.

(1) Poslovna praksa smatra se agresivnom ako u konkretnom slučaju, a uzimajući u obzir sva njezina svojstva i ostale okolnosti slučaja, zbog korištenja uznemiravanja, prisile, uključujući fizičku silu ili prijetnju te nedopuštenog utjecaja, u značajnoj mjeri umanjuje ili je vjerojatno da će umanjiti slobodu izbora ili postupanja prosječnog potrošača u pogledu proizvoda te koja, zbog toga, dovodi ili je vjerojatno da će dovesti do toga da potrošač donese odluku o poslu koju inače ne bi donio.

(2) Odluka o poslu iz stavka 1. ovog članka odnosi se na svaku odluku koju donosi potrošač, a koja se odnosi na to da li će, 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 određenim pravima koja ima na temelju ugovora, i to bez obzira na to je li se potrošač odlučio djelovati ili suzdržati od djelovanja.

### *Uznemiravanje, prisila i nedopušteni utjecaj*

#### Clanak 113.

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 prijetećim 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, ako je trgovac bio svjestan da će te okolnosti utjecati na odluku potrošača u pogledu 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 prijetnje poduzimanja nedopuštenih radnji.

### *Postupci koji predstavljaju agresivnu poslovnu praksu*

#### Clanak 114.

U svakom slučaju, nepošteni su sljedeći oblici agresivne poslovne prakse:

- stvaranje utiska da potrošač ne može izaci iz poslovnog prostora sve dok ne sklopi ugovor;
- posjecivanje potrošača u njegovu domu, ignorirajući pritom zahtjev potrošača da se napusti njegov dom odnosno ignorirajući njegov zahtjev da ga se više ne posjećuje, osim u slučaju i u mjeri u kojoj je to potrebno radi ispunjenja ugovorne obveze;
- ustrajno i neželjeno komuniciranje s potrošačem putem telefona, fax-a, elektroničke pošte ili drugog sredstva daljinske komunikacije, osim u slučajevima i u mjeri u kojoj je to potrebno radi ispunjenja ugovorne obveze. Ova odredba ne utječe na primjenu pravila ovog Zakona ili drugih propisa o ograničenju ili zabrani korištenja određenih sredstava daljinske komunikacije u određenim okolnostima;
- 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 ustrajnu prepisku 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 od potrošača da odmah ili uz odgodu plati proizvod, vraćanje proizvoda ili čuvanje proizvoda od strane trgovca, a proizvod je dostavljen kupcu bez njegove narudžbe;
- izravno obavještavanje potrošača da će posao ili opstanak trgovca biti ugrožen ako potrošač ne kupi proizvod;
- stvaranje pogrešne predodžbe da je potrošač osvojio, ili da će osvojiti, bezuvjetno ili uz ispunjenje određene cinidbe, određenu nagradu ili neku drugu odgovarajuću korist, a da u stvarnosti nikakva nagrada ili druga odgovarajuća korist nisu predviđeni odnosno stvaranje pogrešne predodžbe da je poduzimanje bilo kakve radnje usmjerene na ostvarivanje te nagrade ili druge koristi uvjetovano određenom isplatom ili naknadnom troškova od strane potrošača.

### Glava 3.

## KOMPARATIVNO OGLAŠAVANJE

### Članak 115.

(1) Komparativno oglašavanje jest svako oglašavanje koje, u svrhu promocije nekog proizvoda ili usluge, izravno ili neizravno upućuje na konkurenta na tržištu, odnosno koje, izravno ili neizravno upućuje na konkurentski proizvod ili uslugu.

(2) Komparativno oglašavanje dopušteno je samo uz ispunjenje pretpostavki iz članka 116. stavka 1. ovoga Zakona.

### *Pretpostavke dopuštenog komparativnog oglašavanja*

### Članak 116.

(1) Komparativno oglašavanje dopušteno je:

- ako nije zavaravajuće u smislu odredb članka 111. ovoga Zakona,
- ako se uspoređuju proizvodi ili usluge kojima se zadovoljavaju iste potrebe ili ako se uspoređuju proizvodi ili usluge iste namjene,
- ako su objektivno uspoređene odlike različitih proizvoda ili usluga koje su materijalne,

bitne, usporedive i provjerljive,

– ako ne stvara zabunu na tržištu glede odnosa oglašivaca i njegovih konkurenata, odnosno ne stvara zabunu na tržištu glede odnosa proizvoda ili usluge koja se oglašava te konkurentskog proizvoda ili usluge,

– ako ne obezvrjeđuje konkurenta na tržištu, njegove aktivnosti, njegove proizvode, njegove usluge, njegove žigove ili zašticena imena,

– ako se, kod proizvoda s oznakom podrijetla, uspoređuju proizvodi istoga podrijetla,

– ako nije usmjereno na nepošteno iskorištavanje ugleda žiga, zašticenog imena ili drugih obilježja konkurenta na tržištu, njegovog proizvoda ili usluge,

– ako nije usmjereno na nepošteno iskorištavanje oznake podrijetla konkurentskog proizvoda ili usluge,

– ako se ne odnosi na proizvod ili uslugu koji se oglašavaju kao imitacije proizvoda ili usluge sa zašticenim znakom ili imenom.

(2) Ako se komparativno oglašavanje odnosi na proizvod ili uslugu koji se nude u okviru posebne ponude, u oglasu mora, na jasan i nedvojben način, biti istaknuto vremensko razdoblje unutar kojeg vrijedi posebna ponuda te ovisi li kupnja proizvoda ili usluge pod uvjetima iz posebne ponude o njihovoj raspoloživosti.

#### *Zahtjev za prekid ili zabranu nedopuštenog komparativnog oglašavanja*

##### Clanak 117.

(1) Osobe koje za to imaju opravdani interes ovlaštene su od Držanog inspektorata ili drugog nadležnog tijela zahtijevati da naloži prekid nedopuštenoga komparativnog oglašavanja.

(2) Ako oglas još nije objavljen, ali je njegovo objavljivanje izvjesno, osobe koje za to imaju opravdani interes ovlaštene su od nadležnog tijela iz stavka 1. ovog clanka zahtijevati zabranu objavljivanja nedopuštenoga komparativnog oglašavanja.

(3) Na zahtjev stranke, nadležnog tijela iz stavka 1. ovog clanka može, uz nalog da se prekine nedopušteno komparativno oglašavanje, naložiti da se o trošku oglašivaca objavi presuda u cijelosti ili djelomicno, odnosno naložiti da se o trošku oglašivaca objavi ispravak oglasa.

#### *O cemu se ne raspravlja*

##### Clanak 118.

Prilikom odlucivanja o zahtjevima iz clanaka 117., nadležno tijelo iz clanka 117. stavka 1. neće uzimati u obzir je li spornim oglašavanjem nekome pocinjena šteta, odnosno je li vjerojatno da će nekome biti pocinjena šteta, kao niti je li oglašivac kriv što je komparativno oglašavanje nedopušteno.

#### *Predmnjeva netocnosti navoda u oglasu*

##### Clanak 119.

(1) Nadležno tijelo iz clanka 117. stavka 1. može zahtijevati od oglašivaca da, u roku od 7 dana, dostavi dokaze koji potvrđuju točnost spornih cinjenicnih navoda iznesenih u oglasu.

(2) Ako oglašivac ne dostavi tražene dokaze u roku iz stavka 1. ovoga clanka ili ako nadležno tijelo iz clanka 117. stavka 1. smatra da su dostavljeni dokazi nepotpuni, smatra se da su sporni cinjenicni navodi izneseni u oglasu netocni.

#### Dio IV.

### NOSITELJI ZAŠTITE POTROŠACA

#### Glava 1.

### NACIONALNI PROGRAM ZAŠTITE POTROŠACA

#### Clanak 120.

(1) Nacionalnim programom zaštite potrošaca odreduju se temelji politike zaštite potrošaca i obavlja izbor i opseg prioriternih poslova na podrucju zaštite potrošaca, koji ce se financirati iz proracuna Republike Hrvatske.

(2) Nacionalni program zaštite potrošaca donosi Hrvatski sabor za razdoblje od cetiri godine.

(3) Vlada Republike Hrvatske, povodom Svjetskog dana prava potrošaca, koji se obilježava 15. ožujka, izvješćuje Hrvatski sabor o ostvarivanju politike zaštite potrošaca iz Nacionalnog programa zaštite potrošaca, za proteklu godinu dana.

(4) Poslove vezane za provodenje politike zaštite potrošaca i koordinaciju rada svih nositelja zaštite potrošaca u vezi s provedbom Nacionalnog programa zaštite potrošaca provodi ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošaca.

#### Glava 2.

### NOSITELJI ZAŠTITE POTROŠACA

#### Clanak 121.

Nositelji zaštite potrošaca su: Hrvatski sabor, Vlada Republike Hrvatske, ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošaca, Državni inspektorat i druge nadležne inspekcije, Vijeće za zaštitu potrošaca, općinska odnosno gradska Vijeća i skupština Grada Zagreba, Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora, Hrvatska udruga poslodavaca i ostala tijela javne vlasti iz svoje nadležnosti za područje zaštite potrošaca te udruge za zaštitu potrošaca.

#### *Vijeće za zaštitu potrošaca*

#### Clanak 122.

(1) Vlada Republike Hrvatske, na prijedlog ministra nadležnog za poslove zaštite potrošaca, osniva i imenuje Vijeće za zaštitu potrošaca (u daljnjem tekstu: Vijeće) na

razdoblje od dvije godine. Vijeće se sastoji od predstavnika tijela državne uprave, predstavnika Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske obrtničke komore, Hrvatske udruge poslodavaca, neovisnih stručnjaka i udruga za zaštitu potrošača. Jednu trećinu članova Vijeća čine predstavnici udruga za zaštitu potrošača.

(2) Broj članova, sastav i način izbora članova Vijeća propisati će pravilnikom ministar nadležan za poslove zaštite potrošača.

(3) Vlada Republike Hrvatske može na prijedlog ministra nadležnog za poslove zaštite potrošača, razriješiti člana Vijeća, prije isteka mandata i predložiti imenovanje novog člana.

(4) Vijeće je savjetodavno tijelo ministru nadležnom za poslove zaštite potrošača. Vijeću predsjedava ministar nadležan za poslove zaštite potrošača ili osoba koju on ovlasti.

(5) Vijeće sudjeluje u izradi Nacionalnog programa za zaštitu potrošača i godišnjeg izvješća o ostvarivanju Nacionalnog programa za zaštitu potrošača.

(6) Članovi Vijeća mogu, radi pojašnjenja pojedinih pitanja o kojima Vijeća raspravlja zatražiti sudjelovanje stručnjaka za pojedina područja zaštite potrošača.

(7) Vijeće po potrebi može osnovati radne grupe za raspravljanje o pojedinim pitanjima iz nadležnosti zaštite potrošača.

(8) Rad Vijeća je javan. Vijeće donosi poslovnik o svom radu.

(9) Naknada za rad članova Vijeća za zaštitu potrošača osigurava se u Državnom proračunu Republike Hrvatske, a ministar nadležan za poslove zaštite potrošača odlukom utvrđuje visinu.

(10) Odluka o osnivanju Vijeća za zaštitu potrošača objavljuje se u »Narodnim novinama«.

#### *Tijela jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave*

##### Clanak 123.

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

#### *Osnivanje i udruživanje udruga za zaštitu potrošača*

##### Clanak 124.

(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 radi provođenja politike zaštite potrošača, uzajamne potpore i ostvarivanja zajedničkih interesa na nacionalnoj i međunarodnoj razini.

## *Poslovi udruga*

### Clanak 125.

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 ovlaštenih osoba, usporedne testove proizvoda i rezultate objavljivati putem medija,
- provoditi preko ovlaštenih 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,
- izvještavati ministarstvo nadležno za zaštitu potrošača, Državni inspektorat i druge nadležne inspekcije svaka 3 mjeseca o primljenim prijavama, poduzetim postupcima i postignutim rješenjima,
- davati primjedbe i prijedloge kod donošenja propisa koji se odnose na područje zaštite potrošača,
- inicirati pred nadležnim tijelom pokretanje postupaka iz članka 130. ovoga Zakona,
- pokretati, pred nadležnim sudom, postupke kojima od suda traži da određenom trgovcu, skupini trgovaca iz istog sektora gospodarstva ili njihovim interesnim udrugama, zabrani korištenje nepoštenih ugovornih odredbi u standardnim ugovorima,
- obavljati i druge poslove iz područja zaštite potrošača.

### Clanak 126.

(1) Poslove na području zaštite potrošača određene Nacionalnim programom zaštite potrošača, naročito pružanje obavijesti i savjeta potrošačima, obavljaju udruge 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 natjecaja, odlukom dodjeljuje financijska sredstva udrugama za zaštitu potrošača, za projekte koji imaju za cilj promicanje zaštite potrošača, a naročito za obavljanje poslova iz članka 125. ovog Zakona.

(3) Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača pravilnikom će propisati postupak o dodjeli financijskih sredstava iz stavka 2. ovog članka.

## *Savjetovaništa za zaštitu potrošača*

### Clanak 127.

(1) Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača, radi pružanja organizirane pomoći potrošačima donosi odluku o osnivanju Savjetovaništa za zaštitu potrošača (u daljnjem tekstu: Savjetovanište) i izdaje odobrenja za rad savjetovaništa, sukladno kriterijima koje će

pravilnikom propisati, a utvrđene prema potrebama Nacionalnog programa zaštite potrošača za određeno razdoblje.

(2) Savjetovišta za zaštitu potrošača pružaju stručne savjete potrošačima, vode evidenciju o broju i vrsti pruženih savjeta te o svom radu izvješćuju ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača i nadležna inspekcijska tijela, svaka tri mjeseca.

(3) Ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača daje ocjenu stručne osposobljenosti osoba za rad u savjetovištu sukladno pravilniku o postupku ocjenjivanja stručne osposobljenosti osoba za rad u Savjetovištu koje će propisati ministar nadležan za poslove zaštite potrošača.

(4) Prostor za rad Savjetovišta osigurava u svome proračunu jedinica lokalne odnosno područne (regionalne) samouprave u mjestu Savjetovišta, a sredstva za rad osiguravaju se u Državnom proračunu Republike Hrvatske.

### Glava 3.

## INFORMIRANJE I EDUKACIJA POTROŠAČA

### *Nastavni planovi i programi*

#### Članak 128.

(1) Nastavni planovi i programi osnovnog i srednjeg školovanja trebaju sadržavati osnovna znanja o pravima i obvezama vezana uz 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 mogu surađivati s odgojno obrazovnim institucijama, kao i provoditi druge odgojno obrazovne aktivnosti informiranja i edukacije iz područja zaštite potrošača.

### Dio V.

## ZAŠTITA POTROŠAČKIH PRAVA

### Glava 1.

## IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

#### Članak 129.

(1) Radi rješavanja sporova između potrošača i trgovca nastalih zbog povreda pravila dobre poslovne prakse potrošači mogu, osim ovlasti danih sukladno posebnim propisima, podnijeti Sudu casti Hrvatske gospodarske komore i Sudu casti Hrvatske obrtničke komore prijavu radi zaštite svojih prava zajamčenih zakonima i drugim propisima.

(2) Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača će na zajednički prijedlog Hrvatske gospodarske komore i Hrvatske obrtničke komore pravilnikom propisati način izbora sudaca

posebnih vijeca za izvansudsko rješavanje potrošackih sporova pri Sudovima casti iz stavka 1. ovog clanka, njihov sastav i organizaciju te postupak i mjere koje se mogu izreci.

(3) Sredstva za rad Sudova casti iz stavka 1. ovog clanka za izvansudsko rješavanje potrošackih sporova osiguravaju se u proracunu Republike Hrvatske.

## Glava 2.

### KOLEKTIVNA ZAŠTITA POTROŠACA

#### Clanak 130.

(1) Svaka ovlaštena osoba ima pravo predložiti Državnom inspektoratu ili drugom nadležnom tijelu pokretanje postupka u kojem ce se naložiti prestanak postupanja koje je u suprotnosti s odredbama clanaka 29.-94., odredbama clanaka 106.-119. ovog Zakona, odredbama clanaka 400.-437. i odredbama clanaka 881.-903. Zakona o obveznim odnosima te odredbama Pravilnika o nacinu oglašavanja i obavješćivanja o lijekovima, homeopatskim i medicinskim proizvodima, i to bez obzira jesu li tim postupanjem povrijedena prava i interesi potrošaca u Republici Hrvatskoj ili u nekoj državi clanici Europske unije.

(2) Postupak iz stavka 1. ovog clanka može se pokrenuti protiv pojedinog trgovca ili skupine trgovaca iz istog gospodarskog sektora koji postupaju u suprotnosti s odredbama ovog Zakona i drugih propisa koji su navedeni u stavku 1. ovog clanka, komorskih i interesnih udruga trgovaca koje promicu protupravno postupanje ili protiv tvorca pravila postupanja trgovaca kojim se promice korištenje nepoštene poslovne prakse, kako je ona definirana odredbama dijela III. ovog Zakona.

(3) Ako je odredbe clanaka 35.-54. ovog Zakona povrijedio operater sredstva daljinske komunikacije, ovlaštena osoba ima pravo predložiti Državnom inspektoratu ili drugom nadležnom tijelu da pokrene postupak iz stavka 1. ovog clanka protiv tog operatera sredstva daljinske komunikacije.

(4) Odredbama stavaka 1. - 3. ovog clanka ne dovodi se u pitanje ovlaštenje Državnog inspektorata ili drugog nadležnog tijela da samoinicijativno pokrene postupak protiv osoba navedenih u stavcima 1. - 3. ovog clanka koje postupaju suprotno odredbama ovog Zakona i drugih propisa, navedenih u stavku 1. ovog clanka.

#### *Osobe ovlaštene predložiti pokretanje postupka*

#### Clanak 131.

(1) Pokretanje postupka iz clanka 130. ovog Zakona ovlaštena su predložiti tijela i organizacije koja su osnovana u skladu s propisima kojima se uređuje osnivanje i djelatnost tih osoba, a koja imaju opravdani interes za kolektivnu zaštitu potrošaca, kao što su, primjerice, udruge za zaštitu potrošaca, državna tijela nadležna za zaštitu potrošaca te komorska i interesna udruženja trgovaca.

(2) Vlada Republike Hrvatske ce na prijedlog ministra nadležnog za poslove zaštite potrošaca uredbom odrediti osobe koje imaju opravdani interes za kolektivnu zaštitu potrošaca.

(3) Uredba iz stavka 2. ovog clanka bit ce objavljena u „Narodnim novinama“ te ce biti dostavljena Komisiji Europske unije.

(4) Ako postupanje određenog trgovca ili skupine trgovaca koji imaju poslovni nastan u Republici Hrvatskoj, koje je u suprotnosti s odredbama ovog Zakona i drugih propisa koji su navedeni u clanku 130. ovog Zakona, utjece ili može utjecati na položaj potrošača u nekoj državi članici Europske unije, pokretanje postupka iz clanka 130. ovog Zakona, Državnom inspektoratu ili drugom nadležnom tijelu može predložiti udruga za zaštitu potrošača iz te države ili neko drugo neovisno tijelo koje je po propisima te države osnovano radi zaštite kolektivnih interesa potrošača.

(5) U slučaju iz stavka 4. ovog clanka, svoje ovlaštenje da predloži Državnom inspektoratu ili drugom nadležnom tijelu pokretanje postupka iz clanka 130. ovog Zakona, ovlaštena će osoba dokazati popisom osoba koje imaju opravdani interes za kolektivnu zaštitu potrošača sastavljenom od strane Komisije Europske unije, a u kojem je navedena i ta osoba.

(6) Popis iz stavka 5. ovog clanka bit će dostavljen Državnom inspektoratu ili drugom nadležnom tijelu u obliku fotokopije Službenog lista Europskih zajednica u kojemu je taj popis objavljen, uz ovjereni prijevod na hrvatski jezik.

(7) Popis iz stavka 5. ovog clanka bit će dostavljen Državnom inspektoratu ili drugom nadležnom tijelu istodobno s prijedlogom za pokretanje postupka iz clanka 130. ovog Zakona.

#### *Teret dokaza*

#### Clanak 132.

(1) Ako je postupak iz clanka 130. ovog Zakona pokrenut povodom povrede odredaba clanaka 35.-54. ovog Zakona, trgovac odnosno operater sredstva daljinske komunikacije dužan je dokazati da je potrošaču dostavio prethodnu obavijest te pisanu potvrdu prethodne obavijesti odnosno da se pridržavao rokova za ispunjenje ugovora sklopljenog putem sredstva daljinske komunikacije.

(2) Ako je postupak iz clanka 130. ovog Zakona pokrenut povodom povrede odredaba clanaka 55.-69. ovog Zakona, davatelj financijske usluge dužan je dokazati da je ispunio svoju obvezu prethodnog obavještanja 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 clanka 62. ovog Zakona.

(3) U slučaju iz stavka 2. ovog clanka, ugovorna odredba kojom je predviđeno da će teret dokaza u pogledu činjenica navedenih u stavku 2. ovog clanka ležati na potrošaču, smatra se nepoštenom ugovornom odredbom, u smislu odredaba glave 11. dijela II. ovog Zakona.

#### Clanak 133.

Ako je postupak iz clanka 130. ovog Zakona pokrenut povodom povrede odredaba clanaka 106.-114. ovog 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 netocnosti cinjenicnih navoda*

#### Clanak 134.

(1) Ako je postupak iz clanka 130. ovog Zakona pokrenut povodom povrede odredaba clanaka 106.-114. ovog Zakona, Državni ce inspektorat ili drugo nadležno tijelo, ako je to primjereno s obzirom na okolnosti slucaja te uzimajuci u obzir opravdane interese trgovca, zahtijevati od trgovca protiv kojeg se postupak vodi da u roku od sedam dana dostavi dokaze koji potvrđuju istinitost cinjenicnih navoda iznesenih u okviru poslovne prakse.

(2) Ako dokazi iz stavka 1. ovog clanka ne budu dostavljeni Državnom inspektoratu ili drugom nadležnom tijelu u ostavljenom roku ili ako Državni inspektorat ili drugo nadležno tijelo smatra da su dostavljeni dokazi nepotpuni ili nedostatni, smatra se da su cinjenicni navodi izneseni u okviru poslovne prakse neistiniti.

#### *Rješenje*

#### Clanak 135.

(1) Ako nadležni inspektor u provodenju inspekcijuskog nadzora utvrdi da je osoba protiv koje se vodi postupak postupala suprotno odredbama ovog Zakona i drugih propisa koji su navedeni u clanku 130. ovog Zakona, rješenjem ce naložiti toj osobi da prestane s takvim postupanjem te da otkloni utvrđene nepravilnosti određujuci ujedno rok u kojem se nepravilnosti moraju otkloniti.

(2) Ako se postupak iz clanka 130. ovog Zakona vodi povodom povrede odredaba clanaka 106.-114. ovog Zakona, a osoba protiv koje se postupak vodi još nije zapocela s određenom poslovnom praksom, ali je zapocinjanie te poslovne prakse izvjesno, nadležni ce inspektor, ako utvrdi da je ta poslovna praksa nepoštena u smislu odredaba dijela III. ovog Zakona, rješenjem zabraniti osobi protiv koje se postupak vodi korištenje tom poslovnom praksom.

(3) Ako se postupak iz clanka 130. ovog Zakona vodi povodom povrede odredaba clanaka 400.-429. Zakona o obveznim odnosima, nadležni ce inspektor rješenjem naložiti osobi protiv koje se postupak vodi da ispuni svoju obvezu prema potrošacu jedino ako je na temelju okolnosti konkretnog slucaja nesporno da potrošacu u konkretnom slucaju pripadaju prava predvidena tim odredbama.

#### *Objavljivanje rješenja ili ispravka*

#### Clanak 136.

Ako nadležni inspektor rješenjem naloži prestanak postupanja koje je suprotno odredbama ovog Zakona i drugih propisa, navedenih u clanku 130. ovog Zakona, ili ako zabrani takvo postupanje, naložit ce osobi protiv koje se postupak vodi da o svom trošku javno objavi to rješenje odnosno ispravak netocnih obavijesti, ako se povreda sastojala u objavljivanju zavaravajućih obavijesti.

## *Žalba*

### Clanak 137.

(1) Protiv rješenja iz clanka 135. ovog Zakona, osoba protiv koje se vodi postupak može u roku od osam dana od dana dostave rješenja izjaviti žalbu.

(2) Žalba protiv rješenja iz clanka 135. ovog Zakona odgaga izvršenje.

## *Privremene mjere*

### Clanak 138.

(1) Nadležni je inspektor ovlašten rješenjem privremeno, do donošenja konacne odluke, naložiti prekid određenog postupanja za koje postoji opravdana sumnja da je suprotno odredbama ovog Zakona i drugih propisa, navedenih u clanku 130. ovog Zakona.

(2) Žalba protiv rješenja iz stavka 1. ovog clanka ne odgaga izvršenje.

### Clanak 139.

Pokretanje ili vodenje postupka pokrenutog na temelju clanka 130. ovog Zakona ne sprjecava osobu kojoj je, postupanjem trgovca koje je suprotno odredbama ovog Zakona i drugih propisa koji su navedeni u clanku 130. ovog Zakona, prouzrocena šteta da pokrene pred nadležnim sudom postupak za naknadu 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*

### Clanak 140.

(1) Pokretanje postupka iz clanka 130. ovog Zakona ne isključuje mogućnost dobrovoljne kontrole postupanja trgovaca od strane određenih samostalnih organizacija niti isključuje mogućnost da osobe navedene u clanku 131. ovog Zakona pokrenu pred tim samostalnim organizacijama odgovarajući postupak protiv onih članova tih organizacija koji postupaju suprotno odredbama ovog i drugih zakona, navedenih u clanku 130. ovog Zakona.

(2) Ako se postupak iz clanka 130. ovog Zakona pokrene radi povrede odredaba clanaka 106.-114. ovog Zakona, pokretanja tog postupka ne isključuje mogućnost kontrole nepoštene poslovne prakse od strane tvorca pravila postupanja trgovaca niti isključuje mogućnost da osobe ili organizacije navedene u clanku 131. ovog Zakona pokrenu pred tvorcem pravila postupanja trgovaca ili nekim njegovim tijelom odgovarajući postupak protiv onih trgovaca koji postupaju suprotno pravilima postupanja trgovaca.

(3) Pokretanje postupaka iz stavaka 1. i 2. ovog clanka niti u kojem slučaju ne predstavlja odricanje od prava da se protiv određenog trgovca, skupine trgovaca ili interesnih udruga trgovaca pokrene postupak predviđen clankom 130. ovog Zakona.

Dio VI.  
INSPEKCIJSKI NADZOR

Clanak 141.

Nadzor nad provođenjem ovoga Zakona obavljaju nadležni inspektori ministarstava i Državnog inspektorata (u daljnjem tekstu: inspektor), u skladu s ovlastima utvrđenim zakonom.

Clanak 142.

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

- uvjeti prodaje nisu istaknuti jasno, vidljivo i citljivo u prodajnom prostoru, a posebni uvjeti za pojedine proizvode nisu istaknuti jasno, vidljivo i citljivo na prodajnim mjestima tih proizvoda (clanak 7. stavak 2.),
- cijena proizvoda i usluge nije istaknuta jasno, vidljivo i citljivo u kunama na način kako je to propisano člankom 9. stavkom 1., 7. i 8. ovoga Zakona,
- istaknuta cijena nije konačna za potrošača (clanak 9. stavak 2. i 3.),
- trgovac prodaje proizvod koji ima grešku, a nije ga fizički odvojio od ostalih proizvoda i jasno vidljivo i citljivo obilježio na proizvodu i na prodajnome mjestu da se radi o prodaji proizvoda s greškom (clanak 13.),
- uz proizvode trgovac nije potrošaču predao i predocio propisane isprave (clanak 14.) ovoga Zakona,
- obavijest o proizvodu ne sadrži sve potrebne podatke (clanak 18. st. 2.),
- podaci na obavijesti o proizvodu nisu istiniti, jasni, vidljivi i citljivi i ako nisu napisani hrvatskim jezikom latinicnim pismom (clanak 19. stavak 2.)
- proizvod na sniženju, rasprodaji odnosno akcijskoj prodaji nije jasno, vidljivo i citljivo označen cijenom prije i cijenom nakon sniženja, rasprodaje odnosno akcijske prodaje (clanak 20. stavak 1.),
- najveći postotak sniženja cijena proizvoda na sniženju, rasprodaji odnosno akcijskoj prodaji ne iznosi najmanje jednu petinu vrijednosti svih proizvoda na početku sniženja, rasprodaje odnosno akcijske prodaje (clanak 20. stavak 2.),
- proizvod koji je na sniženju, rasprodaji odnosno akcijskoj prodaji jer mu uskoro istječe rok uporabe, nema jasno, vidljivo i citljivo istaknut najmanji ili krajnji rok uporabe (clanak 21.),
- trgovac nije fizički odvojio proizvode na sniženju, rasprodaji odnosno akcijskoj prodaji od proizvoda koji nisu na sniženju, rasprodaji odnosno akcijskoj prodaji i jasno, vidljivo i citljivo istaknuo da se radi o sniženju, rasprodaji odnosno akcijskoj prodaji (clanak 22. stavak 1.),

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

- proizvod koji ima nedostatak nije zamijenio novim proizvodom ili potrošaču nije vratio iznos plaćen za taj proizvod, odnosno nije snizio cijenu ili uz suglasnost potrošača nije otklonio nedostatak na proizvodu, a bio je dužan to učiniti (clanak 5. stavak 2.),

- u slučaju nedostatka u obavljanju usluge, nije vratio iznos koji je potrošač platio za tu uslugu, nije snizio cijenu ili nije otklonio nedostatak, a bio je dužan to učiniti (članak 5. stavak 2.),
- bez opravdanog razloga nije ispunio ugovor koji je sklopio s potrošačem ili ga nije ispunio na vrijeme (članak 5. stavak 1.),
- proizvod za koji je predao jamstveni (garancijski) list potrošaču nije popravio u razumnom roku ili ako to nije učinio, umjesto njega predao proizvod koji je ispravan (članak 5. stavak 6.),
- nije osigurao popravak odnosno zamjenu stvari u tijeku jamstvenog roka (članak 5. stavak 6.),
- nije predao proizvod potrošaču koji je namijenjen za nagradu (članak 16.),
- zahtjeva ili izricito uvjetuje kupnju proizvoda ili pružanje usluge s djelomičnim ili ukupnim predujmom i isporuci proizvod ili pruži uslugu nakon primitka predujma, te potrošaču nakon isporuke proizvoda ili pružene usluge nije obracunao i isplatio kamate po kamatnjaku poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca, ako je rok isporuke bio dulji od jednog mjeseca (članak 28.),
- u slučaju raskida ugovora, nije vratio u roku cjelokupan iznos koji je potrošač platio na temelju ugovora koji je sklopljen izvan poslovnih prostorija trgovca, uvećan za zatezne kamate (članak 34. stavak 3.)
- u slučaju raskida ugovora, nije vratio u roku cjelokupan iznos koji je potrošač platio na temelju ugovora koji je sklopljen na daljinu (članak 47. stavak 3),
- u slučaju raskida ugovora, potrošaču nije vratio u roku plaćeni iznos uvećan za zatezne kamate (članak 51. stavak 3.)

(4) Žalba izjavljena protiv rješenja iz stavka 1. i 2. ovoga članka ne odgoda izvršenje rješenja.

(5) Rješenje iz stavka 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.

## Dio VII.

### PREKRŠAJNE ODREDBE

#### Članak 143.

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

- na zahtjev potrošača, proizvod koji ima nedostatak ne zamijeni novim proizvodom ili potrošaču ne vrati iznos plaćen za taj proizvod, odnosno ne snizi cijenu ili uz suglasnost potrošača, ne otkloni nedostatak na proizvodu, a bio je dužan to učiniti (članak 5. stavak 2.),
- u slučaju nedostatka u obavljanju usluge, na zahtjev potrošača ne vrati iznos koji je potrošač platio za tu uslugu, ne snizi cijenu ili ne otkloni nedostatak, a bio je dužan to učiniti (članak 5. stavak 2.),
- bez opravdanog razloga ne ispuni ugovor koji je sklopio s potrošačem ili ga ne ispuni na vrijeme (članak 5. stavak 1.),
- ako na zahtjev potrošača proizvod za koji mu je predao jamstveni (garancijski) list ne popravi proizvod u razumnom roku ili umjesto nje preda proizvod koji je isprava ili preda

nepotpuni jamstveni (garancijski) list (clanak 5. stavak 6.),

- ako ne osigura popravak odnosno zamjenu stvari u tijeku jamstvenog roka (clanak 5. stavak 6.),

- bez opravdanog razloga odbije s potrošacom zakljuciti ugovor o prodaji proizvoda koji izlaže na prodajnome mjestu ili usluge koja je predmet njegovog poslovanja (clanak 7. stavak 1.),

- uvjete prodaje ne istakne jasno, vidljivo i citljivo u prodajnom prostoru, a posebne uvjete za pojedine proizvode ne istakne jasno, vidljivo i citljivo na prodajnim mjestima tih proizvoda (clanak 7. stavak 2.),

- za usluge popravaka i održavanja proizvoda cija je vrijednost veća od 500 kuna, trgovac ne ispostavi potrošacu predracun i radni nalog s opisom radova te upotrijebljenog materijala i dijelova za popravak te nepotpisani radni nalog uruci potrošacu (clanak 7. stavak 4.),

- tijekom popravka proširi radni nalog bez prethodnoga pisanog pristanka potrošaca (clanak 7. stavak 5.),

- ne vodi evidenciju o prigovorima potrošaca sukladno clanku 8. stavku 2. ovog Zakona,

- prodajnu cijenu proizvoda i usluge ne istakne jasno, vidljivo i citljivo u kunama na nacin kako je to propisano clankom 9. stavkom 1., 7. i 8. ovoga Zakona,

- istice cijenu koja nije konacna za potrošaca (clanak 9. stavak 2. i 3. ),

- oglašavanje ne sadrži cijenu na nacin propisan clankom 10. ovoga Zakona,

- potrošacu ne omoguci provjeru ispravnosti zaracunatog iznosa u odnosu na kupljene proizvode, odnosno pružane usluge (clanak 12. stavak 2.),

- se ne pridržava prodajne cijene proizvoda ili usluga i uvjeta prodaje (clanak 12. stavak 3.),

- prodaje proizvod koji ima grešku, a nije ga fizicki odvojio od ostalih proizvoda i jasno vidljivo i citljivo obilježio na proizvodu i na prodajnome mjestu da se radi o prodaji proizvoda s greškom (clanak 13.),

- cijenu posebnog papira za zamatanje i uporabu dodatnih ukrasa te usluge zamatanja ne istakne jasno, vidljivo i citljivo (clanak 15. stavak 2.),

- ne postupi sukladno odredbi clanka 15. stavka 3. ovog Zakona

- na zahtjev potrošaca ne zadrži ambalažu prodanog proizvoda (clanak 15. stavak 4.),

- postupi suprotno odredbi clanka 17. ovog Zakona,

- proizvod na sniženju, rasprodaji odnosno akcijskoj prodaji nije jasno, vidljivo i citljivo oznacen cijenom prije i cijenom nakon sniženja, rasprodaje odnosno akcijske prodaje (clanak 20. stavak 1.),

- najveći postotak sniženja cijena proizvoda na sniženju, rasprodaji odnosno akcijskoj prodaji ne iznosi najmanje jednu petinu vrijednosti svih proizvoda na pocetku sniženja, rasprodaje odnosno akcijske prodaje (clanak 20. stavak 2.),

- proizvod koji je na sniženju, rasprodaji odnosno akcijskoj prodaji jer mu uskoro istjece rok uporabe, nema jasno, vidljivo i citljivo istaknut najmanji ili krajnji rok uporabe (clanak 21.),

- ako potrošac najkasnije u trenutku zakljucivanja ugovora ne dobije pisanu obavijest o njegovom pravu na otkazivanje ugovora zakljucenog izvan poslovnih prostorija trgovca (clanak 31. stavak 3.),

- vraceni novac ne uveća za zatezne kamate obracunate od trenutka primitka pisane obavijesti u raskidu ugovora do isplate (clanak 34. stavak 3.),

- naplati uporabu sredstava daljinske komunikacije suprotno odredbi clanka 41. stavku 3.,

- ne postupi sukladno clanku 44. ovoga Zakona,

- potrošaču zaracunava troškove, kamate ili kaznu, suprotno propisanom u clanku 50. ovoga Zakona,
  - postupi protivno odredbama clanka 53. ovog Zakona,
  - potrošaču ne uputi prethodnu obavijest ili ako je prethodna obavijest upucena nepravovremeno (clanak 56. stavak 1.),
  - prethodna obavijest ne sadrži podatke propisane clankom 56. stavak 2. ovog Zakona
  - postupi suprotno odredbi clanka 65. stavaka 7. i 8. ovog Zakona,
  - u pisanom obliku ne obavijesti potrošaca prije ili u vrijeme zaključenja ugovora o odredbama iz clanka 76. stavka 1. ovoga Zakona,
  - postupi suprotno odredbama clanka 80. ovoga Zakona,
  - onemogucuje potrošaču da dode do podataka kojima može dokazati poseban odnos između zajmodavca i trgovca (clanak 82. stavak 1.).
  - postupi suprotno odredbama clanka 85. ovoga Zakona,
  - ugovor nije u pisanom obliku i nije napisan na jeziku države prebivališta potrošaca (clanak 86. stavak 3. i 4.) ovoga Zakona,
  - osobi koja traži obavijest ne dostavi obavijest ili je ne dostavi sukladno clanku 88. ovoga Zakona,
  - ugovor ne sadrži podatke sukladno clanku 89. ovog Zakona
  - zahtijeva od potrošaca placanja suprotno propisanom u clanku 94. ovoga Zakona,
  - nameće ugovorne odredbe nepoštene u smislu clanka 95. ovoga Zakona.
  - se koristi praksom koja je nepoštena u smislu odredaba dijela III. ovog Zakona.
- (2) Za prekršaje iz stavka 1. ovog clanka kaznit će se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom od 3.000,00 do 15.000,00 kuna.
- (3) Za prekršaje iz stavka 1. ovog clanka kaznit će se fizicka osoba novčanom kaznom od 3.000,00 do 15.000,00 kuna.
- (4) Novčanom kaznom u iznosu od 300,00 kuna inspektor može kazniti na mjestu događaja prekršaja iz stavka 1. ovoga clanka fizicku osobu – trgovca.

#### Clanak 144.

- (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 trećoj strani ili strani koja kao pravna ili fizicka osoba djeluje unutar iste skupine poduzeca kojoj pripada trgovac, osim ako to potrošac odobri u pisanom obliku (clanak 7. stavak 3.),
  - ne omogući potrošaču podnošenje pisanih prigovora, odnosno ne odgovori u roku na pisani prigovor potrošaca (clanak 8. stavak 1.),
  - potrošaču ne prizna da je racun placen sukladno propisanom u clanku 11. ovoga Zakona,
  - potrošaču ne izda tocan, neizbrisiv te jasno vidljiv i citljivo ispisan racun (clanak 12. stavak 1),
  - dodatno naplati izdavanje racuna (clanak 12. stavak 4.),
  - prigodom prodaje potrošaču ne preda ili ne predoci isprave iz clanka 14. stavka 1. ovoga Zakona,
  - isprave koje prate proizvod nisu napisane sukladno clanku 14. stavku 2. ovoga Zakona,
  - stavi u promet proizvod cija je ambalaža škodljiva za zdravlje ili nije prilagodena obliku i masi proizvoda te dovodi u zabludu potrošaca glede mase i velicine proizvoda (clanak 15.

stavak 1.),

- ne preda proizvod potrošaču koji je namijenjen za nagradu sukladno odredbi članka 16. ovoga Zakona,

- ako fizički ne odvoji proizvode na sniženju, rasprodaji odnosno akcijskoj prodaji od ostalih proizvoda i ne istakne da se radi o sniženju, rasprodaji odnosno akcijskoj prodaji (članak 22. stavak 1.)

- stavi na sniženje, rasprodaju odnosno akcijsku prodaju proizvod s greškom, a odbije upoznati kupca u čemu se sastoji greška na proizvodu (članak 22. stavak 2.),

- prodaju javnih usluga, potrošaču ne obračuna prema stvarnoj potrošnji sukladno propisanom u članku 23. stavku 2.,

- ne omogući potrošaču upoznavanje unaprijed sa svim uvjetima korištenja javnih usluga i te uvjete javno ne objavi (članak 23. stavak 3.),

- za odluke o pravima i obvezama potrošača ne pribavi mišljenje savjetodavnog tijela te ako u savjetodavnom tijelu nisu uključeni predstavnici udruga za zaštitu potrošača (članak 23. stavak 4.),

- 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 23. stavak 5.),

- ako trgovac koji pruža javnu uslugu iz članka 23. stavka 1. ovoga Zakona ne omogući potrošaču priključak na distributivnu mrežu i uporabu priključka, mreže i usluga pod nediskriminirajućim, unaprijed poznatim i ugovorenim uvjetima (članak 24.),

- postupi suprotno odredbama članka 25. ovoga Zakona,

- ne održava kvalitetu pružene javne usluge u skladu s pravilima struke (članak 26.),

- zahtijeva ili izricito uvjetuje kupnju proizvoda ili pružanje usluge s djelomičnim ili ukupnim predujmom i isporuci proizvod ili pruži uslugu nakon primitka predujma, te potrošaču nakon isporuke proizvoda ili pružene usluge ne obračuna i ne isplati kamate po kamatnjaku poslovne banke trgovca za orocene štedne uloge na tri mjeseca, ako je rok isporuke dulji od jednog mjeseca (članak 28.),

- nema identifikacijsku karticu (članak 29. stavak 4.),

- potrošaču ne preda ili preda nepotpunu obavijest o pravu na raskid ugovora (članak 31. stavak 1. i 2.),

- bez prethodnog pristanka potrošača, prema potrošaču uporabi pojedinačna sredstva za daljinske komunikacije (članak 41. stavak 1.),

- prije sklapanja ugovora na daljinu putem sredstva za daljinsku komunikaciju ne obavijesti potrošača o svim odredbama iz članka 42. stavka 1. ovoga Zakona

- ako ta obavijest nije u skladu s odredbama iz članka 42. stavak 2., 3. i 4. ovoga Zakona,

- potrošaču ne preda potvrdu prethodne obavijesti sukladno članku 43. ovoga Zakona,

- potrošaču ne vrati placeni iznos novca u roku od 30 dana po primitku obavijesti potrošača da raskida ugovor (članak 47. stavak 3.),

- potrošaču ne uveća vraćeni iznos novca za kamate od primitka pisane obavijesti o raskidu do isplate (članak 51. stavak 3.),

- prijevarno iskoristi kreditnu ili debitnu karticu potrošača kojom potrošač plaća ugovoreni proizvod ili uslugu (članak 52.),

- ugovor o potrošačkom zajmu nije bio sklopljen u pisanom obliku (članak 72.),

- ugovor o potrošačkom zajmu ne sadrži potrebne podatke (članak 73.)

- potrošača ne obavijesti na način kako je to propisano člankom 76. stavkom 2. i 3. ovoga Zakona,

– oglašavanje kojim trgovac nudi odobravanje potrošackog zajma ne sadrži godišnju kamatnu stopu i navod o svim drugim troškovima zajma te navod o realnim godišnjim kamatama (clanak 77.)

– onemoguci potrošaca da svoje obveze iz ugovora o potrošackom zajmu ispuni prijevremeno ili mu ne omoguci razmjerno sniženje ukupnih troškova zajma (clanak 78.),

– ne postupi sukladno propisanom u clanku 84. ovoga Zakona,

– postupi sukladno clanku 93. ovog Zakona.

(2) Za prekršaje iz stavka 1. ovog clanka kaznit ce se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novcanom kaznom od 3.000,00 do 15.000,00 kuna.

(3) Za prekršaje iz stavka 1. ovog clanka kaznit ce se fizicka osoba – trgovac novcanom kaznom od 3.000,00 do 15.000,00 kuna.

#### Clanak 145.

(1) Novcanom kaznom u iznosu od 80.000,00 do 200.000,00 kuna kaznit ce za prekršaj pravna osoba ako stavi u prodaju proizvod koji nema obavijest o proizvodu ili ako obavijest o proizvodu ne sadrži sve podatke propisane u clanku 18. stavku 2. i clanku 19. stavcima 1., 2., 3., 4. i 5. ovoga Zakona.

(2) Za prekršaje iz stavka 1. ovog clanka kaznit ce se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novcanom kaznom od 5.000,00 do 15.000,00 kuna.

(3) Za prekršaje iz stavka 1. ovog clanka kaznit ce se fizicka osoba – trgovac novcanom kaznom od 5.000,00 do 15.000,00 kuna.

#### Clanak 146.

Nadležni inspektor iz clanka 141. ovog Zakona nece podnijeti zahtjev za pokretanje prekršajnog postupka, ako trgovac najkasnije u roku od 8 dana od dana provedenog inspekcijuskog nadzora otkloni utvrđene nepravilnosti sukladno uputama nadležnog inspektora iz rješanja nadležnog inspektora.

### Dio VIII.

#### PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

#### Clanak 147.

Vlada Republike Hrvatske donijeti ce uredbu iz clanka 103. stavka 2. i 131. stavaka 2. 6 mjeseci od dana stupanja na snagu ovog Zakona

#### Clanak 148.

Vlada Republike Hrvatske osnovat ce i imenovati Vijece iz clanka 122. ovog Zakona najkasnije tri mjeseca od stupanja na snagu ovog Zakona. Postojeci saziv Vijeća za zaštitu potrošaca obavljat ce svoju dužnost do donošenja odluke o osnivanju i imenovanju novog saziva Vijeća za zaštitu potrošaca.

#### Clanak 149.

Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača pravilnike za cije je donošenje ovlašten ovim Zakonom u clancima 23. stavak 4., 122. stavak 2., 126. stavak 3. i 129. stavak 3., donijet ce u roku 6 mjeseci od dana stupanja na snagu ovog Zakona.

#### Clanak 150.

Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača odluke za cije je donošenje ovlašten ovim Zakonom u clnaku 74. stavku 8. i clanku 122. stavku 9. donijet ce u roku 6. mjeseci od dana stupanja na snagu ovog Zakona.

#### Clanak 151.

Do dana stupanja na snagu propisa iz clanaka 147.-150. ovog Zakona primjenjivati ce se podzakonski akti doneseni na temelju clanka 60. stavka 8. i 102. stavka 4. Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“, broj 96/03.),

#### Clanak 152.

Danom stupanja na snagu ovoga Zakona prestaje važiti Zakon o zaštiti potrošača („Narodne novine“, broj 96/2003).

#### Stupanje na snagu

#### Clanak 153.

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

## **O B R A Z L O Ž E N J E**

### **Clanak 1.**

Ovim clankom je propisan predmet uredenja ovog Zakona.

### **Clanak 2.**

Ovim clankom propisan je odnos Zakona o zaštiti potrošaca prema drugim zakonima.

### **Clanak 3.**

Ovim clankom uređeno je značenje pojmova koji se koriste u Zakonu, kao što su pojam potrošaca i trgovaca.

Nadalje, definira se značenje izraza proizvod, poslovna praksa trgovca u odnosu na potrošaca, značajan utjecaj na ekonomsko ponašanje potrošaca, pravila postupanja trgovaca, tvorca pravila postupanja trgovaca, profesionalna pažnja, poziv na kupnju, nedopušteni utjecaj, odluka o poslu i uredene profesije.

Ove odredbe uskladuju se sa Smjernicom 2005/29/EC Europskog parlamenta i Vijeća o nepoštenim poslovnim djelovanjima od 11. svibnja 2005. godine.

### **Clanak 4. – 5.**

Ovim clancima je propisan izbor mjerodavnog prava i obveza trgovca za ispunjenje ugovora u skladu s propisima obveznog prava. Pravilo koje je implementirano u clanku 4. Nacrta prijedloga predviđen je gotovo svim direktivama EU kojima su uređeni obveznopravni aspekti zaštite potrošaca, od kojih su neke implementirane i drugim zakonima. U tom kontekstu Zakon o zaštiti potrošaca predvidio je isto pravilo za sve situacije obveznopravnog karaktera, bez obzira jesu li obuhvacene tim ili nekim drugim propisima.

### **Clanak 6.**

Ovim clankom propisuje se pravna narav zakonskih odredbi kojima uređuju potrošački ugovori, na način da se ugovorne odredbe kojim bi se obveznopravna pravila predviđena ovim Zakonom mijenjala na štetu potrošaca, smatraju ništavnim.

Ova odredba uskladuje se sa clankom 6. Smjernice Vijeća 85/577/EEC od 20. prosinca 1985. koja štiti potrošace pri sklapanju ugovora izvan poslovnih prostorija trgovca, clankom 12. Smjernice 97/7/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 1997. o zaštiti potrošaca pri sklapanju ugovora na daljinu i clankom 8. Smjernice 94/47/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 26. listopada 1994. o zaštiti pri sklapanju ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine (time-share osnova).

### **Clanak 7.**

Odredbe ovog clanka propisuju uvjete prodaje proizvoda i pružanja usluga na temelju kojih trgovac mora svoje prodajne uvjete jasno, vidljivo i citljivo istaknuti u prodajnom prostoru. Isto tako, trgovcu se zabranjuje davanje osobnih podataka potrošaca trecim osobama bez

prethodnog odobrenja potrošača te ispostavljanje predracuna i radnog naloga za usluge popravaka i održavanje proizvoda, čija je vrijednost veća od 500,00 kuna.

#### **Članak 8.**

Ovim člankom propisuje se obveza trgovcu da potrošačima omogući podnošenje pisanih prigovora te da na iste potrošaču odgovori najkasnije u roku 15 dana. Na taj način potrošači će imati mogućnost odmah na licu mjesta reklamirati uslugu prema trgovcu, po uzoru na knjigu žalbe u ugostiteljskim i turističkim djelatnostima. Isto tako, vodeći evidenciju o zaprimljenim prigovorima trgovci će, sukladno najčešće zaprimljenim primjedbama moći poboljšati svoje poslovanje.

#### **Članak 9. – 10.**

Ovim člancima propisan je način isticanja cijena proizvoda i pružanja usluga te način isticanja cijena pri oglašavanju. Ovaj članak uskladuje se s odredbama Smjernice 98/6/EC Europskog parlamenta i Vijeca od 16. veljače 1998. o zaštiti potrošača, vezana uz isticanje cijena na ponudnim proizvodima.

#### **Članak 11.**

Odredbom ovog članka propisuje se, kako se novčana obveza potrošača koju plaća putem pošte, banke ili neke druge ustanove za platni promet smatra namirenom s danom kad je takva ustanova zaprimila nalog za plaćanje.

#### **Članak 12.**

Ovim člankom propisuju se obveze trgovca u vezi s izdavanjem racuna potrošaču. Odredba ovog članka sadrži i upućujuću odredbu na Zakon o porezu na dodanu vrijednost kojim je uređen sadržaj racuna te rokove čuvanja racuna, a u vezi s neizbrisivošću racuna.

#### **Članak 13.**

Odredba ovog članka propisuje obvezu trgovcu da fizički odvoji proizvod koji ima grešku ili kojem istjece rok uporabe pri prodaji od ostalih proizvoda.

#### **Članak 14.**

Ovaj članak propisuje obvezu trgovca da preda ili predoci isprave koje je proizvođač priredio radi lakše i sigurnije uporabe proizvoda. Isto tako navodi način na koji te moraju biti napisane (jasno, vidljivo i citljivo na hrvatskom jeziku i latinicnim pismom).

#### **Članak 15.**

Odredbama ovog članka propisuju se obveze trgovca u vezi s ambalažom proizvoda te se zabranjuje naplaccivanje vrećica i torbi koji služe za nošenje kupljenih proizvoda, a koje imaju logotip i/ili naziv proizvođača ili trgovca.

## **Clanak 16.**

Odredbom ovog clanka propisuje se obveza trgovcu da preda proizvod potrošacu, koji je prigodom ponude obecao kao dobitak u obliku nagrade.

## **Clanak 17.**

Odredbom ovog clanka zabranjuje se trgovcu ostavljanje oglasnih poruka i materijala na kucnim i ulaznim vratima potrošaca u slucaju da potrošac istakne takvu zabranu.

## **Clanak 18. – 19.**

Odredbama ovih clanaka propisuje se sadržaj pisane obavijesti o proizvodu, mjesto isticanja obavijesti o proizvodu, odgovornost za postojanje obavijesti o proizvodu i odgovornost za podatke iz obavijesti o proizvodu. Ovim Nacrtom prijedloga zakona izraz „obavijest o proizvodu“ zamijenio je izraz „deklaracija“ kakav je bio u Zakonu o zaštiti potrošaca iz 2003. godine iz razloga što naziv „deklaracija“ ne odgovara ni sadržaju ni svrsi dokumenata koji daje obavijest o proizvodu. Isto tako, izraz „deklaracija“ na unutarnjem tržištu Europske unije („declaration“) upucuje na hrvatski izraz „izjave o sukladnosti proizvoda“.

Nadalje, ovaj Nacrt prijedloga Zakona ne uređuje veličinu slova podataka na obavijesti o proizvodu. Naime, sukladno uputama od strane stručnjaka Europske unije, dobivene tijekom eksplanatorne faze screeninga za poglavlje 1. Sloboda kretanja roba, pojašnjeno je da bi propisivanje obveze vrste i veličine slova na obavijesti o proizvodu svakako predstavljalo ograničenje slobodnom kretanju roba jer bi se time prisiljavalo proizvođača da se prilagodi pojedinom tržištu. Bitno je to da je obavijest o proizvodu lako citljiv, ali ne i u propisanom fontu.

## **Clanak 20. – 22.**

Odredbe ovih clanaka propisuju način označavanja proizvoda u slučaju sniženja, rasprodaje i prodaje robe s nedostacima na način da se proizvod koji se prodaje na sniženju odnosno rasprodaji mora biti označen cijenom prije i nakon sniženja proizvoda te mora biti fizički odvojen od ostalih proizvoda koji nisu na sniženju.

## **Clanak 23. -26.**

Odredbama ovih clanaka definiraju se javne usluge, te se propisuje način obračunavanja prodaje javnih usluga.

Isto tako, ovdje se obvezuju tijela koja odlučuju o obvezama i pravima potrošaca javnih usluga na osnivanje savjetodavnih tijela te trgovci koji pružaju javnu uslugu da osnuju povjerenstvo za reklamacije.

Nadalje, ove odredbe trgovcu onemogućuju obustavljanje javne usluge koje pruža prije odluke suda kojom bi sud utvrdio je li prigovor potrošaca osnovan, te se obvezuju trgovci koji pružaju javnu uslugu putem distributivne mreže da osiguraju potrošačima pristup istih te da održavaju propisane standarde i kvalitetu pružene javne usluge.

### **Clanak 27.**

Odredbom ovog clanka obvezuju se tijela koja pružaju javnu uslugu da ih pružaju na socijalno prihvatljiv način. Isto tako, obvezuju se nadležna tijela državne uprave na stvaranje uvjeta za tržišno natjecanje na području javnih usluga.

### **Clanak 28.**

Odredbama ovog clanka uređuje se plaćanje predujmom, na način da je trgovac koji zahtijeva kupnju proizvoda ili usluge s predujmom dužan prilikom isporuke proizvoda, odnosno usluge obracunati i isplatiti kamate za razdoblje računajući od dana primljenog predujma do dana isporuke, ako je rok isporuke dulji od jednog mjeseca.

### **Clanak 29. – 34.**

Ovim odredbama uređuju se ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostorija trgovca (tzv. „doorstep selling“). Definirano je područje primjene ovih odredbi, ugovori koji su isključeni od primjene ove glave Zakona, obveza trgovca na slanje potrošaču obavijesti o pravu na raskid ugovora, propisano je pravo potrošača na raskid ugovora u roku 8 radnih dana od dana primitka pisane obavijesti, raskid ugovora u slučaju da obavijest o pravu na raskid nije izdana te posljedice raskida ugovora.

Ove odredbe uskladuju se sa Smjernicom Vijeća 85/577/EEC od 20. prosinca 1985. koja štiti potrošače pri sklapanju ugovora izvan poslovnih prostorija trgovca.

### **Clanak 35. – 54.**

Odredbama ove glave Zakona uređeni su ugovori sklopljeni na daljinu. Tako je definiran pojam ugovora sklopljenog na daljinu, što se smatra sredstvom daljinske komunikacije i operaterom sredstva daljinske komunikacije, koje je područje primjene odredbi ove glave Zakona te isključenje od primjene pojedinih odredbi ove glave Zakona.

Nadalje, uređuje se zabrana sklapanja određenih ugovora putem sredstava daljinske komunikacije, ograničavanje uporabe sredstava daljinske komunikacije, obveza trgovca da potrošaču preda prethodnu obavijest i potvrdu prethodne obavijesti, zatim pravo potrošača na raskid ugovora, rok za raskid ugovora ako prethodna obavijest nije dostavljena, oblik i posljedice raskida ugovora, isključenje prava na raskid ugovora, utjecaj raskida ugovora na odobreni zajam i posljedice raskida ugovora o zajmu.

Isto tako, definirana je obveza trgovca na ispunjenje ugovora sklopljenog na daljinu u roku od 30 dana od dana kada mu je potrošač poslao narudžbu, posljedice zlouporabe kreditne kartice potrošača od strane trgovca, zabrana slanja proizvoda bez narudžbe potrošača te da teret dokaza u parničnom postupku pokrenutom protiv trgovca da postoji prethodna obavijest i pridržavanja rokova ispunjenja ugovora na trgovcu.

Ove odredbe uskladuju se sa Smjernicom 97/7/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 1997. o zaštiti potrošača pri sklapanju ugovora na daljinu.

### **Clanak 55. – 69.**

Odredbama ove glave Zakona uređeni su potrošački ugovori o financijskim uslugama koji su sklopljeni na daljinu. Tako je definiran pojam potrošačkog ugovora o financijskim uslugama

sklopljenog na daljinu, pravu potrošaca na dobivanje prethodne obavijesti o davatelju financijske usluge, o financijskoj usluzi koja je predmet ugovora, o nacinu rješavanja sporova i drugim pojedinostima ugovora te oblik prethodne obavijesti.

Nadalje, propisano je pravo potrošaca na jednostrani raskid ugovora u roku 14 odnosno 30 dana, ako se radi o ugovoru o životnom osiguranju, oblik jednostranog raskida ugovora, pocetak ispunjenja ugovora, posljedice jednostranog raskida ugovora, utjecaj raskida potrošackog ugovora o financijskoj usluzi na druge ugovore, teret dokaza u parničnom postupku pokrenutom protiv trgovca u pogledu sporova vezanih uz ugovore o financijskim uslugama na daljinu.

Ove odredbe uskladuju se sa Smjernicom 2002/65/EC Europskog parlamenta i Vijeca od 23. rujna 2002. godine o financijskim uslugama na daljinu.

### **Clanak 70. – 85.**

Odredbama ove glave Zakona ureden je odnos trgovca i potrošaca u vezi s potrošackim zajmom. Tako je propisano što se smatra ugovorom o potrošackom zajmu te koji su ugovori isključeni od primjene ove glave Zakona.

Nadalje, propisan je oblik i sadržaj ugovora o potrošackom zajmu, definirane su efektivne kamatne stope na zajam, definirani su ukupni troškovi zajma te je propisana obveza trgovcu da potrošaca prije sklapanja ugovora obavijesti o najvišem iznosu zajma, o godišnjoj kamatnoj stopi o troškovima koji se naplacuju u vrijeme sklapanja ugovora i pretpostavkama i postupku raskida ugovora.

Isto tako propisan je nacin oglašavanja potrošackog zajma, ispunjenje ugovora o zajmu prije roka, posljedice promjena na strani zajmodavca, otplata zajma sredstvima bezgotovinskog placanja, zabrana prenošenja prava na zajmodavca, odgovornost zajmodavca za trgovca, zakonsko založno pravo, zajam u obliku dopuštenog prekoracenja na tekucem racunu te prešutno dopuštenje prekoracenja na tekucem racunu.

Središnje zauzima pojam "efektivne kamatne stope" koji se u tekstu Zakona o zaštiti potrošaca nazivao „realnom godišnjom kamatom“. Ovaj Nacrt prijedloga preuzeo je naziv „efektivna kamatna stopa“, a sukladno sugestijama Hrvatske narodne banke. Naime, **realna kamatna stopa** je makroekonomski termin koji oznacava nominalnu kamatnu stopu umanjenu za stopu ocekivane inflacije: u slucaju ovog zakona jedini prihvatljivi termin je efektivna (ili stvarna) kamatna stopa. Nadalje, dok se **efektivna kamatna stopa** (EKS) može izracunati pomocu formule iz tablice novcanog tijeka ugovora o zajmu, **efektivna kamata** kao pojam se ne koristi, jer bi prema analogiji s definicijom EKS-a ona ukljucivala zbroj svih troškova zajma, što je u praksi samo dodatni brojcani podatak o zajmu, koji nema svoju svrhu.

Ove odredbe uskladuju se sa Smjernicom Vijeca 87/102/EEC koja se odnosi na uskladivanje zakona, podzakonskih propisa i upravnih odredbi država članica o potrošackom kreditu izmijenjena Smjernicom Vijeca 90/88/EEZ i Smjernicom 98/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeca.

### **Clanak 86. – 94.**

Odredbama ove glave Zakona uredeni su ugovori o pravu na vremenski ogranicenu uporabu nekretnine tzv. „timeshaering“. Tako je definirano podrucje primjene ove glave Zakona te obveza upisa prava na vremenski ogranicenu uporabu nekretnine.

Nadalje, propisana je obveza trgovca da svakoj osobi koja traži obavijest o pravu na vremenski ogranicenu uporabu nekretnine dostavi prethodnu pisanu obavijest uz opis nekretnine, zatim, propisan je sadržaj ugovora ili predugovora, utjecaj prethodne obavijesti na ugovor, pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora, teret dokaza u slučaju spora, utjecaj jednostranog raskida na ugovor o zajmu i zabrana trgovcu, pa od potrošača zahtijeva bilo kakva plaćanja na osnovi potpisanog ugovora ili predugovora prije isteka roka za raskid ugovora.

Ove odredbe uskladuju se sa Smjernicom 94/47/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 26. listopada 1994. o zaštiti pri sklapanju ugovora o pravu na vremenski ogranicenu uporabu nekretnine (time-share osnova).

### **Članak 95. – 105.**

Odredbama ove glave Zakona uređene su nepoštene odredbe u potrošačkim ugovorima. Tako je definirano koja ugovorna odredba se smatra nepoštenom, te su nabrojane pojedine ugovorne odredbe koje se mogu smatrati nepoštenima i okolnosti koje se uzimaju u obzir prilikom ocjene ugovora.

Nadalje, propisano je kako nije dopušteno ocjenjivati jesu li ugovorne odredbe o predmetu i cijeni ugovora poštene, zatim oblik ugovora, tumačenje ugovora i posljedice nepoštenosti ugovorne odredbe. Isto tako, određeno je da svaka ovlaštena osoba ima pravo zahtijevati od suda da se zabrani korištenje nepoštenih ugovornih odredbi te određuje koje su osobe ovlaštene za pokretanje postupka.

Ove odredbe uskladuju se sa Smjernicom Vijeća 93/13/EEC od 5. travnja 1993. o nepoštenim odredbama u potrošačkim ugovorima.

### **Članak 106. – 114.**

Odredbama ove glave Zakona uređuje se nepoštena poslovna praksa. Tako se definira koje je područje primjene ove glave Zakona te se zabranjuje nepoštena poslovna praksa.

Nadalje, definira se koja se poslovna praksa smatra nepoštenom, koja se poslovne radnje i propuštanja smatraju zavaravajućim te postupci koji se u svakom slučaju smatraju zavaravajućim.

Isto tako, definira se koja se poslovna praksa smatra agresivnom, te o čemu će se voditi računa prilikom odlučivanja o tome je li u poslovnoj praksi korišteno uznemiravanje, prisila ili nedopušteni utjecaj i postupci koji predstavljaju agresivnu poslovnu praksu.

Ove odredbe uskladuju se sa Smjernicom 2005/29/EC Europskog parlamenta i Vijeća o nepoštenim poslovnim djelovanjima. Ovom Smjernicom zamjenjuju se odredbe Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“, broj 96/03) koje se odnose na zavaravajuće oglašavanje.

### **Članak 115. – 119.**

Odredbama ovih članaka uređuje se komparativno oglašavanje na način da se definira što se smatra komparativnim oglašavanjem, koje su pretpostavke dopuštenog komparativnog oglašavanja te se regulira zahtjev za prekid ili zabranu nedopuštenog komparativnog oglašavanja.

### **Clanak 120.**

Odredbama ovog clanka propisuje se donošenje, sadržaj Nacionalnog programa zaštite potrošača. Isto tako, propisuje se izvještavanje Hrvatskog sabora o ostvarivanju politike zaštite potrošača iz Nacionalnog programa te se određuje ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača kao koordinator rada svih nositelja zaštite potrošača.

### **Clanak 121.**

Odredbom ovog clanka definirani su nositelji zaštite potrošača, i to: Hrvatski sabor, Vlada Republike Hrvatske, ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača, nadležno tijelo jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave, ostala tijela javne vlasti iz svoje nadležnosti za područje zaštite potrošača, Vijeće za zaštitu potrošača i udruge za zaštitu potrošača.

### **Clanak 122.**

Ovim clankom propisuje se osnivanje, sastav i uloga Vijeća za zaštitu potrošača. Isto tako, propisuje se način razrješenja članova Vijeća prije isteka mandata.

### **Clanak 123.**

Ovim clankom zadužuju se tijela lokalne i područne (regionalne) samouprave za sustavno promicanje zaštite potrošača na svom području.

### **Clanak 124. – 126.**

Odredbama ovih članaka propisuje se osnivanje i udruživanje udruga za zaštitu potrošača. Nadalje, propisuje se koje poslove na području zaštite potrošača mogu udruge za zaštitu potrošača osobito obavljati. Isto tako, propisuje se način dodjeljivanja financijskih sredstava državnog proračuna udrugama za zaštitu potrošača za projekte koji imaju za cilj promicanje zaštite potrošača.

### **Clanak 127.**

Ovim clankom se propisuje način osnivanja i uloga Savjetovaništa za zaštitu potrošača. Isto tako, obvezuju se jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave da moraju osigurati prostor i sredstva za rad Savjetovaništa na svome području.

### **Clanak 128.**

Ovim clankom uređuje se informiranje i edukacija potrošača putem programa osnovnog i srednjeg školovanja, na način da se u nastavne programe uvrste osnovna znanje o pravima i obvezama vezana uz zaštitu potrošača te kroz suradnju ministarstva nadležnog za poslove zaštite potrošača i ministarstva nadležnog za poslove obrazovanja i odgojno obrazovnih institucija.

### **Clanak 129.**

Ovim clankom uređuje se izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova pred Sudom casti Hrvatske gospodarske komore i Sudom casti Hrvatske obrtničke komore.

Naime, sustavi izvansudsko rješavanja potrošackih sporova, razvijeni su širom Europe, kako bi pomogli građanima koji vode potrošacke sporove, a koji nisu mogli postići sporazum izravno s trgovcem. Prednost je alternativnog rješavanja potrošackih sporova u tome što je fleksibilniji od upućivanja tužbe na sud i što u mnogim slučajevima može bolje udovoljiti potrebama i potrošaca i profesionalaca. U usporedbi sa sudstvom, ovi su sustavi jeftiniji, brži i neslužbeniji, što znači da su privlačno sredstvo potrošacima koji traže pravnu zaštitu, a u isto vrijeme velikom djelom rastereću redovne sudove.

#### **Clancima 130. – 140.**

Odredbama ovih članaka uređuje se kolektivna zaštita potrošackih prava. Tako se propisuje koje su osobe ovlaštene predložiti pokretanje postupka u kojem će se naložiti prestanak postupanja koje je u suprotnosti s odredbama članaka ovog Zakona, a koji se odnose na ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija trgovaca, ugovore sklopljene na daljinu, financijske ugovore o financijskim uslugama sklopljene na daljinu, potrošacki zajam, ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, nepoštenu poslovnu praksu, odgovornost za materijalne nedostatke stvari i ugovore o organiziranju putovanja iz Zakona o obveznim odnosima te odredbama Pravilnika o načinu oglašavanja i obavješćivanja o lijekovima, homeopatskim i medicinskim proizvodima.

Nadalje, propisuje se teret dokaza u sporu, predmnijeva netočnosti činjeničnih navoda, donošenje rješenja kojim se nalaže osobi da prestane s postupanjem suprotnim odredbama ovog ili drugih zakona te da ukloni utvrđene nepravilnosti određujući rok u kojem se nepravilnosti moraju otkloniti.

Isto tako, propisuje se objavljivanje rješenja o prestanku postupanja ili ispravka, pravo na žalbu protiv rješenja, privremene mjere te dobrovoljna kontrola postupanja trgovaca od strane određenih samostalnih organizacija.

Ove odredbe uskladuju se sa Smjernicom 98/27/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 19. svibnja 1998. godine o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošaca.

#### **Clanak 141. – 142.**

Ovim clancima propisan je inspekcijski nadzor.

#### **Clanak 143. – 146.**

Ovim clancima propisane su prekršajne odredbe.

#### **Clanak 147. -153.**

Ovim clancima propisane su prijelazne i završne odredbe.