

VLADA REPUBLIKE HRVATSKE

KONAČNI PRIJEDLOG ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA

Zagreb, travanj 2003.

KONAČNI PRIJEDLOG ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA

DIO I

OPĆE ODREDBE

Svrha i sadržaj zakona

Članak 1.

- (1) Ovim zakonom uređuje se zaštita osnovnih prava potrošača pri kupnji proizvoda i usluga, kao i pri drugim oblicima stjecanja proizvoda i usluga na tržištu, i to:
1. pravo na zaštitu gospodarskih interesa potrošača,
 2. pravo na zaštitu od opasnosti za život, zdravlje i imovinu,
 3. pravo na djelotvornu pravnu zaštitu potrošača,
 4. pravo na informiranje i izobrazbu potrošača,
 5. pravo na udruživanje potrošača sa svrhom zaštite njihovih interesa, pravo na predstavljanje potrošača i ravnopravno sudjelovanje predstavnika potrošača u radu tijela koja rješavaju o pitanjima od interesa za potrošače,
- (2) Ovim zakonom propisuje se donošenje Nacionalnog programa zaštite potrošača kao i nadležna tijela koja štite prava i interese potrošača.

Odnos prema drugim zakonima

Članak 2.

- (1) Primjena odredaba ovog zakona ne utječe na prava koja potrošači imaju na temelju drugih zakona.
- (2) Na obveznopravne odnose uređene ovim zakonom, podredno se primjenjuju odredbe općeg propisa o obveznopravnim odnosima.

Definicije

Članak 3.

U smislu ovoga zakona pojedini izrazi znače:

Potrošač je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao na tržištu, u svrhe koje nisu namijenjene njegovom zanimanju niti njegovoj poslovnoj aktivnosti ili poduzetničkoj djelatnosti.

Trgovac je svaka osoba koja nudi ili sklapa pravne poslove, odnosno nastupa na tržištu, u okviru svog zanimanja, ili svoje djelatnosti.

Za potrebe glave 6. dijela 2. ovog zakona, trgovcem se smatra i osoba koja nastupa u njegovo ime ili za njegov račun.

Prisilna narav odredbi kojima se uređuju ugovorni odnosi

Članak 4.

Ugovorne odredbe kojima bi se obveznopravna pravila predviđena ovim zakonom mijenjala na štetu potrošača, ništave su.

Izbor stranog prava

Članak 5.

Izborom mjerodavnog prava, potrošač koji ima boravište u Republici Hrvatskoj, ne može biti lišen zaštite, na koju ima pravo po ovom zakonu.

Obveza trgovca

Članak 6.

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

Članak 7.

Ako trgovac ili proizvođač izda garanciju za proizvod ili uslugu dužan je pridržavati se zakonskih i garancijom preuzetih obveza.

DIO II

PRODAJA PROIZVODA I PRUŽANJE USLUGA

GLAVA 1.

OPĆE ODREDBE O PRODAJI NA MALO

Uvjeti prodaje proizvoda i pružanja usluga

Članak 8.

- (1) Ako se izlaganje proizvoda na prodajnom mjestu, prema općim propisima obveznog prava ne smatra ponudom, trgovac može odbiti s potrošačem sklopiti ugovor o prodaji proizvoda kojeg izlaže na prodajnom mjestu, samo iz posebno opravdanih razloga. **Trgovac može odbiti pružiti uslugu koja je predmet njegovog poslovanja samo iz posebno opravdanih razloga.**
- (2) Trgovac mora svoje prodajne uvjete jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti u prodajnom prostoru. Posebne uvjete, koje trgovac daje za pojedine proizvode, mora jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti na prodajnim mjestima tih proizvoda. Ako trgovac pojedinim skupinama potrošača odobrava posebne uvjete (rodilje, mladenci, invalidi, penzioneri i dr.), ti uvjeti trebaju biti jasno i vidljivo objavljeni u prodajnom prostoru.
- (3) Zabranjuje se trgovcu davanje osobnih podataka potrošača trećoj osobi, kao i pravnoj ili fizičkoj osobi koja djeluje unutar iste skupine poduzeća trgovca (koncern), bez prethodnog izričitog i pisanog odobrenja potrošača.
- (4) Za usluge popravaka i održavanja proizvoda, čija je vrijednost veća od 500 kuna, trgovac mora ispostaviti potrošaču predračun 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 uručiti potrošaču.
- (5) Ako se, u situacijama iz prethodnog stavka, tijekom popravka pojavi potreba za dodatnim radovima i ugradnjom dodatnih dijelova (proširenje radnog naloga), trgovac mora za to dobiti prethodni pisani pristanak potrošača, ako se proširenjem radnog naloga cijena povisuje za više od pet posto.

Isticanje cijena proizvoda i pružanja usluga

Članak 9.

- (1) Trgovac mora jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti iznos utvrđene maloprodajne cijene proizvoda, ili usluga koje pruža i rezervnih dijelova koje prodaje s uslugom, te označiti da je cijena u kunama.
- (2) Maloprodajna cijena proizvoda ili usluge, maloprodajna cijena za jedinicu mjere proizvoda, proizvodne cjeline ili jedne određene količine proizvoda, su konačne cijene za potrošača.
- (3) Pod cijenom za jedinicu mjere smatra se cijena za jedan kilogram, cijena za jednu litru, jedan metar, jedan kvadratni metar ili jedan kubični metar proizvoda, ili neka druga jedinica količine koja se općenito ili uobičajeno koristi kod prodaje proizvoda.
- (4) Osim maloprodajne cijene, kod proizvoda, prethodno zapakiranog u potrošačkom pakovanju, mora također biti jasno, vidljivo i čitljivo istaknuta cijena za jedinicu mjere istog proizvoda, ako su mjera pakovanja i jedinica mjere proizvoda različiti.
- (5) Kod proizvoda u slobodnom (rasutom) stanju ističe se samo cijena za jedinicu mjere na prodajnom mjestu proizvoda.
- (6) Cijenu za jedinicu mjere nije potrebno istaknuti kod prethodno zapakiranog proizvoda 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.
- (7) Ako je drugim propisima određeno isticanje podatka o netto težini, za prethodno zapakirane proizvode dovoljno je za netto jedinicu mjere istaknuti cijenu.
- (8) Maloprodajna cijena mora biti napisana na proizvodu odnosno ambalaži, te na prodajnom mjestu proizvoda, kao i na proizvodu u izlogu. Na proizvodu, osim cijena iz stavka 2. ovoga članka, ne smiju se istaknuti druge cijene, osim u slučaju rasprodaje. Cijena za jedinicu mjere prethodno zapakiranog proizvoda ističe se na prodajnom mjestu proizvoda.
- (9) Odredba stavka 8. ovog članka ne primjenjuje se na javne dražbe i prodaje umjetničkih dijela i antikviteta, te na cijene usluga uređene drugim propisima.

Izuzeci

Članak 10.

Odredba o isticanju cijene za jedinicu mjere proizvoda iz članka 9. stavka 4., ne primjenjuje se na, u smislu ovog zakona, mala trgovačka društva, obrtnike i trgovce pojedince do pet zaposlenih.

Isticanje cijene kod oglašavanja

Članak 11.

Svako oglašavanje u kojem se spominje maloprodajna cijena proizvoda mora također sadržavati i cijenu kako je definirana člankom 9. stavak 1. ovog zakona.

Plaćanje obveza

Članak 12.

Suprotno općem propisu o ugovornim odnosima, novčana obveza potrošača koju plaća posredstvom pošte, banke ili neke druge ustanove za platni promet, smatrat će se da je namirena s danom kada je takva ustanova primila od potrošača nalog za plaćanje.

Račun

Članak 13.

- (1) Trgovac mora za prodani proizvod odnosno pruženu uslugu potrošaču izdati točan, te jasno vidljivo i čitljivo ispisan račun, ako propisom nije drugačije određeno.
- (3) Trgovac mora potrošaču omogućiti provjeru ispravnosti zaračunatog iznosa u odnosu na kakvoću i količinu kupljenog proizvoda odnosno pružane usluge.
- (4) Trgovac se mora pridržavati istaknute maloprodajne cijene i uvjeta prodaje.
- (5) Izdavanje računa, kao i očitavanje mjernih uređaja, nije dozvoljeno dodatno naplaćivati.

Proizvod s nedostatkom ili greškom

Članak 14.

Ako trgovac prodaje proizvod koji ima nedostatak ili grešku, ili kojem istječe rok uporabe, mora takav proizvod fizički odvojiti od ostalih proizvoda i jasno vidljivo i čitljivo obilježiti na proizvodu i na prodajnom mjestu da se radi o prodaji proizvoda s nedostatkom ili greškom, ili prodaji proizvoda kojem istječe rok uporabe.

Isprave koje prate proizvod

Članak 15.

- (1) Trgovac mora prigodom prodaje proizvoda potrošaču predati, ili ako se radi o poljoprivrednim proizvodima u rasutom stanju, predočiti, propisane isprave i isprave koje je proizvođač priredio radi lakše i sigurnije uporabe proizvoda (deklaraciju, garanciju, tehničku uputu, uputu za sklapanje, uputu za uporabu, popis ovlaštenih servisa i sl.).
- (2) Isprave iz stavka prvog ovog članka moraju biti napisane jasno vidljivo i čitljivo na hrvatskom jeziku i latiničnim pismom, što ne isključuje mogućnost istovremene uporabe i drugih jezika, te znakova lako razumljivih kupcu.

Ambalaža

Članak 16.

- (1) Ambalaža mora biti neškodljiva za zdravlje, prilagođena obliku i masi proizvoda i ne smije dovoditi potrošača u zabludu glede mase i veličine proizvoda.
- (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 čitljivo.
- (3) Ambalaža u obliku vrećica, koje imaju logotip i/ili naziv proizvođača ili trgovca, smatra se promidžbenim sredstvom. Ako trgovac takvu ambalažu nudi uz naplatu, dužan je, najviše po istoj cijeni, potrošaču omogućiti izbor nudeći i ambalažu bez logotipa i naziva tvrtke.
- (4) Trgovac mora na zahtjev potrošača zadržati ambalažu prodanog proizvoda.

Obećavanje dobitka

Članak 17.

Trgovac koji prigodom ponude proizvoda ili usluge potrošaču obećava dobitak u obliku nagrade ili daje druge slične izjave stvarajući utisak kod potrošača da je dobio priopćenu nagradu, trgovac mu mora tu nagradu dati bez odgađanja pa i onda kad potrošač ne kupi ponuđeni proizvod ili uslugu.

GLAVA 2.
DEKLARIRANJE PROIZVODA

Deklaracija

Članak 18.

- (1) Deklaracija je obvezna za svaki proizvod i mora sadržavati najmanje slijedeće podatke:
 - proizvođački 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;
 - naziv i sjedište (punu adresu) proizvođača, a za uvozne proizvode i naziv i sjedište (punu adresu) uvoznika, te zemlju podrijetla;
 - upozorenje o mogućoj opasnosti pri uporabi, ako takva opasnost postoji;
 - izjavu proizvođača o postojanju preoblikovanih svojstava proizvoda i organizama, sastojaka dijelova i dodataka, te o kakvim se preoblikovanjima radi, ukoliko takva preoblikovana svojstva postoje, u skladu s posebnim propisima ;
 - izjavu proizvođača o sukladnosti proizvoda s propisanim uvjetima, ako ti uvjeti postoje.
- (2) Uz podatke iz prethodnog stavka deklaracija mora sadržavati i podatke utvrđene posebnim propisima.
- (3) Svi podaci iz deklaracije moraju biti istiniti, jasni, vidljivi i čitljivi te napisani hrvatskim jezikom i latiničnim pismom, što ne isključuje mogućnost istovremene uporabe i drugih jezika i znakova lako razumljivih kupcu. Za podatke iz deklaracije na uvoznim proizvodima odgovoran je uvoznik.
- (4) Proizvođački naziv proizvoda pod kojim se proizvod prodaje je oznaka ili opis proizvoda i - ako je potrebno - njegove uporabe, koja je dovoljno precizna da kupcu omogući prepoznati traženi proizvod i razlikovati ga od drugih sličnih proizvoda s kojima bi ga se moglo zamijeniti.
- (5) Podrobniji sadržaj deklaracije i ostale uvjete za pojedine proizvode ili skupine proizvoda propisuje nadležni ministar u skladu s posebnim propisima.
- (6) Puna adresa iz stavka 1. točke 4. ovoga članka obavezno sadrži mjesto, ulicu i kućni broj, te adresu elektroničke pošte ako takva postoji.

Proizvodi u rasutom stanju i prethodno zapakirani proizvodi

Članak 19.

- (1) U slobodnom (rasutom ili "rinfuza") stanju su oni proizvodi ponuđeni na prodaju, koji nisu prethodno zapakirani i koji su izmjereni u prisutnosti potrošača.
- (2) Prethodno zapakiranim proizvodom smatra se prodajna cjelina proizvoda i ambalaže koja se, bez daljnje obrade, predaje krajnjem potrošaču.
- (3) Za proizvode u rasutom stanju deklaracija se mora istaknuti jasno, vidljivo i čitljivo na ambalaži u kojoj se proizvod stavlja u prodaju, ili na prodajnom mjestu, ako se proizvod ne drži u posebnoj ambalaži.

GLAVA 3.
ODREDBE O RASPRODAJI

Označavanje rasprodaje

Članak 20.

- (1) Proizvod na rasprodaji mora biti jasno, vidljivo i čitljivo označen cijenom prije i cijenom nakon sniženja.
- (2) Ako je postotak sniženja cijena objavljen u rasponu, najveći postotak sniženja na početku rasprodaje mora se odnositi na najmanje jednu petinu svih proizvoda na rasprodaji.
- (3) Na cijene proizvoda na rasprodaji odgovarajuće se primjenjuju odredbe članka 9. stavka 8. ovog zakona.

Članak 21.

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

Fizičko odvajanje proizvoda na rasprodaji

Članak 22.

- (1) Trgovac mora fizički odvojiti proizvode koje je stavio na rasprodaju od proizvoda koji nisu na rasprodaji, i jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti da se radi o rasprodaji.
- (2) Ako trgovac stavi na rasprodaju proizvod s greškom, mora upoznati kupca u čemu se sastoji greška na proizvodu.

GLAVA 4.
JAVNE USLUGE KOJE SE PRUŽAJU POTROŠAČIMA

Članak 23.

- (1) U smislu ovog zakona, prodaja potrošačima električne energije, plina iz distributivne mreže, toplinske energije, javnih govornih usluga u nepokretnoj telekomunikacijskoj mreži, usluga prijevoza putnika u javnom gradskom i prigradskom prometu, opskrba pitkom vodom i odvodnja otpadnih voda te održavanje čistoće, smatraju se javnim uslugama.
- (2) Prodaja potrošačima električne energije, plina iz distributivne mreže i toplinske energije, usluga prijevoza putnika u javnom gradskom i prigradskom prometu, opskrba pitkom vodom i odvodnja otpadnih voda te održavanje čistoće; kada to priroda javne usluge dopušta, mora biti obračunata prema potrošnji u obračunskom razdoblju, primjenom tarifnog sustava, na osnovu posebnih propisa.
- (3) Trgovac mora potrošaču omogućiti upoznavanje unaprijed sa svim uvjetima korištenja javnih usluga i te uvjete javno objaviti.
- (4) Tijela koja odlučuju o obavezama i pravima potrošača javnih usluga, moraju osnovati savjetodavna tijela u kojima će biti uključeni predstavnici udruga potrošača, 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 potrošača, u kojem trebaju biti zastupljeni predstavnici udruga za zaštitu potrošača. Povjerenstvo mora pismeno odgovoriti potrošačima na primljene reklamacije.

Priključak na distributivnu mrežu

Članak 24.

Trgovac koji pruža javnu uslugu putem distributivne mreže, mora omogućiti potrošačima priključak na distributivnu mrežu i uporabu priključka, mreže i usluga pod nediskriminirajućim, unaprijed poznatim i ugovorenim uvjetima.

Održavanje standarda i kvalitete pružanja javnih usluga

Članak 25.

Trgovac mora održavati propisane standarde i kvalitetu pružene javne usluge u skladu s posebnim propisima.

Članak 26.

Ugovor o korištenju usluga priključka i/ili pristupa javnoj telekomunikacijskoj mreži trgovac, odnosno davatelj usluge, mora sklopiti s potrošačem, u pisanom obliku. Ugovor mora sadržavati najmanje sljedeće:

- naziv i adresu davatelja usluga;
- usluge koje se pružaju, razinu kakvoće usluge koja se pruža, kao i vrijeme uspostave priključka,
- usluge održavanja koje se nude;
- cijene i tarife ugovorenih usluga;
- trajanje ugovora, te uvjete obnavljanja i otkazivanja ugovora;
- naknadu ili način povrata sredstava, ukoliko nije zadovoljena ugovorena razina kakvoće usluge;
- način rješavanja sporova.

Članak 27.

(1.) Trgovac, odnosno davatelj telekomunikacijske usluge, mora potrošaču na njegov zahtjev, omogućiti besplatno zaprečavanje određene vrste odlaznih poziva, odnosno pozive na određene vrste brojeva.

(2) Trgovac, odnosno davatelj telekomunikacijske usluge, mora potrošačima omogućiti plaćanje pristupa javnoj telefonskoj mreži i uporabe javnih govornih usluga unaprijed.

Članak 28.

U cilju izbjegavanja sporova s potrošačem, trgovac, odnosno davatelj javne govorne usluge, mora potrošaču omogućiti nadzor i kontrolu troškova nastalih uporabom javne govorne usluge u nepokretnoj telekomunikacijskoj mreži.

GLAVA 5.

PLAĆANJE PREDUJMOM

Kamate na predujam

Članak 29.

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

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

GLAVA 6.

UGOVORI SKLOPLJENI IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA TRGOVCA

Područje primjene

Članak 30.

- (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 radnom mjestu potrošača, ako do posjeta nije došlo na izričit zahtjev potrošača.
- (2) Odredbe ove glave zakona neće se primjenjivati na ugovore koji su sklopljeni tijekom posjeta trgovca potrošaču, ako je posjet uslijedio na izričit zahtjev potrošača, osim ako potrošač nije znao niti je morao znati da proizvodi ili usluge koje nudi trgovac predstavljaju njegovu komercijalnu ili poslovnu djelatnost.
- (3) Trgovac koji sklapa ugovor na način opisan stavkom 1. ovog članka, mora se potrošaču legitimirati identifikacijskom karticom.

Ugovori isključeni od primjene ove glave zakona

Članak 31.

- (1) Odredbe ove glave zakona ne primjenjuju se na ugovore:
 - o građenju koji se sklapaju radi izgradnje na određenoj nekretnini,
 - o prodaji, najmu, zakupu i drugim pravima na nekretninama,
 - o periodičnoj dostavi prehrambenih proizvoda, pića ili drugih proizvoda namijenjenih dnevnoj uporabi u kućanstvu koji se putem ambulatne prodaje na malo isporučuju u pravilnim vremenskim razmacima,
 - sklopljene na temelju kataloga trgovca ako je potrošač imao prilike pročitati ga bez prisustva trgovca ili njegova predstavnika, ako je predviđeno da će na temelju tog ugovora ili nekog kasnije sklopljenog ugovora trgovac ili potrošač ostati u trajnijoj vezi te ako je i u katalogu i u ugovoru potrošač bio jasno obaviješten o njegovu pravu na raskid ugovora iz članka 33. ovog zakona,
 - o osiguranju,
 - o prodaji vrijednosnih papira.
- (2) Odredbe ove glave zakona primjenjuju se na ugovore o prodaji proizvoda namijenjenog njegovoj ugradnji u nekretninu kao i na ugovore o građenju kojima je svrha popravak ili obnova nekretnine.

Obavijest o pravu na raskid ugovora

Članak 32.

- (1) U slučaju sklapanja ugovora iz ove glave zakona trgovac je dužan dati potrošaču pisanu obavijest o njegovu pravu na raskid ugovora iz članka 33. ovog zakona.
- (2) Obavijest mora sadržavati ime odnosno tvrtku trgovca, njegovu adresu, datum slanja obavijesti, podatke potrebne radi identifikacije ugovora, poglavito naznaku ugovornih strana te predmet ugovora i njegovu cijenu, kao i rok za raskid ugovora iz članka 33. stavak 1. ovog zakona.
- (3) Obavijest mora biti uručena potrošaču najkasnije u trenutku sklapanja ugovora.

- (4) U slučaju spora trgovac je dužan dokazati da je potrošaču na vrijeme predao obavijest iz ovog članka.

Raskid ugovora

Članak 33.

- (1) Potrošač ima pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor iz ove glave zakona u roku od 8 radnih dana od dana primitka pisane obavijesti iz članka 32. ovog zakona.
- (2) Ugovor se raskida pisanom obaviješću o raskidu.
- (3) Ugovor je raskinut u trenutku kada je trgovac primio obavijest o raskidu.
- (4) Smatra se da je ugovor raskinut na vrijeme, ako je obavijest o raskidu upućena unutar roka iz stavka 1. ovog članka.

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

Članak 34.

Ako potrošač nije primio pisanu obavijest iz članka 32. ovog zakona, njegovo pravo na raskid ugovora iz prethodnog članka nije vremenski ograničeno.

Posljedice raskida ugovora

Članak 35.

- (1) U slučaju raskida ugovora, potrošač je dužan vratiti proizvod trgovcu na svoj trošak.
- (2) Potrošač ne odgovara za štetu koju je trgovac pretrpio zbog raskida ugovora.
- (3) Trgovac je dužan, najkasnije u roku od 30 dana od dana primitka pisane obavijesti o raskidu, vratiti potrošaču cjelokupni iznos koji je potrošač do tog trenutka platio na temelju ugovora, uvećano za zatezne kamate od primitka pisane obavijesti o raskidu do isplate.

GLAVA 7.

UGOVOR SKLOPLJEN NA DALJINU

Pojam ugovora sklopljenog na daljinu

Članak 36.

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

Sredstva daljinske komunikacije

Članak 37.

- (1) Sredstva daljinske komunikacije jesu ona sredstva koja su pogodna za sklapanje ugovora između trgovca i potrošača bez istovremene 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, tiskana promidžbena poruka s narudžbenicom, katalog, telefon s ljudskom i telefon bez ljudske intervencije, radio, videofon, videotekst, telefaks, televizija, elektronička pošta.

Operater sredstva za daljinsku komunikaciju

Članak 38.

Operater sredstva za daljinsku komunikaciju 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

Članak 39.

Odredbe ove glave zakona neće se primjenjivati na:

- ugovore koji se odnose na financijske usluge, primjerice, investicijske usluge, usluge osiguranja i reosiguranja, bankarske usluge, trgovanje opcijama,
- ugovore sklopljene kupnjom na automatima za prodaju,
- ugovore sklopljene s telekomunikacijskim operaterom uporabom javnih govornica,
- ugovore o građenju,
- 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

Članak 40.

(1) Odredbe članka 43. - 52. stavak 1. ovog zakona neće se primjenjivati na:

- ugovore o kontinuiranoj dostavi hrane, pića i ostale robe namijenjene svakodnevnoj uporabi u kućanstvu ili na radnom mjestu potrošača,
- 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 stavka 2. članka 52. u pojedinim, ugovorom određenim situacijama.

Zabrana sklapanja određenih ugovora putem sredstava daljinske komunikacije

Članak 41.

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

Ograničavanje uporabe sredstava daljinske komunikacije.

Članak 42.

- (1) Uporaba telefona bez ljudske intervencije (automatskih govornih automata) i telefaksa u svrhu sklapanja ugovora, dopuštena je samo uz prethodnu suglasnost potrošača.
- (2) Uporaba ostalih sredstava daljinske komunikacije u svrhu sklapanja ugovora, dopuštena je ako se potrošač tome izričito ne protivi.

Prethodna obavijest

Članak 43.

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

- imenu, tvrtki, matičnom broju i punoj adresi trgovca ili osobe kojoj potrošač može iznijeti svoje prigovore;
 - proizvodu ili usluzi koji se nude te njihovu nazivu;
 - glavnim svojstvima proizvoda ili usluge;
 - cijeni proizvoda ili usluge, uključujući sva porezna i druga davanja;
 - troškovima dostave proizvoda;
 - načinu plaćanja te načinu i roku isporuke proizvoda ili pružanja usluge;
 - uslugama koje se nude nakon prodaje (servisiranje i prodaja zamjenskih dijelova);
 - jamstvima koje se daju uz proizvod ili uslugu;
 - pravu potrošača na raskid ugovora iz članka 45. ovog 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 zaračunava 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, najkraćem vremenu na koje trgovac pristaje sklopiti ugovor.
- (2) Obavijest iz prethodnog stavka ovog članka mora sadržavati jasno istaknutu komercijalnu namjeru trgovca, te mora biti jednoznačna, jasna, lako razumljiva te prilagođena sredstvu daljinske komunikacije koja se uporablja.
- (3) U slučaju uporabe telefona, identitet trgovca kao i komercijalna svrha poziva, moraju biti izričito navedeni prilikom započinjanja razgovora.
- (4) Obavijest mora sadržavati upozorenje da ugovor u ime i za račun maloljetnika ili potpuno poslovno nesposobne osobe mogu sklopiti samo njihovi zakonski zastupnici, odnosno upozorenje da djelomično poslovno sposobne osobe mogu sklopiti ugovor samo uz suglasnost njihova zakonskog zastupnika.

Potvrda prethodne obavijesti

Članak 44.

- (1) Najkasnije u trenutku isporuke proizvoda, odnosno najkasnije na dan početka pružanja usluge, potrošaču mora biti predana potvrda prethodne obavijesti u pisanom ili u nekom drugom, potrošaču 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 koja se naplaćuje od strane operatera sredstva daljinske komunikacije, trgovac neće biti dužan izdati potvrdu prethodne obavijesti iz stavka 1. ovoga članka.
- (4) U slučajevima u kojima je dužan izdati potvrdu prethodne obavijesti, teret dokaza izdavanja te obavijesti leži na trgovcu.

Pravo na raskid ugovora

Članak 45.

- (1) Svaki ugovor sklopljen sredstvom daljinske komunikacije na koji se primjenjuju pravila sadržana u ovoj glavi zakona, potrošač može, ne navodeći za to razlog, raskinuti u roku od 8 radnih dana.

- (2) U slučaju sklapanja ugovora o prodaji proizvoda, rok iz prethodnog stavka ovog članka počinje teći od dana kada je potrošač primio proizvod, uz pretpostavku da je prije toga potrošaču bila dostavljena potvrda prethodne obavijesti iz članka 44. ovog zakona.
- (3) U slučaju sklapanja ugovora o pružanju usluge, rok iz stavka 1. ovog članka počinje teći od dana sklapanja ugovora, odnosno, ako do trenutka sklapanja ugovora potrošaču nije bila dostavljena potvrda prethodne obavijesti, od dana primitka potvrde prethodne obavijesti.

Rok za raskid ugovora ako prethodna obavijest nije dostavljena

Članak 46.

- (1) Ako trgovac nije potrošaču dostavio potvrdu prethodne obavijesti iz članka 44. ovog zakona, potrošač će imati pravo raskinuti ugovor u roku od 3 mjeseca.
- (2) U slučaju sklapanja ugovora o prodaji proizvoda, rok iz prethodnog stavka ovog članka počinje teći od dana primitka proizvoda.
- (3) U slučaju sklapanja ugovora o pružanju usluge, rok iz stavka 1. ovog članka počinje teći od dana sklapanja ugovora.
- (4) Ako trgovac, u roku iz stavka 1. ovog članka, dostavi potrošaču potvrdu prethodne obavijesti iz članka 44. ovog zakona, potrošač ima pravo raskinuti ugovor u roku od 8 radnih dana od dana primitka potvrde prethodne obavijesti.

Oblik raskida ugovora

Članak 47.

- (1) Ugovor se raskida pisanom obaviješću o raskidu poslanom trgovcu.
- (2) Ugovor je raskinut u trenutku kada je trgovac primio obavijest o raskidu.
- (3) Smatra se da je ugovor raskinut na vrijeme ako je obavijest o raskidu upućena unutar rokova iz članka 45. i 46. ovog zakona.

Posljedice raskida ugovora

Članak 48.

- (1) U slučaju raskida ugovora, potrošač je dužan na svoj trošak 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 cjelokupni iznos koji je potrošač do trenutka raskida platio na temelju ugovora.

Isključenje prava na raskid ugovora

Članak 49.

Osim ako stranke nisu drugačije ugovorile, potrošač nema pravo na raskid temeljem članka 45. i 46. ovog zakona ako se radi o:

- ugovoru o pružanju usluge, ako je pružanje usluge, uz izričit pristanak potrošača, započelo prije isteka roka u kojem je potrošač imao pravo tražiti raskid ugovora,
- 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 50.

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

Posljedice raskida ugovora o zajmu

Članak 51.

Ako potrošač, temeljem odredaba prethodnih članaka, raskine ugovor o zajmu, trgovac ili treća osoba koja mu je odobrila zajam temeljem sporazuma s trgovcem, nema pravo zaračunati potrošaču nikakve troškove, kamate ili kaznu.

Ispunjenje ugovora u roku

Članak 52.

- (1) Osim ako su strane drugačije 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 što naručeni proizvod nema na zalihama ili nije u mogućnosti pružiti naručenu uslugu mora potrošača o tome obavijestiti, a potrošač može, po svom izboru izjaviti da raskida ugovor ili ostaviti trgovcu primjereni naknadni rok za ispunjenje.
- (3) Odluči li se potrošač, u slučaju iz prethodnog stavka, raskinuti ugovor trgovac mu je dužan vratiti plaćeno što je moguće prije a najkasnije u roku od 30 dana od pada u zakašnjenje, uvećano za zatezne kamate od primitka pisane obavijesti o raskidu do isplate.

Zloraba kreditne kartice potrošača od strane trgovca

Članak 53.

- (1) Ako trgovac prijevarno iskoristi kreditnu karticu potrošača kojom potrošač plaća ugovoreni proizvod ili uslugu te na njezin teret izvrši plaćanje koje nije u svezi s ugovorom kojeg je sklopio s potrošačem, potrošač ima pravo zahtijevati poništenje naloga za plaćanje.
- (2) Ako je plaćanje već izvršeno, potrošač ima pravo zahtijevati od trgovca vraćanje plaćenog iznosa uvećanog za zatezne kamate.

Zabrana slanja proizvoda bez narudžbe potrošača

Članak 54.

- (1) Nije dopušteno isporučiti potrošaču proizvod ili obaviti mu uslugu koju potrošač nije unaprijed naručio, ako se radi o naplatnom poslu.
- (2) Ako trgovac, suprotno stavku 1. ovog članka, pošalje potrošaču određeni proizvod, smatra se da je taj proizvod promidžbeni dar trgovca.
- (3) Ništava je odredba u trgovčevim općim uvjetima poslovanja ili ponudi poslanoj bez prethodne narudžbe potrošača, prema kojoj bi šutnja potrošača značila prihvatanje ponude.

Zahtjev za prestanak nedopuštene poslovne prakse

Članak 55.

Svaka osoba koja ima za to opravdani interes, primjerice udruga za zaštitu potrošača i profesionalne organizacije trgovaca koji se bave prodajom na daljinu, može zahtijevati od suda da naloži određenom trgovcu ili operateru sredstva za daljinsku komunikaciju prestanak poslovne prakse koja je u suprotnosti s odredbama ove glave Zakona.

Teret dokaza

Članak 56.

U parničnom postupku pokrenutom na temelju prethodnog članka, kao i svakom drugom parničnom postupku pokrenutom protiv trgovca ili operatera sredstva daljinske komunikacije radi 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.

POTROŠAČKI ZAJAM

Pojam ugovora o potrošačkom zajmu

Članak 57.

- (1) Ugovorom o potrošačkom zajmu obvezuje se zajmodavac da potrošaču stavi na raspolaganje određeni iznos novca, a potrošač se obvezuje da mu plaća 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 iznos svih obroka viši od cijene proizvoda ili usluge, smatra se, za potrebe ovog zakona, ugovorom o potrošačkom zajmu.
- (3) Zajmodavac je svaka osoba ili skupina osoba koja u okviru svoje poslovne djelatnosti ili svog zanimanja sklapa s potrošačima ugovore o zajmu.
- (4) Za potrebe ovog zakona, zajmodavac se smatra trgovcem.

Ugovori o zajmu isključeni od primjene ove glave zakona

Članak 58.

- (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 plaćaju ako potrošač isplati kredit odjednom,
 - ugovore o dozvoljenom prekoračenju na tekućem računu,
 - 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 70. ovog zakona neće se primjenjivati na ugovore o zajmu u kojima je tražbina zajmodavca osigurana založnim pravom na nekretnini.
- (3) Odredba članka 69. ovog zakona ne primjenjuje se na ugovore o zajmu sklopljene radi kupnje, izgradnje, dogradnje, obnove, zakupa ili stjecanja nekog drugog prava na nekretnini ili posebnom dijelu nekretnine.

Oblik ugovora o potrošačkom zajmu

Članak 59.

- (1) Da bi bio valjan, ugovor o potrošačkom zajmu mora biti sklopljen u pisanom obliku.
- (2) Barem jedan primjerak ugovora morase uručiti potrošaču.

Sadržaj ugovora o potrošačkom zajmu

Članak 60.

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 godišnjoj kamatnoj stopi i pretpostavkama pod kojima se godišnja kamatna stopa može promijeniti,
- odredbu o troškovima koji se u vrijeme sklapanja ugovora naplaćuju te pretpostavkama pod kojima se ti troškovi mogu promijeniti,
- odredbu o realnim godišnjim kamatama na zajam (efektivnoj kamatnoj stopi),
- odredbu o pretpostavkama pod kojima realna godišnja kamata na zajam može biti promijenjena,
- odredbu o iznosu, broju i razdoblju ili datumu otplate pojedinih obroka zajma,
- odredbu o ukupnom trošku zajma,
- odredbu o obvezi i uvjetima štednje ili pologa novca, ako je to pretpostavka za odobrenje zajma,
- godišnji kamatnjak za zajam i 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.

Realne godišnje kamate na zajam (efektivna kamatna stopa)

Članak 61.

- (1) Realne godišnje kamate na zajam jesu ukupan trošak zajma, izražen u ukupnom godišnjem postotku odobrenog zajma.
- (2) Realne godišnje kamate izračunavaju se s obzirom na okolnosti koje postoje u trenutku sklapanja ugovora o zajmu.
- (3) Za potrebe izračuna realnih godišnjih kamata, 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 kamatne stope i iznosa odnosno razine ostalih troškova sadržanih u realnim godišnjim kamatama, za potrebe izračuna realne godišnje kamate, smatra se da će do ispunjenja ugovora o zajmu kamate i ostali troškovi koji ulaze u realne godišnje kamate ostati nepromijenjeni.
- (5) Ako se u ugovoru o zajmu ne navodi iznos odobrenog zajma, za potrebe izračuna realne godišnje kamate, smatra se da je odobren zajam u iznosu od 15.000 kuna.
- (6) Ako u ugovoru o zajmu nije izričito navedeno vrijeme na koje je odobren zajam, niti se ono može odrediti na temelju ostalih odredaba ugovora, za potrebe izračuna realne godišnje kamate, smatra se da je kredit odobren na godinu dana.
- (7) Kada je ugovorom o zajmu predviđeno da će zajmodavac isplatiti potrošaču odobreni iznos u nekoliko rata, za potrebe izračuna realne godišnje kamate na zajam, smatra se da je cjelokupni iznos zajma isplaćen na dan isplate prvog obroka.
- (8) Ministar nadležan za gospodarstvo, u suglasnosti s ministrom nadležnim za financije, propisat će jedinstvenu metodu obračuna realne godišnje kamate.

Ukupni troškovi zajma

Članak 62.

- (1) Ukupni troškovi zajma jesu svi troškovi, uključujući kamate i sva druga davanja, koje je potrošač dužan platiti za odobreni zajam.
- (2) Ukupni troškovi zajma ne obuhvaćaju:
 - 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 uplaćivati obroke zajma, 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 udrugama ili skupinama koji ne proizlaze iz ugovora o zajmu, a utječu 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 kredita te ako je to osiguranje bilo uvjet za odobrenje zajma,
 - troškove različite od prodajne cijene proizvoda ili usluge za čiju se kupnju zajam odobrava, a koje bi potrošač, temeljem ugovora o kupnji tih proizvoda ili usluga, bio dužan platiti bez obzira plaća li ih svojim ili pozajmljenim novcem.

Obavještanje potrošača

Članak 63.

- (1) U razumnom roku prije sklapanja ugovora, zajmodavac je dužan, u pisanom obliku, obavijestiti potrošača o najvišem iznosu zajma, ako takav postoji, o godišnjoj kamatnoj stopi te pretpostavkama pod kojima se ona može promijeniti, o troškovima koji se u vrijeme sklapanja ugovora naplaćuju 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 godišnje kamatne stope ili bilo kojeg drugog troška, u razumnom roku nakon izvršene promjene.
- (3) Obavijest iz stavka 2. ovog članka bit će potrošaču dostavljena u izvješću o stanju računa, u obliku pisane obavijesti ili na drugi način koji su stranke ugovorile.

Oglašavanje

Članak 64.

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 godišnju kamatnu stopu, navod o svim drugim troškovima zajma te navod o realnim godišnjim kamatama.

Ispunjenje ugovora o zajmu prije roka

Članak 65.

- (1) Potrošač može vratiti zajam i prije roka određenog za vraćanje.
- (2) U slučaju iz stavka 1. ovog članka, potrošač ima pravo na razumno sniženje ukupnog troška zajma, koji se sastoji u razlici iznosa kamata od trenutka plaćanja do trenutka u kojem je, prema ugovoru, trebalo izvršiti plaćanje.

Promjene na strani zajmodavca

Članak 66.

Dođe li, temeljem 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 67.

- (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.
- (3) Odredba prethodnog stavka ovog članka ne isključuje kaznenopravnu odgovornost zajmodavca.

Zabrana prenošenja prava na zajmodavca

Članak 68.

Ugovorom o zajmu, potrošača se ne može obvezati da će na zajmodavca ili neku treću osobu prenijeti ili u njihovu korist ograničiti 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 prodavatelja

Članak 69.

- (1) Ako je, radi kupnje određenog proizvoda ili određene usluge, potrošač sklopio ugovor o zajmu s osobom različitom od prodavatelja tog proizvoda ili usluge, a ugovor o zajmu sklopljen je na temelju prethodnog sporazuma zajmodavca i prodavatelja proizvoda ili usluge prema kojem se zajmodavac obvezuje potrošačima odobravati zajam isključivo za kupnju proizvoda ili usluga tog prodavatelja, potrošač može, ne uspije li ostvariti prava koja ima prema prodavatelju 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 prethodnog stavka ovog 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, temeljem stavka 1. ovog članka, naknadio potrošaču štetu koju je ovaj pretrpio zbog neispunjenja ili neurednog ispunjenja ugovora o kupoprodaji, može zahtijevati od prodavatelja da mu naknadi sve što je isplatio za njegov račun, kamate od dana isplate, troškove nastale u sporu s potrošačem od trenutka kada je obavijestio prodavatelja o tom sporu, kao i naknadu štete koju je zajmodavac time pretrpio.

Zakonsko založno pravo

Članak 70.

Zajmodavac koji je s potrošačem sklopio ugovor o potrošačkom 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 dozvoljenog prekoračenja na tekućem računu

Članak 71.

- (1) Ako banka ili druga financijska institucija kao zajmodavac, odobrava potrošaču zajam u obliku dozvoljenog prekoračenja na tekućem računu, potrošač mora, prije ili u trenutku sklapanja ugovora o dozvoljenom prekoračenju, biti obaviješten o dopuštenoj gornjoj granici prekoračenja na tekućem računu, o godišnjoj kamatnoj stopi te pretpostavkama pod kojima se ona može promijeniti, o troškovima koji se u vrijeme sklapanja ugovora naplaćuju 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 godišnje kamatne stope ili bilo kojeg drugog troška, u razumnom roku nakon izvršene promjene.
- (3) Obavijest iz prethodnih stavaka ovog članka bit će potrošaču dostavljena u izvješću o stanju računa, u obliku pisane obavijesti ili na drugi način koji su stranke ugovorile.

Prešutno dopuštenje prekoračenja na tekućem računu

Članak 72.

- (1) Ako banka ili druga financijska institucija prešutno dopušta prekoračenje tekućeg računa, dužna je potrošača obavijestiti o godišnjoj kamatnoj stopi i ostalim troškovima kojima će teretiti tekući račun potrošača zbog prekoračenja, kao i o promjeni visine kamatne stope ili troškova u slučaju da prekoračenje traje duže od tri mjeseca.
- (2) Obavijest iz prethodnog stavka ovog članka bit će dostavljena potrošaču u izvješću o stanju računa, u obliku pisane obavijesti ili na drugi način koji su stranke ugovorile.

GLAVA 9.

UGOVOR O PRAVU NA VREMENSKI OGRANIČENU UPORABU NEKRETNINE

Područje primjene

Članak 73.

- (1) Odredbama ove glave zakona uređuju 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 potrošača osniva ili na njega prenosi pravo uporabe jedne ili više nekretnina odnosno jednog ili više posebnih dijelova nekretnine tijekom određenog ili odredivog dijela godine, dok se potrošač obvezuje za to mu platiti ukupnu cijenu.
- (2) Odredbe ove glave zakona primjenjivat će se i kad su zaobiđene drukčijim formulacijama ugovornih odredaba, te bez obzira na to je li, po mjerodavnom pravu, pravo iz stavka 1. ovog članka stvarnopravne ili obveznopravne prirode.
- (3) Da bi bio valjan, ugovor iz stavka 1. ovog članka mora biti u pisanom obliku.
- (4) Da bi bio valjan, ugovor iz stavka 1. ovog članka mora biti napisan na službenom jeziku države u kojoj potrošač ima prebivalište ili boravište odnosno, prema potrošačevu izboru, službenom jeziku države čiji je on državljanin, te na službenom jeziku države na čijem se području nekretnina nalazi.
- (5) Barem jedan primjerak ugovora mora biti uručen potrošaču.

Upis prava na vremenski ograničenu uporabu nekretnine

Članak 74.

- (1) Tko ugovorom iz prethodnog članka stekne pravo na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, ovlašten je, ako se nekretnina nalazi na području Republike Hrvatske, to pravo upisati u zemljišnu knjigu.
- (2) Pravo na vremenski ograničenu uporabu nekretnine ne može se suprotstaviti pravu onoga koji je, postupajući s povjerenjem u zemljišne knjige, u dobroj vjeri upisao svoje pravo na nekretnini dok još pravo na vremenski ograničenu uporabu nekretnine nije bilo upisano.

Prethodna obavijest

Članak 75.

- (1) Trgovac je dužan svakoj osobi koja traži obavijest o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine dostaviti pisanu obavijest koja, povrh općeg opisa nekretnine, sadrži barem kratku i točnu obavijest o podacima navedenim u točkama 1-8,10,13,14 stavka 1. članka 76., a ako na nekretnini još nije izgrađena zgrada, podacima navedenim u točkama 1-5 stavka 2. članka 76., te uputu o tome gdje i na koji način je moguće dobiti detaljnije obavijesti.

- (2) Obavijest iz prethodnog stavka mora biti napisana na službenom jeziku države u kojoj potrošač ima prebivalište ili boravište, odnosno, prema izboru potrošača, službenom jeziku države čiji je on državljanin te na službenom jeziku države na čijem se području nekretnina nalazi.
- (3) U svakom oglasu koji se odnosi na ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, mora biti navedena mogućnost dobivanja prethodne obavijesti kao i mjesto na kojem se ta obavijest može dobiti.

Sadržaj ugovora ili predugovora

Članak 76.

- (1) Ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, kao i predugovor kojim se strane obvezuju sklopiti taj ugovor, treba sadržavati sljedeće:
- ime ili naziv te prebivalište ili sjedište stranaka,
 - pravo koje trgovca ovlašćuje da raspolaže nekretninom na način predviđen člankom 73. stavak 1. ovog zakona,
 - ovlaštenja koja za potrošača proizlaze iz prava na vremenski ograničenu uporabu nekretnine,
 - pretpostavke koje, prema mjerodavnom pravu, trebaju biti ispunjene da bi se steklo pravo na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, kao i obavijest o tome jesu li te pretpostavke već ispunjene, odnosno ako nisu, koje se pretpostavke još trebaju ispuniti,
 - ako je nekretnina ugovorom određena, točan opis nekretnine i njezinu lokaciju,
 - komunalne usluge, poput primjerice, električna energija, voda, održavanje, telefon, odvoz 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 78. ovog zakona, načinu raskida te roku za raskid, osobi kojoj se pisana obavijest o raskidu treba poslati te prirodi i iznosu troškova koje će potrošač, u slučaju raskida ugovora, biti dužan platiti,
 - načinu raskida ugovora o zajmu sklopljenog u svezi ugovora 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, povrh podataka navedenih u stavku 1. ovog 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 organa koji ju je izdao,
- stanje dovršenosti svjetlovodne, plinovodne, vodovodne i telefonske mreže,
- garanciju da će zgrada biti izgrađena na vrijeme te garanciju kojom se trgovac obvezuje da će, u slučaju da zgrada ne bude izgrađena na vrijeme, potrošaču vratiti bilo koji iznos koji je ovaj na temelju ugovora platio, kao i pretpostavke pod kojima se te garancije mogu ostvariti.

Utjecaj prethodne obavijesti na ugovor

Članak 77.

- (1) Podaci navedeni u prethodnoj obavijesti čine dio ugovora, osim ako se strane ugovorom izričito sporazumiju da će odstupiti od podataka iz prethodne obavijesti.
- (2) Osim ako su se strane izričito sporazumjele suprotno, podaci dani u prethodnoj obavijesti 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 bilo kojeg podatka navedenog u prethodnoj obavijesti, te u ugovoru moraju izričito biti navedene te promjene.

Pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora

Članak 78.

- (1) Potrošač može, iz ma kojeg razloga, raskinuti ugovor ili predugovor i to pisanom obaviješću poslanoj osobi navedenoj u prethodnoj obavijesti, ugovoru ili predugovoru;
 - a) bez navođenja razloga, u roku 10 radnih dana od dana sklapanja ugovora ili predugovora;
 - b) u roku tri mjeseca od dana sklapanja ugovora ili predugovora, kada ugovor ili predugovor ne sadrže sve podatke propisane člankom 76. ovog zakona;
 - c) u roku jednog mjeseca od dana sklapanja ugovora ili predugovora, ako mu trgovac nije uručio prethodnu obavijest s podacima iz članka 75. stavak 1. ovog 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 10 radnih dana računajući od dana kada mu je zadnji podatak koji nedostaje pisano priopćen.
 - e) ako potrošač ne zaprimi podatke koji nedostaju u roku od 3 mjeseca od sklapanja ugovora ili predugovora, ima pravo raskinuti ugovor u roku od 10 radnih dana od proteka tromjesečnog roka.
- (2) Smatra se da je obavijest o raskidu pravovremena ako je poslana unutar rokova iz prethodnog stavka ovog članka.
- (3) U slučaju raskida ugovora ili predugovora iz točke a) stavka 1. ovog članka, potrošač je dužan trgovcu naknaditi samo troškove ovjere ugovora ili predugovora, ako je to ugovorom izričito određeno.
- (4) U slučaju raskida ugovora ili predugovora iz točaka od b) do e) stavka 1. ovog članka, potrošač nije dužan trgovcu naknaditi nikakve troškove.

Teret dokaza

Članak 79.

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

Utjecaj jednostranog raskida na ugovor o kreditu

Članak 80.

- (1) Ako je, radi plaćanja cijene iz ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, potrošaču odobren zajam od strane trgovca ili treće osobe koja mu je taj zajam odobrila na temelju sporazuma s trgovcem, jednostranim raskidom ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine raskida se i ugovor o zajmu.
- (2) U slučaju iz prethodnog stavka ovog članka, potrošač nije dužan platiti ugovorenu kamatu, eventualnu štetu ili kaznu, a osoba koja je odobrila kredit dužna je vratiti potrošaču ono što je, temeljem ugovora o kreditu, od njega primila.

Zabrana prethodnog plaćanja

Članak 81.

Trgovcu nije dozvoljeno zahtijevati od potrošača nikakva plaćanja na osnovi potpisanog ugovora ili predugovora prije isteka roka za raskid ugovora iz članka 78. stavak 1. ovog zakona.

GLAVA 10.

NEPOŠTENE ODREDBE U POTROŠAČKIM UGOVORIMA

Pojam nepoštene ugovorne odredbe

Članak 82.

- (1) Ugovorna odredba o kojoj se nije pojedinačno pregovaralo smatra se nepoštenom ako, suprotno načelu savjesnosti i poštenja, uzrokuje značajnu neravnotežu u pravima i obvezama ugovornih strana na štetu potrošača.
- (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 potrošač nije imao utjecaja na njezin sadržaj, poglavito ako se radi o odredbi unaprijed formuliranog standardnog ugovora trgovca.
- (3) Činjenica da se o pojedinim aspektima neke ugovorne odredbe, odnosno o pojedinoj ugovornoj odredbi, pojedinačno pregovaralo, ne utječe na mogućnost da se ostale odredbe tog ugovora ocijene nepoštenima, ako cjelokupna ocjena ugovora ukazuje na to da se radi o unaprijed formuliranom standardnom ugovoru trgovca.
- (4) Ako trgovca tvrdi da se o pojedinoj ugovornoj odredbi u unaprijed sastavljenom standardnom ugovoru pojedinačno pregovaralo, dužan je to dokazati.
- (5) Odredbe ove glave zakona ne primjenjuju se na ugovorne odredbe kojima se u ugovor unose zakonske odredbe prisilne naravi, odnosno kojima se u ugovor unose odredbe i načela konvencija koje obvezuju Republiku Hrvatsku.

Članak 83.

Ugovorne odredbe koje bi se, uz ispunjenje pretpostavki iz prethodnog članka, 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 činidbe, dok je ispunjenje obveze trgovca uvjetovano okolnošću čije ispunjenje ovisi isključivo o volji trgovca;
- odredba kojom se predviđa da trgovac zadrži plaćeno od strane potrošača kada ovaj odluči da neće sklopiti, odnosno ne ispuni ugovor, dok se isto pravo ne predviđa za potrošača u slučaju da trgovac ne želi sklopiti, odnosno ne ispuni ugovor;
- odredba kojom se potrošač obvezuje platiti naknadu štete zbog neispunjenja koja je značajno veća od stvarne štete;
- odredba kojom se trgovca ovlašćuje na raskid ugovora na temelju njegove diskrecione ocjene, dok isto pravo nije predviđeno i za potrošača;
- odredba kojom se trgovca ovlašćuje da, u slučaju kada raskine ugovor, zadrži plaćeno za usluge koje još nije obavio;
- odredba kojom se trgovca ovlašćuje na otkaz ugovora sklopljenog na neodređeno vrijeme bez ostavljanja razumnog 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 ocijene ugovora

Članak 84.

Prilikom ocijene 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 85.

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

Odredbe ugovora u pisanom obliku

Članak 86.

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

Tumačenje ugovora

Članak 87.

- (1) Dvojbene ili nerazumljive ugovorne odredbe tumače se u smislu koji je povoljniji za potrošača.
- (2) Pravilo iz prethodnog stavka ovog članka ne primjenjuje se u postupcima pokrenutim temeljem članka 89. ovog zakona.

Posljedice nepoštenosti ugovorne odredbe

Članak 88.

- (1) Nepoštena ugovorna odredba je ništava.
- (2) Ništavost pojedine odredbe ugovora ne povlači ništavost i samog ugovora ako on može opstati bez ništave odredbe.

Zahtjev da se zabrani korištenje nepoštenih ugovornih odredaba

Članak 89.

- (1) Svatko tko ima opravdani interes za zaštitu potrošača, posebice udruge za zaštitu potrošača, može zahtijevati od suda da zabrani određenom trgovcu korištenje ugovorne odredbe u

njegovim standardnim ugovorima ako sud utvrdi da je ta odredba prema odredbama ove glave Zakona nepoštena.

- (2) Postupak iz prethodnog stavka ovog članka može se pokrenuti protiv pojedinog trgovca, protiv više trgovaca iz istog područja gospodarstva, kao i protiv interesnih udruga tih trgovaca koje koriste ili preporučuju korištenje spornih ugovornih odredaba.

DIO III

OGLAŠAVANJE PROIZVODA I USLUGA

Oglašavanje

Članak 90.

- (1) Za potrebe ovog zakona, oglašavanje proizvoda i usluga jest svako očitovanje u bilo kojem obliku koje netko daje u okviru svog zanimanja ili poslovne djelatnosti, a usmjereno je na promociju nekog proizvoda ili usluge.
- (2) Zavaravajuće oglašavanje jest ono oglašavanje koje dovodi u zabludu ili je vjerojatno da će dovesti u zabludu osobe kojima je oglašavanje upućeno pa je vjerojatno da će zbog toga to oglašavanje utjecati na ekonomsko ponašanje osoba kojima je upućeno.
- (3) Zavaravajućim se oglašavanjem smatra i ono oglašavanje koje, zbog toga što stvara zabunu kod osoba kojima je upućeno, vrijeđa ili je vjerojatno da će povrijediti konkurente na tržištu.
- (4) 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.

Zabrana zavaravajućeg oglašavanja

Članak 91.

- (1) Zavaravajuće oglašavanje nije dopušteno.
- (2) Komparativno oglašavanje dopušteno je samo uz ispunjenje pretpostavki iz članka 93. stavak 1. ovog zakona.
- (3) Zabranjeno je oglašavanje koje vrijeđa ljudsko dostojanstvo, koje je neetično i koje prouzrokuje ili bi moglo prouzročiti tjelesnu, duševnu, ili drugu štetu kod djece, koje djeci upućuje poruke i dijelove poruka kojima se iskorištava ili zlorabi, ili bi se mogla zlorabiti, njihova lakovjernost ili pomanjkanje iskustva.
- (4) Zabranjeno je ostavljanje oglasnih poruka i materijala na kućnim vratima i ulaznim vratima stana potrošača, kao i u poštanskim sandučićima ako je takva zabrana na njima jasno napisana.

Ocjena zavaravajućeg oglašavanja

Članak 92.

Prilikom odlučivanja je li određeno oglašavanje zavaravajuće, uzet će se u obzir sve odlike toga oglašavanja, a poglavito će se uzeti u obzir bilo koju obavijest sadržanu u oglasu koja se odnosi:

- na svojstva proizvoda ili usluge, kao što su, primjerice, narav proizvoda ili usluge, sastav proizvoda, način i datum izrade proizvoda, način i vrijeme obavljanja usluge, dostupnost proizvoda ili usluge, količina proizvoda, prikladnost proizvoda ili usluge za korištenje u određene svrhe, geografsko ili komercijalno porijeklo proizvoda ili usluge, rezultate koji se mogu očekivati

od korištenja proizvoda ili usluge, rezultate i druge pokazatelje testova ili provjera provedenih na proizvodu ili provedenih glede usluge;

- na cijenu, način izračuna cijene te uvjete prodaje proizvoda ili uvjete obavljanja usluge;
- na narav, svojstva i prava oglašivača, njegov identitet i imovinu kojom raspolaže, njegove kvalifikacije, njegovo intelektualno vlasništvo, nagrade i priznanja koje je dobio.

Pretpostavke dopuštenog komparativnog oglašavanja

Članak 93.

(1) Komparativno oglašavanje dopušteno je:

- ako nije zavaravajuće u smislu prethodnih odredaba ovog dijela 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 oglašivača i njegovih konkurenata odnosno ne stvara zabunu na tržištu glede odnosa proizvoda ili usluge koji se oglašava te konkurentskog proizvoda ili usluge,
- ako ne obezvrjeđuje konkurenta na tržištu, njegove aktivnosti, njegove proizvode, njegove usluge, njegove žigove ili zaštićena imena,
- ako se, kod proizvoda s oznakom porijekla, uspoređuju proizvodi istoga porijekla,
- ako nije usmjereno na nepošteno iskorištavanje ugleda žiga, zaštićenog imena ili drugih obilježja konkurenta na tržištu, njegovog proizvoda ili usluge,
- ako nije usmjereno na nepošteno iskorištavanje oznake porijekla konkurentskog proizvoda ili usluge;
- ako se ne odnosi na proizvod ili uslugu koji se oglašavaju kao imitacije proizvoda ili usluge sa zaštitnim znakom ili zaštićenim 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 oglašavanja

Članak 94.

- (1) Osobe koje za to imaju opravdani interes ovlaštene su od suda zahtijevati da naloži prekid zavaravajućeg, odnosno nedopuštenog komparativnog, oglašavanja.
- (2) Ako oglas još nije objavljen, ali je njegovo objavljivanje izvjesno, osobe koje za to imaju opravdani interes ovlaštene su od suda zahtijevati zabranu objavljivanja zavaravajućeg, odnosno nedopuštenog komparativnog, oglašavanja.
- (3) Na zahtjev stranke, sud može, uz nalog da se prekine zavaravajuće, odnosno nedopušteno komparativno, oglašavanje, naložiti da se na trošak oglašivača objavi presuda u cijelosti ili djelomično, odnosno naložiti da se na trošak oglašivača objavi ispravak oglasa.

O čemu se ne raspravlja

Članak 95.

Prilikom odlučivanja o zahtjevima iz prethodnog članka, sud neće uzimati u obzir je li spornim oglašavanjem nekome počinjena šteta odnosno je li vjerojatno da će nekome biti počinjena šteta, kao niti je li oglašivač kriv za to što je oglašavanje zavaravajuće, odnosno je li kriv što je komparativno oglašavanje nedopušteno.

Predmnijeva netočnosti navoda u oglasu

Članak 96.

- (1) Na prvom ročištu za glavu raspravu, sud će zahtijevati od oglašivača da, u roku od 7 dana, dostavi dokaze koji potvrđuju točnost spornih činjeničnih navoda iznesenih u oglasu.
- (2) Ako oglašivač ne dostavi tražene dokaze u roku iz prethodnog stavka ovog članka, ili ako sud smatra da su dostavljeni dokazi nepotpuni, smatra se da su sporni činjenični navodi izneseni u oglasu netočni.

Ocjena oglašavanja od strane neslužbenih tijela

Članak 97.

Odredbе prethodnih članaka o sudskoj zaštiti od zavaravajućeg odnosno, nedopuštenog komparativnog, oglašavanja ne isključuje mogućnost da osobe koje za to imaju opravdani interes, zahtijevaju od Hrvatskog oglasnog zbora i Hrvatske udruge reklamnih agencija (HURA) da iznesu stručno mišljenje je li neka promidžbena poruka zavaravajuća odnosno nedopuštena, odnosno je li u skladu s odredbama Međunarodnog kodeksa promidžbene prakse Međunarodne trgovinske komore.

DIO IV

NOSITELJI ZAŠTITE POTROŠAČA

GLAVA 1.

NACIONALNI PROGRAM ZAŠTITE POTROŠAČA

Članak 98.

- (1) Nacionalnim programom zaštite potrošača određuju se temelji politike zaštite potrošača u određenom razdoblju i obavlja se izbor i opseg prioriternih poslova na području zaštite potrošača, koji će se financirati iz proračuna. Nacionalni program zaštite potrošača donosi Hrvatski sabor, na prijedlog Vlade Republike Hrvatske, za razdoblje od dvije godine.
- (2) Hrvatski Sabor donijet će Nacionalni program zaštite potrošača najkasnije godinu dana od dana stupanja na snagu ovog zakona.
- (3) Vlada Republike Hrvatske, jednom godišnje uoči Svjetskog dana zaštite potrošača, izvješćuje Hrvatski Sabor o ostvarivanju politike zaštite potrošača iz Nacionalnog programa u proteklih godinu dana.
- (4) Poslove vezane za provođenje politike zaštite potrošača, osobito praćenje i evidenciju obavljenih poslova iz Nacionalnog programa zaštite potrošača vodi Ministarstvo gospodarstva.

Članak 99.

Nacionalnim programom zaštite potrošača naročito se određuju:

- načela i ciljevi politike zaštite potrošača;
- zadaće koje imaju prednost prigodom ostvarivanja politike zaštite potrošača;
- okvirni opseg i program korištenja financijskih sredstava za ostvarivanje zadaća iz Nacionalnog programa;
- okvirni opseg i program korištenja financijskih sredstava za poticanje razvoja i djelovanja udruga potrošača.

Članak 100.

(1) Zaštita potrošača provodi se u javnom interesu, a provođenje ove zaštite osigurava Republika Hrvatska.

(2) Tijela koja dodjeljuju koncesije za obavljanje javnih usluga: opskrbe energijom, gradskog i prigradskog prijevoza, komunalnih i javnih govornih telekomunikacijskih usluga, dužna su osigurati da koncesionar pruža usluge na socijalno prihvatljiv način vodeći računa da osobe sa slabijim prihodima ili sa posebnim socijalnim potrebama mogu koristiti javnu uslugu.

(3) Nadležna tijela državne uprave i lokalne samouprave dužna su stvarati uvjete za tržišno natjecanje na području javnih usluga. U uvjetima monopolskog obavljanja ovih usluga nadležna tijela su dužna osigurati da se javne usluge obavljaju na socijalno prihvatljiv način, vodeći računa da osobe sa slabijim prihodima ili sa posebnim socijalnim potrebama mogu koristiti javnu uslugu.

Vijeće za zaštitu potrošača

Članak 101.

(1) Vlada Republike Hrvatske na prijedlog ministra gospodarstva imenuje Vijeće za zaštitu potrošača sastavljeno od predstavnika nadležnih tijela državne uprave, Saveza udruga za zaštitu potrošača, Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske udruge poslodavaca, Hrvatske obrtničke komore, te uglednih stručnjaka sa područja zaštite potrošača. Jednu trećinu članova Vijeća za zaštitu potrošača Vlada Republike Hrvatske imenuje iz sastava udruga za zaštitu potrošača.

(2) Vijeće za zaštitu potrošača je savjetodavno tijelo ministru gospodarstva. Vijeću predsjedava ministar ili osoba koju on ovlasti.

(3) Vijeće za zaštitu potrošača daje mišljenje ministru gospodarstva o prijedlogu Nacionalnog programa zaštite potrošača, kojeg Ministarstvo gospodarstva izrađuje za Vladu Republike Hrvatske.

(4) Prijedlog godišnjeg izvješća o ostvarivanju Nacionalnog programa zaštite potrošača, Vladi Republike Hrvatske daje Ministarstvo gospodarstva, na temelju mišljenja Vijeća za zaštitu potrošača.

(5) Rad Vijeća za zaštitu potrošača je javan. Vijeće donosi poslovnik o svom radu.

(6) Članovi Vijeća za zaštitu potrošača primaju naknadu za prisustvovanje sjednicama Vijeća. Visinu naknade određuje ministar, a sredstva za naknadu se osiguravaju u proračunu.

Članak 102.

(1) Poslove na području zaštite potrošača određene Nacionalnim programom zaštite potrošača, obavljaju udruge potrošača i ustanove području obrazovanja, u suradnji s lokalnom samoupravom.

(2) Poslovi iz članka 104. ovog zakona, razrađeni za provedbu u Nacionalnom programu zaštite potrošača, dodjeljuju se odlukom Vlade Republike Hrvatske na temelju javnog natječaja, a na prijedlog Vijeća za zaštitu potrošača.

GLAVA 2.

UDRUGE POTROŠAČA

Osnivanje udruga i Saveza udruga

Članak 103.

- (1) Udruge potrošača osnivaju potrošači radi promicanja i zaštite svojih prava. Na udruge potrošača odgovarajuće se primjenjuju odredbe Zakona o udrugama.
- (2) Sve udruge potrošača u Republici Hrvatskoj mogu se udruživati u Savez udruga za zaštitu potrošača radi provođenja politike zaštite potrošača, uzajamne potpore i ostvarivanja interesa udruga potrošača na nacionalnoj i međunarodnoj razini.
- (3) Savez udruga za zaštitu potrošača nastupa, u ime svojih članova, a na dobrobit svih potrošača, u javnosti i pred tijelima državne uprave, radi zaštite zajedničkih interesa potrošača, daje mišljenja na prijedloge propisa koji mogu imati utjecaja na potrošače, preko svojeg predstavnika sudjeluje u raspravama na sjednicama saborskih odbora koje su od interesa za potrošače, posreduje između države i potrošača, te trgovaca i potrošača s ciljem zaštite potrošača.
- (4) Savez udruga za zaštitu potrošača je pravna osoba.
- (5) Savez udruga za zaštitu potrošača informira potrošače o njihovim pravima i objavljuje listu trgovaca koji su višekratno kroz proteklih godinu dana oštetili potrošače ili svjesno prodavali proizvode opasne za zdravlje i sigurnost potrošača.
- (6) U radu Saveza udruga za zaštitu potrošača sve udruge sudjeluju ravnopravno.
- (7) Predsjednik Saveza udruga za zaštitu potrošača u svojem mandatnom razdoblju je član Vijeća za zaštitu potrošača.
- (8) Savez udruga za zaštitu potrošača može osnivati mirovna vijeća uz suglasnost stranaka (arbitraža ad hoc).

Poslovi udruga

Članak 104.

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

- pružaju informacije potrošačima o njihovim pravima i pojavama na tržištu,
- provode preko ovlaštenih laboratorija u zemlji, a po potrebi i inozemstvu naknadna ispitivanja proizvoda stavljenih na tržište,
- provode, putem ovlaštenih osoba, usporedne testove proizvoda i rezultate objavljuju putem medija,
- pružaju pomoć oštećenom potrošaču u nastupu prema trgovcu,
- vode evidencije o primljenim prijavama potrošača i postupcima poduzetim za njihovo rješavanje,
- o primljenim prijavama, poduzetim postupcima i postignutim rješenjima izvješćuju Ministarstvo gospodarstva i Državni inspektorat,
- daju primjedbe i prijedloge kod donošenja propisa koji se odnose na područje zaštite potrošača,
- pokreće, pred nadležnim sudom, postupke kojima od suda traži da određenom trgovcu ili operateru sredstava za daljinsku komunikaciju naloži prestanak poslovne prakse koja je u suprotnosti s odredbama glave 7., dijela II. ovog zakona,
- pokreće, 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,

- pokreće, pred nadležnim sudom, postupke kojima od suda traži da naloži prekid zavaravajućeg, odnosno nedopuštenog komparativnog, oglašavanja, ili postupke kojima od suda traži da zabrani objavljivanje još neobjavljenog zavaravajućeg, odnosno nedopuštenog komparativnog, oglašavanja,
 - obavljaju i druge poslove iz područja zaštite potrošača.
- (2) Za organiziranu pomoć potrošačima udruge za zaštitu potrošača osnivaju savjetovališta za zaštitu potrošača.
- (3) Ministarstvo gospodarstva izdaje odobrenje za rad savjetovališta na osnovu potreba predviđenih Nacionalnim programom i stručne osposobljenosti osoba zaposlenih u savjetovalištu.
- (4) Ocjenu stručne osposobljenosti osoba za rad u savjetovalištu daje Ministarstvo gospodarstva. Postupak ocjenjivanja stručne osposobljenosti urediti će se pravilnikom kojeg donosi ministar gospodarstva.
- (5) Sredstva za rad savjetovališta osiguravaju se proračunom.

Preventivna zaštita potrošača

Članak 105.

Preventivnu zaštitu potrošača udruge provode pružanjem obavijesti i savjeta potrošačima, te prosvjećivanjem potrošača.

GLAVA 3.

PROSVJEĆIVANJE POTROŠAČA

Školski odgojni programi

Članak 106.

Školski odgojni programi osnovnog i srednjeg školovanja trebaju sadržavati i osnovna znanja o obvezama, pravima i zaštiti potrošača.

DIO V

INSPEKCIJSKI NADZOR

Članak 107.

Nadzor nad provođenjem ovog zakona obavlja nadležni inspektor Državnog inspektorata, te drugi nadležni inspektori (u daljem tekstu: "inspektor"), u skladu s ovlastima utvrđenim zakonom.

Članak 108.

(1) Inspektor će rješenjem zabraniti prodaju ako:

- trgovac prodaje proizvod koji ima nedostatak ili grešku, a nije ga fizički odvojio od ostalih proizvoda i jasno vidljivo i čitljivo obilježio na proizvodu i na prodajnom mjestu da se radi o prodaji proizvoda s nedostatkom i greškom (članak 14.)
- proizvod na rasprodaji nije jasno, vidljivo i čitljivo označen cijenom prije i cijenom nakon sniženja (članak 20. stavak 1.);
- najveći postotak sniženja cijena proizvoda na rasprodaji ne iznosi najmanje jednu petinu vrijednosti svih proizvoda na početku rasprodaje (članak 20. stavak 2.);
- proizvod koji je na rasprodaji jer mu uskoro ističe rok uporabe, nema jasno, vidljivo i čitljivo istaknut najmanji ili krajnji rok uporabe (članak 21.);
- trgovac nije fizički odvojio proizvode na rasprodaji od proizvoda koji nisu na rasprodaji i jasno, vidljivo i čitljivo istaknuo da se radi o rasprodaji (članak 22. stavak 1.).

(2) Žalba na rješenje iz stavka 1. ovog članka ne odgađa izvršenje.

Zabrana zavaravajućeg ili nedopuštenog komparativnog oglašavanja

Članak 109.

- (1) U provedbi inspekcijskog nadzora, nadležni je inspektor ovlašten rješenjem pravnoj ili fizičkoj osobi privremeno, do pravomoćne odluke nadležnog suda, naložiti prekid započetog, odnosno zabraniti objavljivanje nezapočetog oglašavanja za koje postoji sumnja da je zavaravajuće odnosno nedopušteno komparativno oglašavanje.
- (2) Žalba protiv rješenja iz stavka 1. ovog članka ne odgađa izvršenje.

DIO VI

PREKRŠAJNE ODREDBE

Članak 110.

- (1) Novčanom kaznom u iznosu od 50.000,00 do 100.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj pravna osoba, trgovac ako:
- zavaravajuće oglašava proizvod ili uslugu (članak 90. stavci 2. i 3.);
 - oglašavanjem vrijeđa ljudsko dostojanstvo, ako je oglašavanje neetično, prouzrokuje ili bi moglo prouzročiti tjelesnu, duševnu ili drugu štetu kod djece, oglašavanjem djeci širi poruke i dijelove poruka kojima se iskorištava ili zlorabi ili bi se mogla zlorabiti njihova lakovjernost ili pomanjkanje iskustva (članak 91. stavak 3.);
 - postupa suprotno propisanom u članku 93. ovog zakona.
- (2) Fizička osoba, odgovorna osoba u pravnoj osobi kaznit će se za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 2.000,00 do 10.000,00 kuna.

Članak 111.

- (1) Novčanom kaznom u iznosu od 3.000,00 do 50.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj pravna osoba - trgovac, zajmodavac ili treća 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 6.);
 - 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 6.)
 - bez opravdanog razloga ne ispuni ugovor koji je sklopio s potrošačem, ili ga ne ispuni na vrijeme (članak 6.)
 - odbije s potrošačem zaključiti ugovor o prodaji proizvoda kojeg izlaže na prodajnom mjestu, ili usluge koja je predmet njegovog poslovanja, bez posebno opravdanih razloga (članak 8. stavak 1.);
 - uvjete prodaje ne istakne jasno vidljivo i čitljivo u prodajnom prostoru, a posebne uvjete za pojedine proizvode ne istakne jasno vidljivo i čitljivo na prodajnim mjestima tih proizvoda. (članak 8. stavak 2.);
 - za usluge popravaka i održavanja proizvoda, čija je vrijednost veća od 500 kuna, trgovac ne ispostavi potrošaču predračun i radni nalog s opisom radova, te upotrijebljenog materijala i dijelova za popravak te nepotpisani radni nalog uruči potrošaču (članak 8. stavak 4.);
 - tijekom popravka proširi radni nalog bez prethodnog pismenog pristanka potrošača (članak 8. stavak 5.);

- prodajnu cijenu proizvoda i usluge, ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo u kunama na način kako je to propisano člankom 9. stavak 1. i 8.;
 - ističe cijenu koja nije konačna za potrošača (članak 9. st. 2.).
 - kod prethodno zapakiranog proizvoda u potrošačkom pakiranju uz maloprodajnu cijenu ne istakne cijenu za jedinicu mjere tog proizvoda, ako su mjera pakiranja i jedinica mjere proizvoda različiti (članak 9. st.4.)
 - potrošaču ne omogući provjeru ispravnosti zaračunatog iznosa u odnosu na kakvoću i količinu kupljenog proizvoda odnosno pružane usluge.(članak 13 stavak 2.)
 - se ne pridržava prodajne cijene proizvoda ili usluga i uvjeta prodaje (članak 13. stavak 3.);
 -
 - cijenu posebnog papira za zamatanje i uporabu dodatnih ukrasa, te usluge zamatanja, ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo (članak 16. stavak 2.)
 - ne omogući izbor potrošaču, najviše po istoj cijeni, vrećice bez logotipa i/ili naziva proizvođača ili trgovca (članak 16. stavak 3.),
 - ako potrošač najkasnije u trenutku zaključivanja ugovora ne dobije pisanu obavijest o njegovom pravu na otkazivanje ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija trgovca (članak 32. stavak 3.);
 - Vraćeni novac ne uveća za zatezne kamate obračunate od trenutka primitka pisane obavijesti u raskidu ugovora do isplate (članak 35. stavak 3.),
 - traži razloge raskida ugovora unutar roka propisanog člankom 45. stavak 1.;
 - potrošaču zaračunava troškove, kamate ili kaznu, suprotno propisanom u članku 51. i članku 80. stavak. 2.
 - u pisanom obliku ne obavijesti potrošača prije ili za vrijeme zaključenja ugovora o odredbama iz članka 63. stavka 1. ovog zakona;
 - zahtijeva od potrošača plaćanja suprotno propisanom u članku 81.;
 - nameće ugovorne odredbe nepoštene u smislu članka 82.;
- (2) Fizička osoba, odgovorna osoba u pravnoj osobi kaznit će se za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 2.000,00 do 5.000,00 kuna.
- (3) Novčanom kaznom u iznosu od 300,00 kuna inspektor može kazniti na mjestu događaja prekršaja iz stavka 1. ovoga članka fizičku osobu - trgovca.

Članak 112.

- (1) Novčanom kaznom od 10.000,00 do 50.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj pravna osoba - zajmodavac ako:
- Onemogućuje potrošaču da dođe do podataka kojima može dokazati posebni odnos između zajmodavca i trgovca (članak 69 stavak 1.)
- (2) Fizička osoba, odgovorna osoba u pravnoj osobi kaznit će se za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 2.000,00 do 5.000,00 kuna.

Članak 113.

- (1) Novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 50.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj pravna osoba - trgovac ako:
- trgovac da podatke o potrošaču trećoj strani, ili strani koja kao pravna ili fizička osoba djeluje unutar iste skupine poduzeća (koncern) kojoj pripada trgovac, osim ako to potrošač odobri u pisanom obliku (članak 8. stavak 3.);

- potrošaču ne prizna da je račun plaćen sukladno propisanom u članku 12. ovog zakona;
 - potrošaču ne izda točan, te jasno vidljiv i čitljivo ispisan račun (članak 13. st. 1.)
 - dodatno naplati izdavanje računa (članak 13. stavak 4.),
 - prigodom prodaje potrošaču ne preda ili predoči isprave iz članka 15. ovog zakona
 - je ambalaža škodljiva za zdravlje (članak 16. stavak 1.);
 - ne postupi sukladno članku 17. ovog zakona;
 - prodaju energije i vode potrošaču ne obračuna prema potrošnji u obračunskom razdoblju, primjenom tarifnog sustava (članak 23. stavak 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, (članak 23. stavak 4);
 - koji pruža javnu uslugu ne osnuje povjerenstvo za reklamacije potrošača (članak 23. stavak 5.)
 - ne sklopi pisani ugovor s potrošačem o korištenju usluga priključka i/ili pristupa javnoj telekomunikacijskoj mreži i ako ugovor ne sadrži sve propisane podatke iz članka 26.,
 - potrošaču na njegov zahtjev besplatno ne omogući zapriječavanje određene vrste odlaznih poziva, odnosno poziva na određene vrste brojeva, sukladno članku 27. stavak 1.,
 - ne omogući plaćanje pristupa javnoj telekomunikacijskoj mreži i uporabu javnih govornih usluga unaprijed, članak 27. stavak 2.,
 - ne omogući potrošaču, u cilju izbjegavanja sporova, nadzor i kontrolu troškova nastalih uporabom javne govorne usluge, članak 28.,
 - zahtijeva ili izričito uvjetuje kupnju proizvoda ili pružanje usluge s djelomičnim ili ukupnim predujmom i isporuči proizvod ili pruži uslugu nakon primitka predujma, te potrošaču nakon isporuke proizvoda ili pružene usluge ne obračuna i ne isplati kamate po kamatnjaku poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca, ako je rok isporuke dulji od jednog mjeseca (članak 29.)
 - nema identifikacijsku karticu (članak 30. st. 3.);
 - bez prethodnog pristanka potrošača, prema potrošaču uporabi pojedinačna sredstva za daljinsku komunikaciju (članak 42.)
 - prije sklapanja ugovora na daljinu putem sredstva za daljinsku komunikaciju ne obavijesti potrošača o svim odredbama iz članka 43. stavka 1. ovog zakona ili ako ta obavijest nije u skladu s odredbama iz članka 43. ovoga zakona;
 - potrošaču ne vrati plaćeni iznos novca u roku od 30 dana po primitku obavijesti potrošača da raskida ugovor (članak 48. st. 3.);
 - potrošaču ne uveća vraćeni iznos novca za kamate od primitka pisane obavijesti o raskidu do isplate (članak 52. stavak 3.),
 - potrošača ne obavijesti na način kako je to propisano člankom 63. stavak 2. i 3.;
 - onemogući potrošača da svoje obveze iz ugovora o potrošačkom zajmu ispuni prijevremeno ili mu ne omogući razmjerno sniženje ukupnih troškova zajma (članak 65.);
 - ne postupi sukladno propisanom u članku 71.;
 - ostavlja reklamne poruke i materijale na kućnim vratima i ulaznim vratima stanova potrošača, kao i u poštanskim sandučićima, ako je takva zabrana na njima jasno napisana (članak 91. stavak 4.);
- (2) Fizička osoba, odgovorna osoba u pravnoj osobi trgovca i oglašivača kaznit će se za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 1.000,00 do 3.000,00 kuna.

- (1) Novčanom kaznom u iznosu od 50.000,00 do 100.000,00 kuna kaznit će za prekršaj pravna osoba - trgovac ako stavi u prodaju proizvod koji nema deklaraciju ili ako deklaracija ne sadrži sve podatke propisane u članku 18. stavcima 1., 2. i 3., te članku 19. stavku 3. ovog zakona.
- (2) Fizička osoba, odgovorna osoba u pravnoj osobi trgovca ili oglašivača kaznit će se za prekršaj iz stavka 1. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 3.000,00 do 5.000,00 kuna.

DIO VII

PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 115.

- (1) Propise iz članka 61. stavak 8. i članka 104. stavak 4. ovoga zakona ministar gospodarstva donijet će u roku tri mjeseca od dana stupanja na snagu ovoga zakona.
- (2) Do donošenja propisa iz članka 18. ovog Zakona primjenjivat će se podzakonski akti doneseni na temelju članka 41. i 42. Zakona o normizaciji ("Narodne novine" broj 55/96), ako nisu u suprotnosti s ovim Zakonom.

Članak 116.

Na dan početka primjene ovoga zakona prestaju vrijediti:

- odredbe članka 10. do 19., članka 32. i kaznene odredbe koje se odnose na privredne prijestupe i prekršaje iz navedenih članaka Zakona o trgovini ("Narodne novine" broj 53/91., 77/92. i 26/93.), odredbe članka 16. stavak 2. i članka 16d. Zakona o trgovini ("Narodne novine", broj 11/96, 75/99, 62/01 i 109/01).
- odredbe članka 41. i 42. Zakona o normizaciji ("Narodne novine" broj 55/96).

Stupanje na snagu

Članak 117.

Ovaj zakon stupa na snagu osmog dana od dana objave u "Narodnim novinama", a primjenjivat će se od devedesetog dana nakon objave.

OBRAZLOŽENJE UZ KONAČNI PRIJEDLOG ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA

I. RAZLOZI ZBOG KOJIH SE ZAKON DONOSI

Generalna skupština Ujedinjenih naroda donijela je Rezolucijom broj 39/248 iz 1985. godine smjernice o zaštiti potrošača kojom je potaknula zemlje članice na zakonsko uređivanje ovog područja i razvoj institucija koje će potrošače izvješćivati i poučavati, te djelotvorno štiti njihova prava.

Europske države potpisnice Rimskih ugovora donijele su potkraj 1973. godine Europsku povelju o informiranju i zaštiti potrošača sa 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 informiranje i poduku potrošača i prava na udruživanje sa svrhom zaštite njihovih interesa, prava na predstavljanje u tijelima koja rješavaju o stvarima od interesa za potrošače.

Od tada do danas nastalo je na ovim principima u Europskoj zajednici bogato zakonodavstvo zaštite potrošača.

U Sjedinjenim američkim državama donesen je zakon o zaštiti potrošača 1972. godine. Temeljem toga zakona osnovana je posebna savezna komisija za sigurnost potrošačke robe.

Zajedničko obilježje modernih demokratskih država je zaštita ekonomski slabije strane u poslovnim transakcijama na tržištu, pa se stoga i zakonima o zaštiti potrošača u tim zemljama štite samo fizičke osobe potrošači kada kupuju na tržištu proizvode i usluge za svoje neprofesionalne svrhe, tj. za osobne ili obiteljske potrebe.

Hrvatska je sa Europskom zajednicom i njezinim članicama potpisala, 29. listopada 2001. godine. Sporazum o stabilizaciji i pridruživanju, sa jasnim opredjeljenjem na razvoj civilnog društva i demokratizaciju izgradnjom institucija civilnog društva. U članku 74. Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju pod naslovom "Zaštita potrošača" navodi se slijedeće:

"Stranke će surađivati kako bi uskladile standarde za zaštitu potrošača sa standardima u Zajednici. Učinkovita zaštita potrošača je nužna kako bi se osiguralo primjereno funkcioniranje tržišnog gospodarstva, a ta će zaštita ovisiti o razvoju upravne infrastrukture kako bi se osigurao nadzor nad tržištem i provedba zakona na tom području. U tu će svrhu i u njihovom zajedničkom interesu stranke poticati i osigurati:

- usklađivanje zakonodavstva i prilagođavanje zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj s onom koja je na snazi u Zajednici;
- politiku aktivne zaštite potrošača, uključujući veću informiranost i razvoj neovisnih organizacija;
- učinkovitu pravnu zaštitu potrošača u cilju povećanja kvalitete robe široke potrošnje i uspostavljanja odgovarajućih sigurnosnih normi."

U Planu provedbe Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju predviđeno je da će Ministarstvo gospodarstva napraviti Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača do kraja lipnja 2002. godine.

U skladu s preuzetim obvezama iz navedenog Sporazuma, Hrvatska mora preuzeti smjernice EU o zaštiti potrošača u nacionalno zakonodavstvo. Kod ispunjenja ove obveze, Hrvatska će, ukoliko Vlada Republike Hrvatske i Hrvatski Sabor prihvate Konačni prijedlog zakona o zaštiti potrošača, izvršiti podjelu smjernica na one koje:

- a) uređuju, isključivo ili najvećim dijelom, zaštitu interesa neprofesionalnog djelovanja na tržištu, fizičkih osoba i
- b) one koje u svojem području djelovanja uređuju zaštitu i drugih interesa, i drugih osoba.

Ovaj pristup je, od strane domaćih eksperata i eksperata EU, ocijenjen kao opravdan i koristan sa stanovišta zaštite potrošača.

Prema navedenom principu podjele, prva grupa smjernica (a), postaje predmet Zakona o zaštiti potrošača, a druga grupa smjernica (b) preuzet će se prilagodbom Zakona o obveznim odnosima i posebnim propisima. Time Zakon o zaštiti potrošača postaje opći propis o zaštiti potrošača. Njegova primjena ne smije utjecati na prava koja potrošači već imaju, ili će tek dobiti po nekim drugim zakonima.

S druge strane, Zakon o zaštiti potrošača modificira neke odnose koji su uređeni nekim drugim zakonima kao općim propisima. Budući da Zakon o zaštiti potrošača uređuje posebnosti određenog broja obveznopравnih odnosa između potrošača i trgovca, radi se prvenstveno o odnosu toga Zakona sa Zakonom o obveznim odnosima. Taj odnos trebalo bi sagledavati kao odnos općeg i posebnog, i to na način da je Zakon o zaštiti potrošača poseban zakon, pa bi se njegove odredbe trebale primjenjivati primarno, kada se rješava o pitanjima iz područja zaštite potrošača, dok bi Zakon o obveznim odnosima predstavljao opći propis, koji će se primjenjivati na sve one obvezno pravne odnose koji nisu izričito drukčije uređeni Zakonom o zaštiti potrošača.

Na principima ove podjele, Ministarstvo gospodarstva napravilo predmetni Konačni prijedlog zakona o zaštiti potrošača. Sadržaj i područje primjene navedene prve grupe smjernica (pod a), pa tako i većeg dijela Konačnog prijedloga zakona su ugovorni odnosi između potrošača i trgovca, kojima se štite osobni, u prvom redu, gospodarski interesi potrošača, fizičkih osoba, koje su slabija strana na tržištu. U tom smislu radi se o smjernicama o prodaji izvan poslovnih prostorija trgovca, o potrošačkom zajmu, o zaštiti kod sklapanja ugovora na daljinu i o zaštiti od nepravednih ugovornih

odredaba. Smjernicom o zavaravajućem oglašavanju štite se također gospodarski, a Zakonom o zaštiti potrošača, u dijelu koji preuzima ovu smjernicu, i drugi interesi potrošača (zaštita maloljetnika i dr.). Na izričit zahtjev eksperata Europske unije, u Zakon o zaštiti potrošača uključena je i smjernica o timesharu, koja je u ovaj Zakon, u Glavi 9., prenesena pod nazivom Ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine. Ovdje se radi o sasvim određenom aspektu zaštite potrošača u području stjecanja prava na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, koje kod nas još nije regulirano. Ugovorno oblikovanje ovoga prava može biti veoma različito. Jedinostveni, jednaki, ili dapače uvijek isti tip ugovora o timeshare-u ne postoji, što onemogućava unošenje ove smjernice u Zakon o obveznim odnosima, čija nadležnost za određeni opći tip ugovora bi teško bila moguća, a pri tom bi još postojala opasnost da se tim sadržaj smjernice skrati. Također, odnos između ponuditelja (trgovca) u ovom području je izvan dosega nadležnosti Zakona o turističkoj djelatnosti, jer se ne radi o uređivanju djelatnosti nego u konkretnim ugovornim odnosima.

Slijedom naprijed navedene podjele u Konačnom prijedlogu zakona o zaštiti potrošača više nisu uključene smjernice o općoj sigurnosti proizvoda, o odgovornosti za neispravne proizvode i o paket aranžmanima, međutim kako propis o općoj sigurnosti proizvoda ne pripada samo području Zakona o obveznim odnosima, ocijenjujemo da će se za preuzimanje ove smjernice trebati donijeti poseban zakon, dok će se ostale dvije smjernice uključiti u Zakon o obveznim odnosima. Misija ovog zakona o zaštiti potrošača prije svega je pružanje, na jednom mjestu, što više informacija o proizvodima i uslugama koje se nude na tržištu, putem deklaracija, isticanja cijena, obaveznih dokumenata koji prate proizvode na tržištu, pismenog izvješćivanja potrošača prije sklapanja ugovora o prodaji, propisivanjem obaveznog sadržaja ugovora, te o obavezama trgovaca koji te proizvode i usluge nude potrošačima u pogledu odgovornosti za ispunjenje ugovora, odgovornosti za nedostatke i prihvaćanja reklamacija. Putem cjelovite i pravovremene informacije potrošaču se omogućuje slobodan izbor proizvoda i usluga, najpovoljnija kupnja, briga za zdravlje i zaštita njegovih gospodarskih interesa.

Predmetni tekst Konačnog prijedloga zakona uređuje zaštitu potrošača kroz opća pravila o trgovanju uključujući i pravila o odnosu pružatelja javnih usluga, koji kod nas imaju karakter monopola, prema potrošačima, zatim, kako je već detaljno obrazloženo, kroz preuzimanje smjernica iz područja zaštite potrošača i kroz uspostavljanje infrastrukture koja se sastoji od upravnih tijela i samostalnih neovisnih tijela koja međusobnom interakcijom trebaju uspostaviti sustav aktivne zaštite potrošača, kako je to predviđeno Sporazumom o stabilizaciji i pridruživanju.

U dijelu kojim se uređuje odnos pružatelja javnih usluga prema potrošačima, polazili smo od istih principa koje primjenjuje Europska unija za to područje, a to su:

- a) Javne usluge moraju biti dostupne svim građanima po dostupnim cijenama i definiranoj kvaliteti,
- b) Kod pružanja javnih usluga treba stvarati okruženje otvorenog, tržišnoj utakmici orijentiranog tržišta,
- c) Istovremeno, država treba regulirati slučajeve u kojima potrebe krajnjih korisnika ne mogu biti zadovoljavajuće podmirene pod tržišnim pravilima,
- d) cijene i uvjeti obavljanja javnih usluga trebaju biti donošani pod nadzorom državnih tijela i u suradnji s potrošačima, po načelima objektivnosti, transparentnosti, nediskriminiranja i razmjernosti učinaka.

Države članice Europske unije obavezale su se voditi brigu o opskrbi javnim uslugama po cijenama i ostalim uvjetima koji su blaži od tržišnih uvjeta, kada to zahtijevaju javni interesi, osobito uzimajući u odnos nacionalne potrošačke cijene i primanja građana. Javni interes predstavljen je kroz načelo da pristup javnim uslugama moraju imati sve osobe, uključujući i osobe sa slabijim prihodima, kao i osobe sa posebnim socijalnim potrebama. Navedena načela socijalno tržišnog gospodarstva moraju biti polazište i kod naših subjekata koji odlučuju o cijenama i uvjetima pružanja javnih usluga, pri čemu je na državi odgovornost za njihovu realizaciju, odnosno za stvaranje okruženja socijalno-tržišnog gospodarstva.

Postojeća zaštita potrošača u Republici Hrvatskoj uređena je parcijalno kroz više zakona i to : Zakon o trgovini od 9. veljače 1996. godine, Zakon o nadzoru kakvoće određenih proizvoda pri

uvozu i izvozu od 20. ožujka 1995., Zakon o normizaciji od 2. srpnja 1996., Zakon o zdravstvenoj ispravnosti zdravstvenom nadzoru nad namirnicama i predmetima opće uporabe od 4. prosinca 1996., Zakon o turističkoj djelatnosti od 25. siječnja 1996. godine i dr., a područje potrošačkog zajma nije sa aspekta zaštite potrošača uopće zakonski uređeno.

U okviru izgradnje sustava zaštite potrošača i podizanja kvalitete ove zaštite, kao javnog interesa Republike Hrvatske, Zakon predviđa da Hrvatski Sabor svake dvije godine donosi Nacionalni program zaštite potrošača. Sadržaj ovog programa u osnovi će određivati temelje politike zaštite potrošača i izbor područja koja će se financirati ili sufinancirati iz državnog proračuna u tom razdoblju. Sadržajem Nacionalnog programa zaštite potrošača trebalo bi odrediti:

- načela i ciljeve politike zaštite potrošača u određenom razdoblju,
- zadaće koje imaju prednost prigodom ostvarivanja politike zaštite potrošača,
- okvirni opseg financijskih sredstava za ostvarivanje zadaća,
- okvirni opseg i program financijskih sredstava za poticanje razvoja i djelovanja udruga

Predviđene zakonske odredbe predstavljaju okvir za sadržaj Nacionalnog programa zaštite potrošača. Zakon sam po sebi se ne opredjeljuje za konkretne politike zaštite, nego to prepušta Nacionalnom programu, ovisno o potrebama vremena za koje se isti donosi i opredjeljenju Vlade Republike Hrvatske kao predlagatelja programa. Odredbe o Nacionalnom programu zaštite potrošača treba razumjeti prije svega na način da se radi o dokumentu s kojim Republika Hrvatska određuje politiku i opseg zaštite potrošača, ali i dokumentu s kojim se Republika Hrvatska predstavlja u procesu približavanja Europskoj uniji.

2. PITANJA KOJA SE ZAKONOM UREĐUJU

Konačnim prijedlogom zakona o zaštiti potrošača predlaže se urediti slijedeća pitanja:

DIO I. OPĆE ODREDBE

DIO II. PRODAJA PROIZVODA I PRUŽANJE USLUGA

GLAVA 1. Opće odredbe o prodaji na malo,

GLAVA 2. Deklariranje proizvoda,

GLAVA 3. Odredbe o rasprodaji,

GLAVA 4. Prodaja energije, komunalnih i telekomunikacijskih usluga,

GLAVA 5. Plaćanje predujmom,

GLAVA 6. Ugovori o prodaji zaključeni izvan poslovnih prostorija,

GLAVA 7. Prodaja na daljinu,

GLAVA 8. Potrošački zajam, prekoračenje na tekućem računu,

GLAVA 9. Ugovori o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine,

GLAVA 10. Nepoštene odredbe u potrošačkim ugovorima.

DIO III. OGLAŠAVANJE PROIZVODA I USLUGA

DIO IV. NOSITELJI ZAŠTITE POTROŠAČA

GLAVA 1. Nacionalni program zaštite potrošača,

GLAVA 2. Udruge potrošača,

GLAVA 3. Prosvjećivanje potrošača.

DIO V. INSPEKCIJSKI NADZOR I UPRAVNE MJERE

DIO VI. PREKRŠAJNE ODREDBE

DIO VII. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE.

3. OBRAZLOŽENJE POJEDINIH ODREDBI ZAKONA

DIO I. OPĆE ODREDBE

(članci 1. - 7.)

Odredbama prvog dijela Nacrta prijedloga zakona o zaštiti potrošača definiran je sadržaj zakona i pojmovi koji se u zakonu upotrebljavaju, odnos ovog zakona prema drugim zakonima i odgovornost trgovca za ispunjenje ugovora zaključenog s potrošačem. Odredbom članka 6. Zakona, podcrtano je jedno od osnovnih načela obveznog prava: *pacta sunt servanda*; ugovori se moraju ispunjavati. Tim su načelom stranke obvezane izvršavati obaveze preuzete ugovorom. Povrh toga, budući da se ugovorom rijetko može urediti sve pojedinosti određenog obveznopravnog odnosa, na te će se odnose primjenjivati odredbe ovog zakona. Ovim je člankom Zakona uređen redosljed primjene određenih pravila na ugovorni odnos strana. Tako se na njihov odnos primarno primjenjuju odredbe ugovora, što odgovara jednom od osnovnih načela ugovornog prava - načelu dispozitivnosti. Ako odredbama ugovora neki segment njihovog ugovornog odnosa nije izričito uređen, primjenjivat će se pravila koja predviđa zakon. Budući da je ovaj Zakon, na području obveznopravnih odnosa, poseban zakon (*lex specialis*) u odnosu na Zakon o obveznim odnosima, valjalo je urediti i međusobni odnos tih dvaju zakona. To je, povrh odredbom stavka 2. članka 2. ovog Zakona učinjeno i odredbom članka 6., kojim je predviđeno ustaljeno pravno načelo prema kojem posebni zakon derogira opći. U tom smislu, oni aspekti ugovornog odnosa potrošača i trgovca koji nisu izričito uređeni ugovorom, rješavat će se primarno primjenom odredaba ovog Zakona, a tek podredno, ako ovim Zakonom neko od pitanja nije izričito uređeno, odredbama općeg propisa obveznog prava, dakle odredbama Zakona o obveznim odnosima. Člankom 7. obvezuje se trgovca ili proizvođača da poštuje preuzetu garanciju. Kako je garancija, za razliku od odgovornosti za materijalne nedostatke stvari, dobrovoljno proširenje odgovornosti, jasno je da se Zakonom mora obvezati na pridržavanje garancijom preuzetih obveza onoga koji takvu garanciju izdaje. U tom smislu, odredba članka 7. ima, u nešto užem segmentu, istu funkciju kao i odredba članka 6. No, mogu se desiti situacije u kojima trgovac ili proizvođač izdaju garanciju, međutim ne određuju pobliže njezin sadržaj. U tom će slučaju sadržaj garancije biti određen temeljem odredaba zakona. Ovaj zakon nema odredaba kojima bi se pobliže određivao sadržaj garancije, no to nije niti potrebno, budući se na odnose uređene ovim zakonom podredno primjenjuju odredbe Zakona o obveznim odnosima, koji sadrži odredbe o garanciji. Tako će, trgovac ili proizvođač kada izda garanciju, biti obvezan i garancijom i, ukoliko nisu derogirane samom garancijom, onim odredbama Zakona o obveznim odnosima kojima je garancija uređena.

DIO II. PRODAJA PROIZVODA I PRUŽANJE USLUGA

(članci 8. - 89.)

U ovom dijelu uređene su opće odredbe o prodaji na malo kao što su uvjeti prodaje, isticanje cijena proizvoda i usluga, izuzetci od odredbi o isticanju cijena proizvoda, plaćanje novčanih obveza potrošača, obveze trgovca prilikom izdavanja računa, obveze kod prodaje proizvoda s greškom, odredbe o ambalaži, i odredbe o postupanju trgovca ukoliko potrošaču obeća dobitak. Stavkom 1. članka 8. propisano je da će, ako se izlaganje proizvoda ne smatra ponudom, trgovac moći odbiti sklopiti ugovor samo iz posebno opravdanih razloga. Prema općem propisu obveznog prava, izlaganje robe s cijenom smatra se ponudom. U tom smislu, trgovac ne bi mogao odbiti sklapanje ugovora glede proizvoda koji izlaže na prodajnom mjestu, budući da zakon o obveznim odnosima određuje da ponuda obvezuje ponuditelja. No, izlaganje robe s cijenom smatra se ponudom samo ako drukčije ne proizlazi iz okolnosti slučaja ili iz običaja. Te posebne slučajeve u kojima se izlaganje robe ne smatra ponudom obrađuje stavak 1. članka 8., propisujući da će u tim situacijama trgovac moći odbiti sklopiti ugovor samo iz opravdanih razloga. Opravdanje za ovakvo rješenje nalazi se u činjenici da se u tim situacijama izlaganje proizvoda smatra pozivom na stavljanje ponuda. Ozbiljnost poslovanja nalaže obvezu trgovca da sklopi ugovor na čije sklapanje, izlaganjem robe, poziva. Ovo je rješenje prisposobivo rješenju iz Zakona o obveznim odnosima prema kojem se slanje kataloga, letaka i slično, ne smatra ponudom, no ponuditelj i u tim slučajevima može odbiti sklopiti ugovor samo iz opravdanih razloga. Za usluge popravaka i održavanja proizvoda kao obvezni uvjet propisano je ispostavljanje predračuna i radnog naloga kojeg potpisuju trgovac i potrošač.

Odredbama glave 2. Nacrta prijedloga zakona propisani su obvezni podaci koje mora sadržavati deklaracija a u tome je i obvezna izjava proizvođača o eventualnom postojanju preoblikovanih svojstava proizvoda. Ova odredba propisuje se radi pružanja kupcu potpune informacije o proizvodu kako bi mogao slobodnim izborom obaviti najpovoljniju kupnju.

Glava 3. zakona sadrži odredbe o rasprodaji kojima se trgovcu propisuje obveza fizičkog odvajanja proizvoda koje stavlja na rasprodaju od proizvoda koji nisu na rasprodaji, označavanja proizvoda cijenom prije i cijenom nakon sniženja, te ukoliko proizvodu ističe rok mora dodatno biti istaknut najmanji ili krajnji rok uporabe.

Odredbe glave 4. odnose se na prodaju javnih usluga. Propisuje se obračunavanje izdataka za ove usluge prema stvarnoj potrošnji u obračunskom razdoblju, te obveza trgovca da svim potrošačima omogući upoznavanje unaprijed sa svim uvjetima korištenja javnih usluga i te uvjete javno objavi.

Načela prema kojima postupaju države članice Europske unije, kada se radi o pružanju javnih usluga, jesu transparentnost, objektivnost i nediskriminacija. Također se primjenjuje pravilo da javna usluga mora biti dostupna svim građanima, dakle i onima sa slabijim prihodima i onima sa posebnim socijalnim potrebama, te da u odlukama o cijenama i uvjetima obavljanja takvih usluga moraju sudjelovati i predstavnici potrošača. Briga za provedbu ovih pravila povjerena je državama članicama i njihovim regulatornim upravama. Budući da mi još nemamo državnu regulatornu upravu za sva ova pitanja, obaveza za ispunjavanje ovih načela pripada državi i njenim nadležnim tijelima. U tom smislu formulirane su i odredbe članka 23. i 24. ovog zakona.

Europska unija primjenjuje pravilo da korisnicima javne telekomunikacijske usluge treba omogućiti nadzor i kontrolu troškova nastalih uporabom javne govorne usluge u telekomunikacijskoj mreži, osobito podatke o pojedinačno uspostavljenim pozivima, koji se potrošačima moraju besplatno dostaviti. Također se potrošačima mora omogućiti nadziranje i prikladno upravljanje telefonskim izdacima radi izbjegavanja sporova. S tom namjerom potrošačima se mora omogućiti i selektivno zatvaranje odlazećih spajanja, bez naknade, odnosno besplatno zatvaranje odlazećih poziva određene vrste brojeva, kao i plaćanje pristupa javnoj telefonskoj mreži unaprijed. Radi zaštite potrošača ove obveze su propisane i u člancima 27. i 28. ovog Zakona.

U 5. glavi uređuje se obveza trgovca na plaćanje kamata za predujmljena sredstva ukoliko je rok isporuke proizvoda ili usluge duži od jednog mjeseca.

U glavi 6. preuzeta je smjernica Europske unije o ugovorima sklopljenim izvan poslovnih prostorija trgovca koja se odnosi na ugovore koji su sklopljeni za vrijeme izleta organiziranog od strane trgovca, za vrijeme posjete trgovca domu potrošača, domu drugog potrošača, ili radnom mjestu potrošača, ako do posjeta nije došlo na izričit zahtjev potrošača, i ako je posjet uslijedio na izričit zahtjev potrošača, ali potrošač nije znao niti je morao znati da proizvodi ili usluge koje nudi trgovac predstavljaju njegovu komercijalnu ili poslovnu djelatnost. Trgovac se mora potrošaču legitimirati identifikacijskom karticom.

Propisuju se izuzeci od primjene ove glave zakona.

Za ovakav tip ugovora propisuje se trgovcu obveza davanja potrošaču pisane obavijesti o njegovu pravu na raskid ugovora koja mora sadržavati sve taksativno navedene podatke i koja mora biti uručena potrošaču najkasnije u trenutku sklapanja ugovora. Teret dokaza o pravovremenom uručanju leži na trgovcu.

Potrošač ima pravo, bez navođenja razloga, jednostrano raskinuti ugovor iz ove glave zakona u roku od 8 radnih dana od dana primitka pisane obavijesti. Ako potrošač ovu obavijest nije primio, pravo na raskid ugovora nije mu vremenski ograničeno. Kad je ugovor raskinut potrošač je dužan vratiti proizvod trgovcu ali ne odgovora za štetu koju je trgovac pretrpio zbog raskida ugovora. Trgovac je dužan vratiti potrošaču cjelokupni iznos koji je potrošač do tog trenutka platio temeljem ugovora i to najkasnije u roku od 30 dana od dana primitka pisane obavijesti o raskidu.

U glavi 7. preuzeta je smjernica o ugovorima na daljinu sklopljenim između trgovca i potrošača putem sredstava daljinske komunikacije, bez istovremene fizičke prisutnosti stranaka na jednome mjestu.

Glava 8. - smjernica o potrošačkom zajmu i prekoračenju na tekućem računu. Odredbe ove glave, isto kao i odgovarajuća smjernica, odnose se na sve subjekte koji daju potrošački zajam, a ne samo na banke.

Glava 9. - smjernica o ugovorima o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine na izričit zahtjev eksperata Europske unije, u Zakon o zaštiti potrošača uključena je i ova smjernica. Ovdje se radi o sasvim određenom aspektu zaštite potrošača u području stjecanja prava na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, koje kod nas još nije regulirano. Ugovorno oblikovanje ovoga prava može biti veoma različito. Jedinstveni, jednaki, ili dapače uvijek isti tip ugovora o timeshare-u ne postoji, što onemogućava unošenje ove smjernice u Zakon o obveznim odnosima, čija nadležnost za određeni opći tip ugovora bi teško bila moguća, a pri tom bi još postojala opasnost da se time sadržaj smjernice skрати. Također, odnos između ponuditelja (trgovca) u ovom području je izvan dosega nadležnosti Zakona o turističkoj djelatnosti, jer se ne radi o uređivanju djelatnosti nego u konkretnim ugovornim odnosima.

Glava 10. - smjernica o nepoštenim odredbama u potrošačkim ugovorima

DIO III. OGLAŠAVANJE PROIZVODA I USLUGA

(članci 90. do 97.)

U ovom dijelu preuzeta je smjernica o oglašavanju proizvoda i usluga. Ova smjernica je preuzeta u zaseban dio zakona jer se po području koje uređuje razlikuje od prethodnih smjernica, odnosno ne uređuje ugovorne odnose između potrošača i trgovca, kao prethodne smjernice.

DIO IV. NOSITELJI ZAŠTITE POTROŠAČA

(Članci 98. – 106.)

Nositelji zaštite potrošača su udruge za zaštitu potrošača, Savez udruge za zaštitu potrošača, Sabor Republike Hrvatske i Vlada Republike Hrvatske. Hrvatski Sabor donosi dvogodišnji Nacionalni program zaštite potrošača. Zaštita potrošača je veoma dinamično područje tako da se politika te zaštite ne može definirati na duže razdoblje, već se u određenim razdobljima prioritete politike zaštite potrošača moraju mijenjati. Iz tog razloga se Nacionalni program ne može donijeti za duže vremensko razdoblje. Nacionalnim programom treba se operacionalizirati politika zaštite potrošača u određenom razdoblju i definirati prioritetne zadaće svih sudionika u toj zaštiti.

U članku 100., dijela koji donosi odredbe o nositeljima zaštite potrošača, propisuje se da je zaštita potrošača javni interes, dakle interes svih hrvatskih građana, te iz tog razloga provođenje ovog zakona osigurava Republika Hrvatska. U tom smislu, kada se radi o javnim uslugama, Država je također odgovorna i dužna utvrditi pravila po kojima će javne usluge biti dostupne svim njenim građanima, pa i onima sa slabijim prihodima i sa posebnim socijalnim potrebama. To se u prvom redu postiže razvijanjem tržišne utakmice u tom području, a zatim i drugim mjerama.

U članku 104. među značajnijim poslovima udruge za zaštitu potrošača je osnivanje savjetovališta za zaštitu potrošača. Savjetovališta će se osnivati na temelju potreba utvrđenih Nacionalnim programom. U savjetovalištimu će raditi za to osposobljeni stručnjaci i rad savjetovališta će se financirati iz proračuna. U Ministarstvu gospodarstva u tijeku je projekt uspostave i razvoja institucija za zaštitu potrošača, kojeg financira Europska unija iz CARDS programa. U okviru tog projekta provoditi će se školovanje stručnjaka za rad u savjetovalištimu.

DIO V. INSPEKCIJSKI NADZOR

(Članci 107. - 109.)

U ovom dijelu Nacrta prijedloga zakona propisano je da inspekcijski nadzor nad provedbom ovoga zakona obavlja nadležni inspektor Državnog inspektorata sukladno ovlastima utvrđenim posebnim zakonima, ili drugim propisima.

DIO VI. PREKRŠAJNE ODREDBE

(Članak 110. - 114.)

Odredbama ovog dijela propisane su novčane kazne za prekršaje iz ovog zakona.

DIO VII. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

(Članci 115. - 117.)

Odredbama ovog dijela zakona propisano je da će ministar donijeti podzakonske akte na temelju ovoga Zakona u roku od tri mjeseca od dana njegovog stupanja na snagu. Nadalje utvrđeni su propisi koji prestaju važiti na dan početka primjene Zakona.

4. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU ZAKONA

Sredstva za primjenu ovoga zakona osigurat će se iz državnog proračuna. Za tekuću godinu ne predviđa se potreba osiguravanja sredstava primjenom ovog zakona. Tek sa donošenjem pozakonskih akata i Nacionalnog programa zaštite potrošača biti će potrebno osigurati sredstva za 2004. i naredne godine. Okvirno procjenjujemo da će za prvu godinu provođenja Nacionalnog programa trebati osigurati tri milijuna kuna. Predviđa se međutim da će se dio potrebnih sredstava pokriti primjenom sankcija na temelju ovog Zakona.

5. RAZLIKE IZMEĐU RJEŠENJA KOJA SE PREDLAŽU U ODNOSU NA RJEŠENJA IZ PRIJEDLOGA ZAKONA, TE PRIJEDLOZI I MIŠLJENJA KOJA SE NISU MOGLA PRIHVATITI

U članku 3. stavku 1. Konačnog prijedloga zakona o zaštiti potrošača iza riječi "posao" dodane su riječi "na tržištu".

U Konačnom prijedlogu zakona o zaštiti potrošača ranija formulacija članka 5.: "Ako ugovor ima usku vezu s pravom Republike Hrvatske, potrošač će imati pravo na zaštitu temeljem ovog zakona, bez obzira na to što je ugovorom izabrano strano mjerodavno pravo.", zamijenjena je formulacijom "Izborom mjerodavnog prava, potrošač koji ima boravište u Republici Hrvatskoj, ne može biti lišen zaštite na koju ima pravo po ovom zakonu."

U članku 14. Konačnog prijedloga iza riječi "grešku," dodan je tekst " ili kojem uskoro istječe rok uporabe".

U članku 16. Konačnog prijedloga zakona članak 3. postao je članak 4. a u članku 3. dodan je novi tekst koji glasi: "Ambalaža u obliku vrećica koje imaju logotip i/ili naziv proizvođača ili trgovca, smatra se promidžbenim sredstvom. Ako trgovac takvu ambalažu nudi uz naplatu, dužan je, najviše po istoj cijeni, potrošaču omogućiti izbor nudeći i ambalažu bez logotipa i naziva tvrtke."

Naziv GLAVE 4. je izmijenjen i proširen tako da umjesto " PRODAJA ENERGIJE, VODE I TELEKOMUNIKACIJSKIH USLUGA" glasi "PRODAJA JAVNIH USLUGA", pod kojima se smatraju prodaja električne energije, plina iz distributivne mreže, toplinske energije, telekomunikacijskih usluga, prijevoz putnika u javnom gradskom i prigradskom prometu, opskrba pitkom vodom, odvodnja otpadnih voda i održavanje čistoće.

Naslov iznad članka 23. je brisan.

Stavak 1. članka 23. je izmijenjen, te se u ovom stavku propisuje što se u smislu ovog Zakona smatra javnom uslugom.

Raniji stavak 1. postao je stavak 2., a raniji stavak 2. postao je stavak 3. u kojem je dodano da posebni propis donosi Vlada Republike Hrvatske.

Stavak 3. članka 23. Konačnog prijedloga ima novi tekst koji glasi "Očitavanje mjerila i izdavanje računa ne može se dodatno naplaćivati."

Raniji stavak 3. u Konačnom prijedlogu postaje stavak 4. i u njemu su iza riječi energije dodane riječi " gradskog i prigradskog prometa", riječ "vode" zamijenjena je riječima " te komunalnih usluga" i u nastavku je dodan tekst "i te uvjete javno objaviti".

Stavak 4. članka 23. Prijedloga zakona postao je u Konačnom prijedlogu zakona stavak 5. i u njemu je riječ "vode" zamijenjena riječima "komunalnih usluga".

Stavak 5. članka 23. koji je glasio "Tijela koja odlučuju o pravima potrošača, na osnovu posebnih propisa, moraju osnovati savjetodavna tijela u kojima će biti uključeni predstavnici udruga potrošača.", postao je stavak 6. koji glasi "Tijela koja odlučuju o obvezama i pravima potrošača energije, gradskog i prigradskog prometa, te komunalnih usluga, moraju osnovati savjetodavna tijela u kojima će biti uključeni predstavnici udruga potrošača, te odluke donositi nakon dobivenog mišljenja savjetodavnog tijela, na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način."

U članku 23. Konačnog prijedloga zakona dodan je stavak 8. koji glasi "Trgovac koji pruža usluge isporuke energije, gradskog i prigradskog prometa te komunalnih usluga, dužan je osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača, u kojem trebaju biti zastupljeni predstavnici udruga za zaštitu potrošača. Povjerenstvo mora pismeno odgovoriti potrošačima na primljene reklamacije."

U članku 26. stavku 1. Konačnog prijedloga iza riječi "potrošača" dodane su riječi "na temelju stvarno uspostavljene telekomunikacijske veze".

U članku 26. Konačnog prijedloga dodan je stavak 2. koji glasi "(2) Davatelj telekomunikacijskih usluga mora, od 1. siječnja 2005. godine, omogućiti potrošaču, na njegov zahtjev, da mu se besplatno zatvore (onemogućće) odlazeći pozivi određene vrste brojeva, na određeno ili neodređeno vrijeme."

U članku 35. stavku 3. Konačnog prijedloga zakona iza riječi "ugovora" dodan je tekst ",uvećano za zatezne kamate od primitka pisane obavijesti o raskidu do isplate".

U članku 52. stavku 3. Konačnog prijedloga zakona iza riječi "zakašnjenje" dodan je tekst ", uvećano za zatezne kamate od primitka pisane obavijesti o raskidu do isplate".

U članku 98. Konačnog prijedloga zakona stavak 3. postaje stavak 4., a stavak 3. dobiva novi tekst koji glasi "Vlada Republike Hrvatske jednom godišnje uoči svjetskog Dana zaštite potrošača, izvješćuje Hrvatski Sabor o ostvarivanju politike zaštite potrošača u proteklih godinu dana."

U članku 100. Konačnog prijedloga dodani su stavci 2. i 3. koji glase:

"(2) Tijela koja dodijeljuju koncesije za obavljanje javnih usluga, opskrbe energijom, gradskog i prigradskog prijevoza, komunalnih i telekomunikacijskih usluga u fiksnoj telefoniji, dužna su osigurati da koncesionar pruža usluge na socijalno prihvatljiv način, vodeći računa da osobe sa slabijim prihodima ili sa posebnim socijalnim potrebama mogu koristiti javnu uslugu. Nepoštivanje socijalne prihvatljivosti kod utvrđivanja tarifa ovih usluga mora biti razlog za gubitak koncesije za obavljanje javne usluge.

(3) Nadležna tijela državne uprave i lokalne samouprave dužna su stvarati uvjete za tržišno natjecanje na području javnih usluga. U uvjetima monopolskog obavljanja ovih usluga nadležna tijela su dužna osigurati da se javne usluge obavljaju na socijalno prihvatljiv način, vodeći računa da osobe sa slabijim prihodima ili sa posebnim socijalnim potrebama mogu koristiti javnu uslugu."

U članku 101. Konačnog prijedloga zakona dodan je stavak 6. koji glasi:

"(6) Članovi Vijeća za zaštitu potrošača primaju naknadu za prisustvovanje sjednicama Vijeća. Visinu naknade određuje ministar, a sredstva za naknadu se osiguravaju u proračunu."

U članku 104. Konačnog prijedloga zakona dodani su stavci 2., 3. i 4. koji glase:

"(2) Za organiziranu pomoć potrošačima udruge za zaštitu potrošača osnivaju savjetovaništa za zaštitu potrošača.

(3) Ministarstvo gospodarstva izdaje odobrenje za rad savjetovaništa na osnovu potreba predviđenih Nacionalnim programom i stručne osposobljenosti osoba zaposlenih u savjetovaništu.

(4) Ocjenu stručne osposobljenosti osoba za rad u savjetovaništu daje Ministarstvo gospodarstva. Postupak ocjenjivanja stručne osposobljenosti urediti će se pravilnikom kojeg donosi ministar gospodarstva."

U članku 111. preformuliran je osnov za podnošenje prekršajne prijave po članku 6. ovog Zakona, radi lakšeg postupanja gospodarskog inspektora.

Primjedba **Odbora za Ustav, Poslovník i politički sustav** u vezi supsidijarnosti primjene Zakona o obveznim odnosima u odnosu na ovaj Zakon, apsolvirana je već kod izrade Zakona o zaštiti potrošača i detaljno je objašnjena u obrazloženju danom iza teksta Zakona.

Primjedba o odnosu potrošača i trgovca. Ovaj odnos detaljno je uređen u Zakonu o obveznim odnosima, koji se u ovom dijelu izravno primjenjuje na osnovu članaka 6. i 7. Zakona o zaštiti potrošača. Naime ne bi bilo ispravno ponavljati odredbe o odgovornosti za materijalne nedostatke iz ZOO, ali zato članci 6. i 7. otvaraju mogućnost uvođenja sankcija za trgovca ukoliko ne poštuje svoje obaveze. Pravo potrošača da se obrati trgovcu u slučaju bilo kakve reklamacije (a ne proizvođaču) proizlazi iz činjenice da je s trgovcem sklopio prodajni ugovor, a stvar je trgovca da se zaštiti ugovorom s proizvođačem ili uvoznikom, da će mu oni nadoknaditi gubitke zbog materijalnih nedostataka proizvoda.

Primjedba na definiciju potrošača. Definicija potrošača je dana na način kako je to učinila Europska unija i u nju ne ulazi samostalni obrtnik odnosno poduzetnik. Definicija je usaglašena sa konzultantom Europske unije.

Primjedba na Glavu 4. U nabranjanju usluga iz Glave 4. plin se posebno ne spominje jer je u članku 3. stavak 1. točka 5. Zakona o energiji naveden kao dio pojma "energije".

Primjedbu da se način mjerenja stvarno isporučene energije i vode ne može utvrditi posebnim propisom predlagatelj nije prihvatio, zbog tehnički složenih problema koje posebni propis treba riješiti da bi se svakom potrošaču mogla obračunati njegova potrošnja.

Primjedbu da Vijećem za zaštitu potrošača ne bi trebao predsjedati ministar, predlagatelj nije prihvatio jer je Vijeće savjetodavno tijelo ministru koji je odgovoran za zaštitu potrošača, i koji iz tog razloga predsjedava ovom Vijeću. Riješenje je analogno njemačkom.

Primjedbu da Nacionalni program zaštite potrošača trebalo donijeti samo jednom, predlagatelj nije prihvatio jer je zaštita potrošača dinamičan problem koji u različitim razdobljima traži različito usmjeravanje zaštitne politike.

Primjedbu da donošenje podzakonskih akata ovisi o donošenju Nacionalnog programa predlagatelj nije prihvatio, jer podzakonski akti nisu u vezi sa Nacionalnim programom. Donošenje Nacionalnog programa u uskoj je vezi s proračunom, pa se tako mora i donositi.

Amandman 1. **Kluba demokratskog centra** da se u članku 3. Zakona o zaštiti potrošača predlagatelj nije prihvatio jer su tražene definicije već dane u Zakonu o normizaciji.

Amandman 3. nije prihvaćen jer je odgovornost trgovca prilikom dostave robe riješena Zakonom o obveznim odnosima, a nepridržavanje te obaveze sankcionirano je na osnovu članka 6. i 7. Zakona o zaštiti potrošača.

Amandman 3. predlagatelj nije prihvatio jer smatra da je taj problem od premalog značaja da da se unosi u zakon, a pored toga određivanje primjerenog roka je u komercijalnom interesu trgovca.

Amandman 5. predlagatelj nije prihvatio jer je odgovornost trgovca za materijalne nedostatke proizvoda i usluga već riješena člancima 6. i 7. Zakona o zaštiti potrošača, što je detaljno objašnjeno u obrazloženju iz teksta Zakona.

Amandman 6. Predlagatelj je već ranije odustao od formulacija predloženih ovim amandmanom, imajući u vidu skoro donošenje zakona o hrani, u kojem će to biti detaljno riješeno. Namjera članka 18. Zakona o zaštiti potrošača je samo omogućiti potrošačima da dođu do potpune informacije prilikom kupnje proizvoda.

Amandman 8. prijedlog novog članka 23.a, predlagatelj nije prihvatio jer se podrazumijeva da trgovac mora postupati po zakonu. Prijedlog novog članka 23. b. predlagatelj nije prihvatio, jer Vijeće za zaštitu potrošača kao savjetodavno tijelo ministra ne može imati ulogu koju mu namjenjuje taj članak. Davanje ocjena i prijedloga u vezi s postojećim propisima omogućeno je Savezu udruga za zaštitu potrošača.

Amandman 10. predlagatelj nije prihvatio jer bi u praksi moglo doći do zlorabe takve odredbe.

Amandman 11. predlagatelj nije prihvatio jer je odredba stavka 2. članka 23. potrebna zbog tehničke složenosti mjerenja stvarne potrošnje energije i vode kod potrošača.

Amandman 12. i amandman 13. predlagatelj nije prihvatio jer smatra da su uloge udruga za zaštitu potrošača i Saveza udruga za zaštitu potrošača dovoljno određene.

Amandman 14. predlagatelj nije prihvatio jer smatra da je problem riješen time što Savez udruga ima predstavnika u Vijeću za zaštitu potrošača.