

NOVI TEKST 20.7.11

15:42

MINISTARSTVO GOSPODARSTVA

NACRT

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

Zagreb, srpanj 2015.

PRIJEDLOG ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA

I. USTAVNA OSNOVA ZA DONOŠENJE ZAKONA

Ustavna osnova za donošenje ovoga Zakona sadržana je u odredbi članka 2. stavka 4. podstavka 1. Ustava Republike Hrvatske (Narodne novine, broj 85/2010 - pročišćeni tekst i 5/2014 – Odluka Ustavnog suda Republike Hrvatske).

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

Zakon o zaštiti potrošača (Narodne novine, broj 14/2014) donesen u ožujku 2014. godine predstavlja opći regulatorni okvir u području zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj kojim je preneseno europsko zakonodavstvo u ovom području, a koje čine:

1. Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima (SL L 95 21.4.1993.)
2. Direktiva 98/6/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 1998. o zaštiti potrošača prilikom isticanja cijena proizvoda ponuđenih potrošačima (SL L 080, 18.3.1998.)
3. Direktiva 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. o trgovanju na daljinu financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima i o izmjeni Direktive Vijeća 90/619/EEZ i direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ (SL L 271 9.10.2002.)
4. Direktiva 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, Direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća („Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi”) Tekst značajan za EGP (SL L 149 11.6.2005.)
5. Direktiva 2008/122/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 14. siječnja 2009. o zaštiti potrošača u odnosu na određene aspekte ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, o dugoročnim proizvodima za odmor, preprodaji i razmjeni Tekst značajan za EGP (SL L 33 3.2.2009)
6. Direktiva 2009/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2009. o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača (kodificirana verzija) Tekst značajan za EGP (SL L 110 1.5.2009)
7. Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača te o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive 85/577/EZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća.

Republika Hrvatska je u razdoblju pristupanja Europskoj uniji započela razvoj sustava zaštite potrošača, a koji je potrebno kontinuirano unaprjeđivati i razvijati s ciljem izgradnje sveobuhvatnog, dobro strukturiranog i organiziranog sustava.

Razvoj hrvatskog sustava zaštite potrošača, kao i činjenica da se europsko pravo na području zaštite potrošača brzo razvija, ima za posljedicu česte izmjene i dopune postojećih propisa kako bi se osigurala što učinkovitija zaštita prava potrošača.

Potrebno je naglasiti da je recentno europsko zakonodavstvo u području zaštite potrošača, zakonodavstvo maksimalne harmonizacije, odnosno predstavlja usklađivanje u kojem državama članicama u području koje određena direktiva uređuje, nije dopušteno zadržavanje ili propisivanje odredbi u nacionalnom pravu koje odstupaju od odredbi predmetne direktive.

Na području zaštite potrošača, direktive starije generacije temeljile su se na konceptu minimalne harmonizacije koji je omogućavao državama članicama da predvide i drugačija rješenja od onih predviđenih direktivom, ako bi se time povećavao stupanj zaštite potrošača predviđen pojedinom direktivom. To je državama članicama davalo nešto veću slobodu u stvaranju pravila u području zaštite potrošača.

Direktive novije generacije, uglavnom se temelje na konceptu maksimalne harmonizacije koje državama članicama ostavljaju vrlo malo slobode za odstupanje od sadržaja tih direktiva, što se može pokazati kao problem u odnosu na nejednakost razvijenosti tržišta država članica.

Primjerice, problemi koji su se pojavljivali na znatno razvijenijim tržištima, a na koje se reagiralo pojedinim direktivama Europske unije, nisu bili jednako aktualni na hrvatskom tržištu jednako kao što problemi koji doista tište hrvatske potrošače kao i ostale potrošače u tranzicijskim zemljama, na razvijenijim tržištima Europske unije očito više ne postoje, već čine dio dobre poslovne prakse, poput načina obavještanja potrošača o akcijskim prodajama i sniženjima.

Upravo iz tog razloga, Zakonom o zaštiti potrošača iz 2014. godine, kao i ranijim zakonima uređena su detaljnija pravila za akcijske i slične vrste prodaja.

Naime, na taj se način intervenira u tržišne odnose namećući pravila igre i ne nužno isključivo radi zaštite prava potrošača, već radi zaštite svih sudionika tržišnih odnosa.

Propisivanje specifičnih nacionalnih pravila u pogledu prodaje s pogodnostima, primjerice akcijske prodaje i sezonskih sniženja, prema mišljenju Europske komisije dovelo je u pitanje implementaciju Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi kojom je predmetna problematika uređena općenito, a time i povredu prava Europske unije, slijedom čega je potrebno izvršiti izmjene pojedinih odredbi Zakona o zaštiti potrošača, a radi potpunog usklađivanja s predmetnom Direktivom.

Također, provodeći edukaciju poslovne zajednice, vezano uz implementaciju Zakona o zaštiti potrošača, ukazano je na poteškoće kod obveznog isticanja dvije cijene u slučajevima kad posebni oblici prodaje traju kraće vremensko razdoblje.

Iako je za potrošače bitna informacija o cijeni kao i pogodnosti koju im trgovci nude, pokazalo se da je ovakva odredba u praksi teško provediva. Primjerice, kada se radi o posebnom obliku prodaje koji započinje u određenom dijelu dana i traje svega nekoliko sati, obveza isticanja dviju cijena pojavljuje se trgovcima kao prepreka u ispunjavanju predmetne zakonske obveze, posebice kada se u trgovini nalazi veliki broj proizvoda.

U tom se smislu predlaže da se obveza isticanje dviju cijena ne primjenjuje na situacije kada posebni oblici prodaje traju najdulje 3 dana, međutim, kako bi potrošač mogao donijeti informiranu odluku o kupnji, trgovac je u svakom slučaju, dužan informirati potrošača o maloprodajnoj cijeni proizvoda.

Vezano uz usklađivanje termina početka sezonskog sniženja, s poslovnom praksom trgovaca kao i pojedinim vrstama roba, predlaže se donošenje pravilnika kojim će se ova problematika detaljnije urediti.

Nadalje, praksa je pokazala da je ugovore o uslugama koji se između trgovaca i potrošača sklapaju putem telefona potrebno jasnije urediti u dijelu koji se odnosi na trenutak sklapanja ugovora.

Naime, u telefonskoj komunikaciji trgovaca i potrošača, vezano uz prodaju pojedinih usluga, potrošači vrlo često nisu ni svjesni činjenice da su sklopili ugovor, čega postaju svjesni tek kad im usluga bude pružena ili kad im za istu bude ispostavljen račun.

Obzirom da Direktiva o potrošačkim pravima u ovim slučajevima daje mogućnost državi članici da u ovakvim slučajevima propiše dodatne zahtjeve, predlaže se da je u slučaju sklapanja ugovora o uslugama putem telefona, trgovac dužan dostaviti potrošaču ponudu na trajnom mediju na način kojim će nedvojbeno biti moguće utvrditi trenutak zaprimanja ponude, a ugovor se smatra sklopljenim kad potrošač potpisanu ponudu ili pisani pristanak pošalje trgovcu.

U cilju daljnjeg unaprjeđenja politike zaštite potrošača i aktivnije uloge jedinica lokalne samouprave ukazuje se potreba da u sastavu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača budu i predstavnici jedinica lokalne samouprave na čijem se području provodi projekt savjetovanja potrošača sufinanciran iz državnog proračuna.

Naime, proces sudioničke demokracije u Republici Hrvatskoj zaživio je kroz projekt „Savjetovanje potrošača“, koji provode udruge za zaštitu potrošača, a financiran je od strane Ministarstva gospodarstva iz sredstava državnog proračuna, te se provodi na regionalnoj razini u Zagrebu, Osijeku, Splitu i Puli.

U okviru ovog projekta za građane je uspostavljen jedinstveni potrošački broj 072/414-414 putem kojeg svakodnevno mogu od 10 do 16 sati dobiti savjete za ostvarivanje svojih potrošačkih prava.

Statistički podaci o broju pruženih savjeta u okviru ovog projekta ukazuju na činjenicu da potrošači imaju koristi od ovakvog projekta, da su ga prepoznali te da je utjecao na povećanu razinu znanja potrošača koji samosvjesnije traže zaštitu svojih potrošačkih prava.

Republika Hrvatska ulaže velike napore u izgradnju sustava zaštite potrošača s ciljem stvaranja uravnoteženih pravila koja bi trebala biti sadržajno ugrađena u dobru poslovnu praksu trgovaca s jedne strane, a s druge strane koja zadovoljavaju visoke standarde zaštite prava potrošača.

Ovaj dugotrajni proces ima za cilj stvaranje modernog tržišta, što pozitivno utječe na konkurentnost hrvatskog gospodarstva i olakšava njegovo uključivanje na zajedničko tržište.

Uklanjanjem tržišnih zapreka, Republika Hrvatska integrira nacionalno tržište u zajedničko tržište s proizvodima i uslugama jednakih standarda sigurnosti, kvalitete i zaštite prava potrošača.

Iako se danas potrošaču u Republici Hrvatskoj posvećuje veća pažnja, proces izgradnje sustava zaštite potrošača još uvijek nije završen.

Slijedom navedenog, kontinuirana težnja da potrošač postane središte interesa, danas u Republici Hrvatskoj postaje imperativ za uspješno poslovanje i pozitivan rast poduzetništva.

Zaključno, ovim će se Prijedlogom zakona izvršiti dodatno usklađivanje s europskim zakonodavstvom u ovom području i poboljšati već postojeće odredbe važećeg Zakona.

III. OCJENA I IZVORI POTREBNIH SREDSTAVA ZA PROVOĐENJE ZAKONA

Za provedbu ovoga Zakona nije potrebno osigurati financijska sredstava u državnom proračunu Republike Hrvatske.

IV. RAZLOZI DONOŠENJA ZAKONA PO HITNOM POSTUPKU

U skladu sa člankom 206. Poslovnika Hrvatskoga sabora (Narodne novine, broj 81/2013) predlaže se donošenje ovoga Zakona po hitnom postupku, jer se ovaj Zakon donosi radi usklađivanja zakonodavstva Republike Hrvatske s pravnom stečevinom Europske unije.

Naime, ovaj Prijedlog zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača upućuje se u proceduru po hitnom postupku, obzirom da je pokrenut prelsudski postupak protiv Republike Hrvatske zbog navodne povrede prava Europske unije – povreda br. 2014/2229 zbog neispunjavanja obveza iz članka 4. i članka 7. stavka 4. točke (c) Direktive 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, Direktive 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća („Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi“), kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća (vezano pojam maloprodajne cijene) te članaka 4. i 6. Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (vezano uz isticanje dviju cijena prilikom trajanja posebnih oblika prodaje).

Vezano uz navedeno, potrebno je izvršiti dodatno usklađivanje zakonodavstva Republike Hrvatske s pravnom stečevinom Europske unije.

KONAČNI PRIJEDLOG ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA

Članak 1.

U Zakonu o zaštiti potrošača („Narodne novine”, broj 41/2014), u članku 5. točki 1. i 6. riječi: ”porez na dodanu vrijednost” zamjenjuju se riječima: ”poreze i druga javna davanja”.

Članak 2.

Iza članka 11. dodaje se naslov i članak 11.a koji glasi:

„Neželjene komunikacije putem telefona i/ili poruka

Članak 11.a

(1) Zabranjeno je upućivati pozive i/ili poruke putem telefona potrošačima koji su se upisali u registar potrošača koji ne žele primati pozive i/ili poruke u okviru promidžbe i/ili prodaje putem telefona.

(2) Registar iz stavka 1. ovoga članka vodi se pri Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti.

(3) Upis i/ili ispis iz registra iz stavka 1. ovoga članka obavljaju trgovci – operatori elektroničkih komunikacija.

(4) Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača pravilnikom će propisati postupak upisa i ispisa, te uvjete i način korištenja registra iz stavka 1. ovoga članka uz prethodno mišljenje Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti.”.

Članak 3.

U članku 12. stavak 1. mijenja se i glasi:

„(1) Za usluge popravaka i održavanja proizvoda, ukoliko je vrijednost usluge veća od 500,00 kuna, trgovac je dužan potrošaču ispostaviti ponudu na trajnom mediju s opisom radova te potrebnog materijala i dijelova za popravak.”.

Iza stavka 2. dodaje se stavak 3. koji glasi:

„(3) Teret dokaza o ispostavljanju ponude iz stavka 1. ovoga članka je na trgovcu.”.

Članak 4.

U članku 13. stavak 2. mijenja se i glasi:

„(2) U slučaju da trgovac nije ispunio ugovor dužan je vratiti potrošaču uplaćeni predujam uvećan za zakonske zatezne kamate, računajući od dana primitka predujma do dana isplate, što je moguće prije, a najkasnije u roku od sedam dana od dana raskida ugovora.”.

Članak 5.

U članku 18. dodaje se stavak 5. koji glasi:

„(5) Odredbe stavka 4. ovoga članka ne primjenjuju se na ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija i ugovore sklopljene na daljinu iz dijela III. glave III. odjeljka I. ovoga Zakona, te u slučajevima kada posebni oblik prodaje iz ovoga članka traje najdulje 3 dana.”.

Članak 6.

Članak 19. mijenja se i glasi:

„Akcijska prodaja je prodaja određenih proizvoda po cijeni koja je niža od cijene tog proizvoda u redovnoj prodaji.”.

Članak 7.

Članak 21. mijenja se i glasi:

„(1) Sezonskim sniženjem smatra se prodaja proizvoda po sniženoj cijeni nakon proteka sezone.

(2) Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača pravilnikom će propisati uvjete i način provođenja sezonskog sniženja iz stavka 1. ovoga članka.”.

Članak 8.

U članku 25. stavak 7. mijenja se i glasi:

“(7) U vezi s prigovorom, odnosno reklamacijom koja se odnosi na javne usluge, potrošač može pokrenuti sudski ili izvansudski postupak tek nakon što je iscrpio postupke iz stavka 5. ovoga članka ili postupak utvrđen zakonom kojim se uređuje opći upravni postupak u odnosu na zaštitu od postupanja pružatelja javnih usluga.”.

Članak 9.

U članku 44. stavak 2. mijenja se i glasi:

„(2) Ako trgovac ne ispuní ugovor u roku iz stavka 1. ovoga članka, dužan je o tome, bez odgađanja, pisanim putem obavijestiti potrošača.”.

Iza stavka 2. dodaje se novi stavak 3. koji glasi:

„(3) Potrošač ima pravo na raskid ugovora, samo ako je dao trgovcu naknadni razumni rok za ispunjenje ugovora.”.

Dosadašnji stavak 3. postaje stavak 4.

Članak 10.

Iza članka 66. dodaje se naslov i članak 66.a koji glasi:

„Sklapanje ugovora o uslugama na daljinu putem telefona

Članak 66. a

(1) U slučaju sklapanja ugovora o uslugama na daljinu putem telefona, trgovac je dužan potrošaču dostaviti ponudu na trajnom mediju na način kojim će nedvojbeno biti moguće utvrditi trenutak zaprimanja ponude.

(2) Ugovor iz stavka 1. ovoga članka smatra se sklopljenim, kad potrošač potpisanu ponudu ili pisani pristanak pošalje trgovcu.

(3) Odredbe ovoga članka ne primjenjuju se na ugovore sklopljene temeljem posebnog propisa kojim se uređuju elektroničke komunikacije.“.

Članak 11.

U članku 106. stavku 1. riječi: ”Pravilnika o načinu oglašavanja o lijekovima i homeopatskim proizvodima”, zamjenjuju se riječima: ” Pravilnika o načinu oglašavanja o lijekovima”.

Članak 12.

U članku 125. stavak 2. mijenja se i glasi:

“(2) Vijeće čine predstavnici ministarstva nadležnog za gospodarstvo, ministarstva nadležnog za financije, ministarstva nadležnog za poljoprivredu, ministarstva nadležnog za pomorstvo, promet i infrastrukturu, ministarstva nadležnog za zdravlje, Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Hrvatske narodne banke, Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga, Hrvatske energetske regulatorne agencije, Vijeća za vodne usluge, Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske obrtničke komore, Hrvatske udruge poslodavaca, trgovačkog suda, udruga za zaštitu potrošača, jedinica lokalne samouprave na čijem se području provodi savjetovanje potrošača iz članka 132. ovoga Zakona i neovisni stručnjaci iz područja zaštite potrošača koji se imenuju na četiri godine.”.

Članak 13.

Članak 134. mijenja se i glasi:

„(1) Nadzor nad provođenjem ovoga Zakona, osim u slučajevima iz stavaka 2. i 3. ovoga članka, obavljaju tržišni inspektori Ministarstva gospodarstva u skladu s ovlastima određenim posebnim zakonom.

(2) Nadzor nad provođenjem ovoga Zakona kod trgovaca – kreditnih institucija i kreditnih unija kojima je Hrvatska narodna banka izdala odobrenje za rad, kod institucija za platni promet i institucija za elektronički novac u dijelu odnosa s potrošačima koji proizlaze iz pružanja usluga temeljem odobrenja Hrvatske narodne banke za pružanje platnih usluga i izdavanje elektroničkog novca, obavlja Hrvatska narodna banka na način propisan posebnim zakonima kojima se uređuje poslovanje tih trgovaca.

(3) Nadzor nad provođenjem ovoga Zakona glede upisa i ispisa iz Registra iz članka 11.a ovoga Zakona obavlja Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti.”.

Članak 14.

U članku 137. stavku 1. točki 2. riječi: “i 8.” brišu se.

Točka 5. mijenja se i glasi: “sezonsko sniženje provodi suprotno pravilniku iz članka 21. stavka 2. ovoga Zakona”.

Točka 6. briše se.

Dosadašnje točke 7. i 8. postaju točke 6. i 7.

U stavku 3. točke 2. i 3. mijenjaju se i glase:

„2. ne primjenjuje obračun i cijene uređene posebnim propisima (članak 24. stavak 2.)

3. nije potrošača na jasan i razumljiv način obavijestio, odnosno predao ili predočio isprave iz članka 42. stavka 1. točke 6. ovoga Zakona”.

Točka 5. mijenja se i glasi:

„u slučaju proizvoda s materijalnim nedostatkom nije prema izboru potrošača uklonio nedostatak na proizvodu, nije predao drugi proizvod bez nedostatka, nije snizio cijenu te nakon isteka naknadnog razumnog roka za ispunjenje, odnosno i bez ostavljanja naknadnog roka za ispunjenje u slučaju ako je nakon obavijesti o nedostacima izjavio da neće ispuniti ugovor ili ako iz okolnosti konkretnog slučaja očito proizlazi da neće moći ispuniti ugovor ni u naknadnom roku, nije na zahtjev potrošača vratio iznos plaćen za taj proizvod ili nije ispunio drugu obvezu koju je bio dužan ispuniti sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima o odgovornosti za materijalne nedostatke (članak 43. stavak 2.)“.

Stavak 4. mijenja se i glasi:

„(4) Tržišni inspektor će rješenjem narediti trgovcu:

1. vraćanje više naplaćenog iznosa oštećenom potrošaču ako utvrdi da se nije pridržavao istaknute maloprodajne cijene i uvjeta prodaje (članak 7. stavak 7.)

2. vraćanje uplaćenog predujma uvećanog za zakonske zatezne kamate, računajući od dana primitka predujma do dana isplate, što je moguće prije, a najkasnije u roku od sedam dana od dana raskida ugovora (članak 13. stavak 2.)

3. vraćanje novčanog iznosa oštećenom potrošaču, ako utvrdi da je naplatio izdavanje opomene (članak 15. stavak 1.)

4. vraćanje više naplaćenog iznosa oštećenom potrošaču ako utvrdi da nije primijenio obračun i cijenu uređenu posebnim propisom (članak 24. stavak 2)
5. vraćanje dodatno naplaćenog novčanog iznosa oštećenom potrošaču bez njegova izričitog pristanka (članak 47.)
6. vraćanje potrošaču uplaćenog iznosa na temelju ugovora, ako je potrebno i plaćene troškove dostave, ako utvrdi da je potrošač jednostrano raskinuo ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija ili na daljinu, a trgovac mu nije vratio plaćeni iznos (članak 76. stavak 1.).“.

U stavku 5. riječi: “stavaka 2., 3. i 4.“ brišu se.

Članak 15.

Članak 138. mijenja se i glasi:

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

1. ne označi proizvode sukladno članku 6. stavku 1., 2. i 3. ovoga Zakona
2. jasno, vidljivo i čitljivo ne istakne iznos maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda ili usluga koje pruža (članak 7. stavak 1.)
3. se ne pridržava istaknute maloprodajne cijene i uvjeta prodaje (članak 7. stavak 7.)
4. pri oglašavanju u kojem se navodi maloprodajna cijena proizvoda ili usluga ne navede i cijenu za jedinicu mjere (članak 7. stavak 8.)
5. ako bez opravdanog razloga odbije sklopiti ugovor o prodaji proizvoda ili pružanju usluge ako to ne proizlazi iz okolnosti slučaja (članak 8. stavak 1.)
6. uvjete prodaje ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo u prodajnom prostoru (članak 8. stavak 2.)
7. ne omogući provjeru ispravnosti zaračunatog iznosa u odnosu na kupljene proizvode ili pružene usluge (članak 9. stavak 1.)
8. naplati ispostavljanje računa (članak 9. stavak 2.)
9. ne omogući podnošenje pisanog prigovora u poslovnim prostorijama ili ne potvrdi primitak prigovora (članak 10. stavak 1.)
10. ne omogući podnošenje pisanog prigovora putem pošte, telefaks uređaja ili elektroničke pošte (članak 10. stavak 2.)
11. u poslovnim prostorijama vidljivo ne istakne obavijest o načinu podnošenja pisanih prigovora iz članka 10. stavaka 1. i 2. ovoga Zakona (članak 10. stavak 3.)
12. na računu ispostavljenom za javnu uslugu vidljivo ne istakne obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora (članak 10. stavak 4.)
13. u pisanom obliku ne odgovori na zaprimljeni prigovor potrošača iz članka 10. stavka 1. kao i na pisane prigovore potrošača zaprimljene putem pošte, telefaks uređaja ili elektroničke pošte najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora (članak 10. stavak 5.)
14. ne vodi i ne čuva na prodajnom mjestu evidenciju prigovora potrošača iz članka 10. stavaka 1. i 2. ovoga Zakona na trajnom mediju godinu dana od dana primitka pisanog prigovora potrošača (članak 10. stavak 6.)
15. upućuje pozive i/ili poruke putem telefona potrošačima koji su se upisali u Registar iz članka 11.a ovoga Zakona
16. ne ispostavi ponudu s opisom radova te potrebnog materijala i dijelova za popravak za usluge popravaka i održavanja proizvoda, ukoliko je vrijednost usluge veća od 500,00 kuna (članak 12. stavak 1.)

17. ne postupi sukladno članku 47. ovoga Zakona ako se tijekom popravka pojavi potreba za dodatnim radovima i ugradnjom dodatnih dijelova (članak 12. stavak 2.)
18. nije potrošaču vratio iznos uplaćenog predujma uvećanog za zakonske zatezne kamate, računajući od dana primitka predujma do dana isplate, što je moguće prije, a najkasnije u roku od sedam dana od dana raskida ugovora (članak 13. stavak 2.)
19. potrošaču ne prizna da je račun plaćen sukladno odredbama članka 14. ovoga Zakona
20. potrošaču naplati izdavanje opomene radi naplate neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja (članak 15. stavak 1.)
21. na računu za javnu uslugu ne istakne iznos neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja za prethodna razdoblja (članak 15. stavak 2.)
22. pokrene postupak prisilne naplate prije okončanja sudskog ili izvansudskog postupka glede osporenih neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja (članak 15. stavak 3.)
23. ambalaža dovodi potrošača u zabludu glede mase i veličine proizvoda te ako nije sukladna posebnim zahtjevima za ambalažu (članak 16. stavak 1.)
24. ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo cijenu proizvoda i usluge zamatanja (članak 16. stavak 2.)
25. na zahtjev potrošača ne zadrži ambalažu prodanog proizvoda (članak 16. stavak 3.)
26. ostavlja oglasne poruke i materijale u ili na poštanskim sandučićima, te na ili ispred kućnih vrata potrošača ako je takva zabrana na njima jasno napisana (članak 17. stavak 1.)
27. tijekom trajanja posebnog oblika prodaje, proizvode prodaje po cijeni koja nije niža od cijene tih proizvoda u redovnoj prodaji te ako nije istaknuo cijenu u redovnoj prodaji i cijenu tijekom trajanja posebnog oblika prodaje (članak 18. stavak 1. i 4.)
28. postupa suprotno članku 20. podstavcima 1. do 5. ovoga Zakona
29. postupa suprotno odredbama pravilnika iz članka 21. stavka 2. ovoga Zakona
30. nije jasno, vidljivo i čitljivo označio na proizvodu ili na prodajnom mjestu da je riječ o prodaji proizvoda s greškom niti je upoznao potrošača u čemu se sastoji greška na proizvodu (članak 22.)
31. za proizvode kojima istječe rok uporabe nije dodatno jasno, vidljivo i čitljivo istaknuo krajnji rok uporabe (članak 23.)
32. ne primjenjuje obračun i cijene uređene posebnim propisima (članak 24. stavak 2.)
33. naplati uslugu očitavanja mjernih uređaja, osim u slučajevima koji su određeni posebnim propisom (članak 24. stavak 3.)
34. ne omogućiti potrošaču upoznavanje unaprijed sa svojim općim uvjetima poslovanja te uvjetima korištenja javnih usluga i javno ih ne objavi na svojim mrežnim stanicama (članak 24. stavak 4.)
35. pisanim putem ne obavijesti potrošača o svakoj promjeni svojih općih uvjeta poslovanja i uvjeta korištenja javnih usluga (članak 24. stavak 5.)
36. ne osnuje povjerenstvo za reklamacije potrošača ili u sastavu povjerenstva nema predstavnika udruga za zaštitu potrošača (članak 25. stavak 3.)
37. povjerenstvo za reklamacije potrošača ne odgovori pisanim putem na zaprimljenu reklamaciju u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije (članak 25. stavak 6.)
38. ne omogućiti priključak na distribucijsku mrežu i uporabu priključka i mreže te pružanje usluga pod nediskriminirajućim, unaprijed poznatim i ugovorenim uvjetima (članak 26.)
39. obustavi pružanje javne usluge prije okončanja navedenoga sudskog ili izvansudskog postupka, ako se račun trgovca osporava u sudskom ili izvansudskom postupku, a potrošač uredno podmiruje sve sljedeće nesporne račune (članak 27. stavak 1.)
40. ponovno, bez naknade, ne započne i nastavi pružati uslugu potrošaču do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka u slučaju da je obustavio pružanje usluge prije nego što je od nadležnog tijela ili osobe obaviješten o pokrenutom sudskom ili izvansudskom postupku

osim u slučaju da je potrošač raskinuo ugovor s trgovcem koji pruža javnu uslugu (članak 27. stavak 2.)

41. obustavi pružanje javne usluge radi pokretanja postupka prisilne naplate (članak 27. stavak 3.)

42. ne održava kvalitetu pružene javne usluge u skladu s posebnim propisima i pravilima struke (članak 28.)

43. se koristi praksom koja je nepoštena u smislu članaka 32. do 38. ovoga Zakona

44. potrošaču nije na jasan i razumljiv način pružio informacije iz članka 42. stavka 1. ovoga Zakona

45. potrošaču nije ispunio ugovor u skladu s odredbama ugovora, ovoga Zakona i Zakona o obveznim odnosima (članak 43. stavak 1.)

46. u slučaju proizvoda s materijalnim nedostatkom nije prema izboru potrošača uklonio nedostatak na proizvodu, nije predao drugi proizvod bez nedostatka, nije snizio cijenu te nakon isteka naknadnog razumnog roka za ispunjenje, odnosno i bez ostavljanja naknadnog roka za ispunjenje u slučaju ako je nakon obavijesti o nedostacima izjavio da neće ispuniti ugovor ili ako iz okolnosti konkretnog slučaja očito proizlazi da neće moći ispuniti ugovor ni u naknadnom roku, nije na zahtjev potrošača vratio iznos plaćen za taj proizvod ili nije ispunio drugu obvezu koju je bio dužan ispuniti sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima o odgovornosti za materijalne nedostatke (članak 43. stavak 2.)

47. proizvod za koji je dano jamstvo nije popravio u razumnom roku ili ako to nije učinio, a umjesto toga nije potrošaču predao proizvod koji je ispravan ili nije ispunio drugu obvezu koju je bio dužan ispuniti sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima o jamstvu za ispravnost prodane stvari (članak 43. stavak 3.)

48. pisanim putem ne obavijesti potrošača da nije ispunio ugovor (članak 44. stavak 2.)

49. ne zatraži izričit pristanak potrošača za bilo koje dodatno plaćanje koje bi potrošač bio dužan izvršiti osim iznosa koji je ugovoren kao protučinidba za glavnu činidbu trgovca prije nego što potrošač sklopi ugovor ili bude obavezan odgovarajućom ponudom (članak 47. stavak 1.)

50. nije na jasan i razumljiv način obavijestio potrošača o podacima iz članka 57. stavka 1. ovoga Zakona, prije nego što potrošač sklopi ugovor izvan poslovnih prostorija ili ugovor na daljinu ili bude obavezan odgovarajućom ponudom,

51. ne preda potrošaču obavijest iz članka 57. ovoga Zakona na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju te ako obavijest nije čitka i napisana jednostavnim i razumljivim jezikom (članak 62.)

52. ne dostavi potrošaču primjerak ugovora ili pisanu potvrdu usmeno sklopljenog ugovora na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju (članak 63. stavak 1.)

53. u slučaju sklapanja ugovora na daljinu, obavijest iz članka 57. stavka 1. ovoga Zakona nije prilagođena sredstvu daljinske komunikacije koje se koristi te nije priopćena jednostavnim i razumljivim jezikom, i nije čitljiva ako se daje na trajnom mediju (članak 66. stavak 1.)

54. ne dostavi potrošaču ponudu na trajnom mediju na način kojim će nedvojbeno biti moguće utvrditi trenutak zaprimanja ponude (članak 66. a. stavak 1.)

55. nije jasno i vidno istaknuo podatke iz članka 57. stavka 1. točaka 1., 5., 15. i 16. i stavaka 4. do 6. ovog Zakona prije nego što potrošač izvrši narudžbu elektroničkim putem (članak 67. stavak 1.)

56. nije omogućio potrošaču da u trenutku izvršenja narudžbe jasno izjavi da je upoznat s tim da narudžba uključuje obvezu plaćanja, odnosno nije omogućio potrošaču aktivno polje na ekranu ili sličnu funkciju koja ga upozorava da je to narudžba s obvezom plaćanja (članak 67. stavak 2. i 3.)

57. u razumnom roku nakon sklapanja ugovora na daljinu, a najkasnije u trenutku isporuke robe ili početka izvršavanja usluge, nije dostavio potrošaču sklopljeni ugovor na trajnom mediju (članak 69. stavak 1.)
58. ne raskine bilo koji povezani ugovor u slučaju raskida ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija ili ugovora sklopljenog na daljinu (članak 78.)
59. potrošaču ne uputi prethodnu obavijest ili ako je prethodna obavijest upućena nepravodobno (članak 81. stavak 1.)
60. prethodna obavijest ne sadrži podatke propisane člancima 82. do 85. ovoga Zakona (članak 81. stavak 2.)
61. ne vrati potrošaču sve što je na temelju ugovora od njega primio, umanjeno za iznos koji je ovlašten naplatiti od potrošača, najkasnije u roku od 30 dana od dana zaprimanja obavijesti o raskidu ugovora (članak 90. stavak 7.)
62. ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji i ugovor o zamjeni nije sklopljen u pisanom obliku, na papiru ili drugom trajnom mediju (članak 96. stavak 1.)
63. ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji i ugovor o zamjeni nije sastavljen na službenom jeziku ili jednom od službenih jezika države u kojoj potrošač boravi ili čiji je državljanin, po njegovu izboru, s tim da ako potrošač boravi u, ili je državljanin neke države članice Europske unije, može izabrati službeni jezik te države jedino ako je to ujedno službeni jezik Europske unije (članak 96. stavak 2.)
64. potrošač boravi u Republici Hrvatskoj ili ako trgovac obavlja svoju prodajnu djelatnost na području Republike Hrvatske, a ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji i ugovor o zamjeni nije sastavljen na hrvatskom jeziku (članak 96. stavak 3.)
65. ne dostavi potrošaču ovjereni prijevod ugovora na službeni jezik ili jedan od službenih jezika države u kojoj se nekretnina nalazi, s tim da, ako se nekretnina nalazi u nekoj državi članici Europske unije, ugovor mora biti preveden na službeni jezik ili jedan od službenih jezika te države koji je ujedno i službeni jezik Europske unije ako se ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*) odnosi na određenu nekretninu (članak 96. stavak 4.)
66. potrošaču ne uruči najmanje dva primjerka ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*), ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovora o ponovnoj prodaji i ugovora o zamjeni (članak 96. stavak 6.)
67. u svakom oglasu koji se odnosi na ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji i ugovor o zamjeni nije jasno naznačeno pravo dobivanja prethodne obavijesti iz članka 98. ovoga Zakona, kao i mjesto na kojem se ta obavijest može dobiti (članak 97. stavak 1.)
68. se sklapanje ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*), ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovora o ponovnoj prodaji i ugovora o zamjeni potrošaču nudi osobno, na promotivnom ili prodajnom događanju, a trgovac u pozivu jasno ne navede komercijalnu svrhu i prirodu događanja (članak 97. stavak 2.)
69. obavijest iz članka 97. stavka 1. ovoga Zakona nije dostupna tijekom čitavog trajanja događanja iz stavka 2. istog članka (članak 97. stavak 3.)
70. vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*) i dugotrajni turistički proizvod oglašava i/ili nudi na tržištu kao ulaganje (članak 97. stavak 4.)
71. potrošaču na jasan i razumljiv način ne pruži točnu i potpunu obavijest o ugovoru o pravu na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*), ugovoru o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovoru o ponovnoj prodaji i ugovoru o zamjeni, putem standardnog informacijskog obrasca u razumnom roku prije prihvaćanja ponude ili sklapanja ugovora (članak 98. stavak 1.)

72. obavijest iz članka 98. stavka 1. ovoga Zakona nije potrošaču besplatno stavljena na raspolaganje (članak 98. stavak 2.)
73. obavijest iz članka 98. stavka 1. ovoga Zakona nije sastavljena na službenom jeziku ili jednom od službenih jezika države u kojoj potrošač ima boravište ili čiji je državljanin, prema njegovu izboru, a ako potrošač ima boravište ili je državljanin neke države članice Europske unije, može izabrati službeni jezik te države jedino ako je to ujedno službeni jezik Europske unije (članak 98. stavak 4.)
74. ne obavijesti potrošača pisanim putem, na papiru ili drugom trajnom mediju, prije sklapanja ugovora, o izmjenama svakog podatka navedenog u prethodnoj obavijesti, ili u ugovoru te izmjene nije izričito naveo (članak 99. stavak 2.)
75. potrošač prije sklapanja ugovora nije izričito upozoren na postojanje prava na jednostrani raskid ugovora iz članka 100. ovoga Zakona, dužinu roka za taj raskid, kao i na zabranu plaćanja unaprijed za vrijeme trajanja tog roka za raskid (članak 99. stavak 4.)
76. zahtijeva od potrošača naknadu troškova i/ili plaćanje vrijednosti usluge koja mu je na temelju ugovora bila ispunjena prije nego što je iskoristio svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 100. ovoga Zakona (članak 101. stavak 1.)
77. tereti potrošača za štetu koja nastane zbog toga što je potrošač iskoristio svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 100. ovoga Zakona (članak 101. stavak 2.)
78. prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 100. ovoga Zakona, od potrošača zahtijeva bilo kakvo plaćanje unaprijed, davanje jamstava, rezervaciju novca na računu, izričito priznanje duga ili izvršenje bilo koje druge financijske transakcije u vezi s ugovorom o pravu na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*), ugovorom o dugotrajnom turističkom proizvodu te ugovorom o zamjeni (članak 102. stavak 1.)
79. zahtijeva od potrošača bilo kakvo plaćanje unaprijed, davanje jamstava, rezervaciju novca na računu, izričito priznanje duga ili izvršenje bilo koje druge financijske transakcije prije nego što ponovna prodaja prava bude izvršena, odnosno ugovor o ponovnoj prodaji prestane na neki drugi način (članak 102. stavak 2.)
80. zahtijeva bilo kakvo plaćanje na temelju ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu koje nije utemeljeno na planu obročne otplate (članak 103. stavak 2.)
81. ne uputi potrošaču pisani zahtjev za plaćanje, na papiru ili drugom trajnom mediju, najkasnije 14 dana prije datuma dospijeca pojedinog obroka za svako plaćanje na temelju ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu (članak 103. stavak 4.)
82. zahtijeva od potrošača, od drugog obroka nadalje, plaćanje bilo kakve naknade ili kazne ako potrošač raskine ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu (članak 103. stavak 5.)
83. u slučaju jednostranog raskida ugovora o vremenski ograničenoj uporabi (*timeshare*) i ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu, zahtijeva od potrošača bilo kakvu naknadu kod raskida povezanog ugovora o zamjeni ili bilo kojeg drugog povezanog ugovora, ili ugovora o kreditu (članak 104. stavci 1. i 3.)
84. potrošaču ne vrati sve što je temeljem povezanog ugovora primio od njega, bilo on ili treća osoba s kojom je potrošač sklopio povezani ugovor, i to u roku od 30 dana od dana kada je trgovac primio obavijest iz članka 100. ovoga Zakona (članak 104. stavak 6.).

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

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

Članak 16.

Članak 140. mijenja se i glasi:

“ Novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 100.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj trgovac - operator elektroničkih komunikacija, ako obavlja upis i/ili ispis iz registra suprotno odredbama pravilnika iz članka 11.a ovoga Zakona.”.

PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 17.

(1) Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača donijet će pravilnik iz članka 2. ovoga Zakona u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

(2) Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača donijet će pravilnik iz članka 7. ovoga Zakona u roku od 30 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

Članak 18.

Odluka o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača (Narodne novine, broj 90/2014) uskladit će se s odredbama ovoga Zakona u roku od 60 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

Članak 19.

Postupci pokrenuti do dana stupanja na snagu ovoga Zakona dovršit će se prema odredbama Zakona o zaštitu potrošača (Narodne novine, broj 41/2014).

Članak 20.

Ovaj Zakon stupa na snagu osmoga dana od dana objave u Narodnim novinama, osim članka 7. ovoga Zakona kojim se mijenja članak 21. Zakona, članka 14. ovoga Zakona kojim se mijenja članak 137. stavak 1. točka 5. Zakona i članka 15. ovoga Zakona kojim se mijenja članak 138. stavak 1. točka 29. Zakona koji stupaju na snagu 1. studenoga 2015. godine.

O B R A Z L O Ž E N J E

Uz članak 1.

Ovim člankom 1. vrši se dodatno usklađivanje s Direktivom o nepoštenoj poslovnoj praksi u pogledu pojmova „maloprodajna cijena“ i „cijena za jedinicu mjere“. Naime, Europska komisija je putem EU PILOT-a upozorila da pojam maloprodajna cijena nije usklađen s predmetnom Direktivom. Prema predmetnoj Direktivi, definicija maloprodajne cijene je šira, jer uključuje sve poreze, dok po definiciji iz Zakona o zaštiti potrošača uključuje samo porez na dodanu vrijednost, iako može sadržavati i neke druge fiskalne namete, poput trošarina ili naknade za plastičnu ambalažu. Stoga je ove pojmove potrebno uskladiti.

Uz članak 2.

Ovim člankom propisuje se zabrana upućivanja poziva i/ili poruka putem telefona potrošačima koji su se upisali u registar potrošača koji ne žele primati pozive i/ili poruke u okviru promidžbe i/ili prodaje putem telefona.

Također, propisuje se da upis i/ili ispis iz predmetnog registra obavljaju trgovci – operatori elektroničkih komunikacija.

Naime, potrošači koji ne žele primati pozive i/ili poruke trgovaca koji nude svoje proizvode putem telefona mogu upisati u registar svoj broj telefona, a trgovci koji se bave takvom vrstom prodaje, morat će prije toga provjeriti u Registru telefonske brojeve, kako ne bi pozivali potrošače koji to ne žele. Ovakva praksa postoji u nekoliko država članica Europske unije, poput Njemačke, Grčke, Italije, Velike Britanije, Belgije.

Predmetni registar vodit će se pri Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti.

Postupak upisa, ispisa, uvjete i način korištenja registra pravilnikom će propisati ministar nadležan za područje zaštite potrošača.

Uz članak 3.

Ovim člankom je u članku 12. važećeg Zakona predloženo da je za usluge popravaka i održavanja proizvoda, ako je vrijednost usluge veća od 500,00 kuna trgovac dužan potrošaču ispostaviti ponudu na trajnom mediju s opisom radova te potrebnog materijala i dijelova za popravak, te da je teret dokaza o ispostavljanju te ponude na trgovcu.

Uz članak 4.

Ovim člankom propisana je obveza trgovca da je, u slučaju neispunjenja ugovora, dužan vratiti potrošaču uplaćeni predujam uvećan za zakonske zatezne kamate, računajući od dana primitka predujma do dana isplate, što je moguće prije, a najkasnije u roku od sedam dana od dana raskida ugovora. Ova se odredba usklađuje s odredbama Zakona o obveznim odnosima („Narodne novine”, br.35/05., 41/08. i 125/11.) u pogledu raskida ugovora zbog neispunjenja.

Uz članak 5.

Ovim člankom dodaje se stavak 5. u članak 18. važećeg Zakona kojim se uređuju posebni oblici prodaje.

Naime, Europska komisija upozorila je da obveza isticanja dviju cijena tijekom posebnih oblika prodaje za sve ugovore nije u skladu s Direktivom o nepoštenoj poslovnoj praksi koja ne predviđa takvu obvezu, a što bi moglo predstavljati povredu prava Europske unije. Međutim, Direktiva o potrošačkim pravima dozvoljava državama članicama da mogu propisati dodatne zahtjeve kod ugovora sklopljenih unutar poslovnih prostorija, tako da se iskoristila ova regulatorna mogućnost, te će se dvije cijene i dalje isticati kod tzv. klasičnih ugovora, dok se kod ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija i ugovora na daljinu, ove odredbe neće primjenjivati, budući da niti sama Direktiva o potrošačkim pravima to ne predviđa.

Nadalje, trgovci su se kontinuirano žalili na otežanu provedbu odredbe važećeg Zakona koja propisuje obvezno isticanje dviju cijena, i to u slučajevima kad posebni oblici prodaje traju kraće vremensko razdoblje. U tom se smislu predlaže da se obveza isticanje dviju cijena ne primjenjuje na situacije kada posebni oblici prodaje traju najdulje 3 dana.

Uz članak 6.

Ovim člankom uređuje se akcijska prodaja. Naime, Europska Komisija je upozorila da su odredbe važećeg Zakona kojim je uređena akcijska prodaja protivne Direktivi o nepoštenoj poslovnoj praksi i kao takve bi mogle predstavljati povredu prave Europske unije. To se posebno tiče duljine trajanja akcijske prodaje, označavanja proizvoda koji su na akciji kao i navođenja duljine trajanja akcije tijekom oglašavanja.

Uz članak 7.

Ovim člankom uređuje se sezonsko sniženje.

Europska Komisija je upozorila da nisu u skladu s Direktivom o nepoštenoj poslovnoj praksi odredbe važećeg Zakona koje se odnose na sniženje i to posebno odredba kojom je propisano kad je sniženje određeno u rasponu da se najviši postotak sniženja mora odnositi na najmanje jednu petinu proizvoda koji su na sniženju, te odredba kojom je propisano da trgovac može iskazati sve izmjene cijena tijekom sezonskog sniženja.

Nadalje, obzirom da su se u praksi pokazali spornim predloženi termini početka sezonskog sniženja, predlaže se da se pravilnikom propišu uvjeti i način provođenja sezonskog sniženja.

Uz članak 8.

Ovim člankom izvršena je izmjena u članku 25. stavku 7. važećeg Zakona. U predmetnom je članku propisano da kod povrede prava potrošača korisnika javnih usluga, potrošač može pokrenuti sudski ili izvansudski postupak tek nakon što je iscrpio pisani prigovor trgovcu i postupak za reklamaciju pred Povjerenstvom za reklamacije potrošača, te postupak utvrđen Zakonom o općem upravnom postupku.

U praksi je ta odredba izazivala poteškoće. Naime, potrošači nisu mogli pokrenuti sudski ili izvansudski postupak sve dok nisu iscrpili sve naprijed navedene postupke, uključujući i postupak po Zakonu o općem upravnom postupku čije se trajanje nije moglo unaprijed predvidjeti, tako da je mogućnost pokretanja postupka po Zakonu o općem upravnom

postupku predložena kao alternativna. Dakle, potrošači mogu odabrati hoće li u zaštiti svojih prava prilikom korištenja javnih usluga podnositi trgovcu pisani prigovor, te po potrebi reklamaciju povjerenstvu za reklamacije ili će pokrenuti postupak utvrđen Zakonom o općem upravnom postupku, a sve prije eventualnog pokretanja sudskog ili izvansudskog postupka.

Uz članak 9.

Ovim člankom vrši se dodatno usklađivanje s Direktivom o potrošačkim pravima u pogledu roka za ispunjenje ugovora. Naime, važećim Zakonom propisano je da ukoliko trgovac ne može ispuniti ugovor, dužan je o tome potrošača pisano izvijestiti, a potrošač bira da li će raskinuti ugovor ili će trgovcu dati naknadni rok za ispunjenje ugovora. I takvo pravo je šire od onoga koje propisuje Direktiva. Naime, Direktiva propisuje da ukoliko trgovac ne ispuni ugovor, potrošač mu mora dati naknadni rok za ispunjenje, a ako trgovac ne ispuni ugovor ni u naknadnom roku, tek tada potrošač ima pravo na raskid ugovora. S tim u skladu izvršena je ova izmjena.

Uz članak 10.

Ovim člankom propisana je dodatna obveza trgovca kod sklapanja ugovora putem telefona.

Naime, trgovci komuniciraju s potrošačima nudeći svoje proizvode i usluge, potrošači na to pristanu, a nisu ni svjesni da su zapravo sklopili ugovor.

Direktiva o potrošačkim pravima u ovim slučajevima daje mogućnost državi članici da propiše dodatne zahtjeve.

U tom se smislu predlaže da je u slučaju sklapanja ugovora o uslugama putem telefona, trgovac dužan dostaviti potrošaču ponudu na trajnom mediju na način kojim će nedvojbeno biti moguće utvrditi trenutak zaprimanja ponude, a ugovor se smatra sklopljenim kad potrošač pošalje trgovcu potpisanu ponudu ili pisani pristanak.

Iznimno ove se odredbe neće primjenjivati na ugovore koji su sklopljeni temeljem posebnih propisa kojima se uređuju elektroničke komunikacije, obzirom da je predmetno područje, poglavito odnos operatora i korisnika (potrošača) istim detaljno uređeno.

Uz članak 11.

Ovim člankom je u članku 106. izvršena tehnička izmjena, obzirom da se promijenio naziv navedenog Pravilnika.

Uz članak 12.

Ovim se člankom dopunjuje sastav Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača s predstavnikom Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga i predstavnicima lokalne samouprave na čijem se području provodi savjetovanje potrošača sufinancirano iz državnog proračuna.

Uz članak 13.

Ovim člankom propisuje se da nadzor nad provođenjem ovoga Zakona, osim u slučajevima iz stavka 2. i 3. ovoga članka, obavljaju tržišni inspektori Ministarstva gospodarstva u skladu s ovlastima određenim posebnim zakonom.

Nadalje, propisuje se ovlast nadzora Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti u pogledu upisa i ispisa iz registra potrošača koji ne žele biti pozivani u okviru promidžbe i prodaje putem telefona iz članka 11.a. ovoga Zakona.

Također, propisuje se ovlast Hrvatskoj narodnoj banci za nadzor nad provođenjem ovoga Zakona kod trgovaca – kreditnih institucija i kreditnih unija kojima je Hrvatska narodna banka izdala odobrenje za rad, kod institucija za platni promet i institucija za elektronički novac u dijelu odnosa s potrošačima koji proizlaze iz pružanja usluga temeljem odobrenja Hrvatske narodne banke za pružanje platnih usluga i izdavanje elektroničkog novca.

Uz članak 14.

Ovim člankom propisane su upravne mjere.

U važećem Zakonu propisana je upravna mjera za koju je u praksi utvrđena otežana provedba. Naime, u provedbi inspekcijskog nadzora rješenjem je trgovcu bilo privremeno zabranjena prodaja proizvoda i pružanje usluga do otklanjanja nalazom utvrđenih nepravilnosti ako prilikom oglašavanja u kojem se navodi maloprodajna cijena proizvoda ili usluga nije bila navedena i cijena za jedinicu mjere, a što je u praksi bilo teško provedivo.

Točke 5. i 6. stavka 1. se nomotehnički se usklađuju s odredbama Zakona kojima se uređuju akcijska prodaja i sezonsko sniženje.

Stavkom 3. propisuje se da će tržišni inspektor rješenjem narediti trgovcu otklanjanje nepravilnosti određujući rok u kojem se ta nepravilnost mora otkloniti ako ne primjenjuje obračun i cijene uređene posebnim propisima kao i ako nije potrošača na jasan i razumljiv način obavijestio, odnosno predao ili predočio isprave koje je proizvođač pripremio (jamstvo, tehničke upute, upute za sklapanje, upute za uporabu) koje moraju biti istovjetne s izvornikom i napisane jasno, vidljivo i čitljivo na hrvatskom jeziku i latiničnim pismom.

U stavku 4. izvršeno je nomotehničko usklađivanje s materijalnim odredbama.

Stavkom 5. predlaže se da žalba izjavljena protiv rješenja koja se odnose na cijeli ovaj članak ne odgađa njegovo izvršenje. Naime, u važećem je Zakonu bilo propisano da žalba odgađa izvršenje rješenja iz stavka 2., 3. i 4., a čime su se znatno otezali upravni postupci na štetu potrošača.

Uz članak 15.

Ovim člankom propisane su prekršajne odredbe za trgovca – pravnu osobu, odgovornu osobu u pravnoj osobi, te trgovca-fizičku osobu.

Naime, u važećem Zakonu prekršajne odredbe propisane su člancima 138. i 140. za trgovca – pravnu osobu, odgovornu osobu u pravnoj osobi, te trgovca-fizičku osobu i to novčane kazne u rasponu od 10.000,00 do 100 000,00 kuna (članak 138.) i novčane kazne u rasponu od 15 000,00 do 100 000,00 kuna (članak 140.), dok su u članku 139. propisane kazne za odgovornu osobu u tijelu javne vlasti. U praksi se pokazalo da nije oportuno propisivati novčane kazne u

dva različita raspona, te da navedeni prekršaji iz članka 140. važećeg Zakona ne zahtijevaju strože kažnjavanje, stoga su isti izmješteni iz važećeg članka 140. i dodani su u izmijenjeni članak 138.

Uz članak 16.

Ovim člankom propisana je prekršajna odredba za trgovca – operatora elektroničkih komunikacija i to novčana kazna u iznosu od 10.000,00 do 100.000,00 kn ako trgovac - operator elektroničkih komunikacija ako obavlja upis i/ili ispis iz registra suprotno odredbama pravilnika iz članka 11.a ovoga Zakona.

Uz članke 17., 18. i 19.

Ovim je člancima predviđeno je donošenje pravilnika temeljem članka 7. ovoga Zakona kojim će se propisati uvjeti i način provođenja posebnih oblika prodaje i to u roku 30 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona, te pravilnika iz članka 2. ovoga Zakona kojim će se propisati postupak upisa i ispisa iz registra potrošača koji ne žele biti pozivani u okviru promidžbe i prodaje putem telefona i to u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

Također, propisano je da će se Odluka o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača (Narodne novine, broj 90/2014) uskladiti s odredbama ovoga Zakona u roku od 60 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

Uz članak 20.

Člankom 20. propisano je stupanje na snagu ovoga Zakona.

Predviđen je uobičajeni, osmodnevni *vacatio legis*, osim u pogledu odredbi osim članka 7. ovoga Zakona, članka 14. ovoga Zakona kojim se mijenja članak 137. stavak 1. točka 5. Zakona i članka 15. ovoga Zakona kojim se mijenja članak 138. stavak 1. točka 29. Zakona koji stupaju na snagu 1. studenoga 2015., koje se odnose na donošenje pravilnika kojim će se urediti uvjeti uvjete i način provođenja sezonskog sniženja.

ODREDBE VAŽEĆEG ZAKONA KOJE SE MIJENJAJU, ODNOSNO DOPUNJUJU**Članak 5.**

Pojedini pojmovi u smislu ovoga Zakona imaju sljedeće značenje:

1. *»cijena za jedinicu mjere«* je konačna cijena u kunama, za jedan kilogram, jednu litru, jedan metar, jedan četvorni metar ili jedan kubni metar proizvoda ili neka druga jedinica količine koja se općenito ili uobičajeno koristi kod prodaje proizvoda na području Republike Hrvatske, a koja uključuje porez na dodanu vrijednost
2. *»digitalni sadržaj«* jesu podaci koji se proizvode i isporučuju u digitalnom obliku
3. *»financijska usluga«* je bankovna usluga, usluga kreditiranja, usluga osiguranja, usluga dobrovoljnog mirovinskog osiguranja, investicijska usluga ili platna usluga
4. *»jamstvo za ispravnost prodane stvari«* je svaka obveza trgovca ili proizvođača koju, osim odgovornosti za materijalne nedostatke stvari, oni preuzimaju, a temeljem koje su dužni izvršiti povrat plaćenog ili zamijeniti, popraviti odnosno servisirati robu ako roba ne odgovara specifikacijama ili zahtjevima postavljenima u ispravi o jamstvu, odnosno u oglašavanju dostupnom prije ili u vrijeme sklapanja ugovora
5. *»javna dražba«* je prodaja kod koje trgovac nudi robu ili usluge potrošačima u okviru koje potrošači osobno sudjeluju ili imaju mogućnost osobno sudjelovati, a koja se provodi kroz transparentan postupak nadmetanja koji provodi voditelj dražbe, a u kojem je najuspješniji sudionik dražbe obavezan kupiti robu ili uslugu
6. *»maloprodajna cijena«* je konačna cijena u kunama za pojedini proizvod ili uslugu, odnosno određenu količinu proizvoda, uključujući porez na dodanu vrijednost
7. *»nedopušteni utjecaj«* je iskorištavanje premoći u odnosu prema potrošaču i to uporabom pritiska, bez obzira na to jesu li pritom uporabljene sila ili prijetnja, na način kojim se u znatnoj mjeri ograničava sposobnost potrošača da donese odluku utemeljenu na potpunoj obavijesti (informiranu odluku)
8. *»nositelj pravila postupanja trgovaca«* je svaki subjekt, uključujući pojedinog trgovca ili skupinu trgovaca, koji je odgovoran za sastavljanje i izmjenu pravila postupanja i/ili nadzor nad provođenjem tih pravila od strane onih koji su se obvezali provoditi ga
9. *»odluka o kupnji«* je svaka odluka koju donosi potrošač, a koja se odnosi na to hoće li, kako i pod kojim uvjetima kupovati, hoće li cijenu platiti u cijelosti ili u obrocima, hoće li proizvod zadržati ili njime dalje raspolagati, hoće li se koristiti pravima koja ima na temelju ugovora, bez obzira na to je li potrošač odlučio djelovati ili suzdržati se od djelovanja
10. *»operator sredstava daljinske komunikacije«* je bilo koja osoba čiji posao, zanimanje ili djelatnost uključuje i omogućavanje trgovcu uporabu jednog ili više sredstava daljinske komunikacije

11. »označavanje« je navođenje bilo koje riječi, podataka, trgovačkih naziva, žiga, slikovnog prikaza ili simbola koji se odnose na proizvod, a nalazi se na proizvodu, ambalaži, obavijesti, etiketi ili privjesnici koji prate ili se odnose na taj proizvod

12. »pisani prigovor potrošača« je prigovor koji potrošač upućuje trgovcu na trajnom mediju, a kojim iznosi svoje nezadovoljstvo u odnosu na kupljeni proizvod ili pruženu uslugu

13. »poslovna praksa trgovca prema potrošaču« (u daljnjem tekstu: poslovna praksa) je svaka radnja, propuštanje, način ponašanja ili predstavljanja, poslovna komunikacija, uključujući oglašavanje i stavljanje proizvoda na tržište, koju je poduzeo trgovac, a izravno je povezana s promidžbom, prodajom ili isporukom proizvoda potrošaču

14. »poslovne prostorije« jesu prodajni prostor u nekretnini u kojem trgovac trajno obavlja svoju djelatnost, odnosno prodajni prostor u pokretnini u kojem trgovac uobičajeno obavlja svoju djelatnost

15. »potrošač« je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti

16. »povezani ugovor« je ugovor kojim se potrošaču pružaju usluge povezane s ugovorom:

- o pravu na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*) ili
- o dugotrajnom turističkom proizvodu ili
- sklopljenim na daljinu ili
- sklopljenim izvan poslovnih prostorija,

a koje pruža trgovac ili treća osoba, na temelju dogovora između treće osobe i trgovca

17. »poziv na kupnju« je svaki oblik poslovne komunikacije kojim se navode osnovna obilježja proizvoda i njegova cijena, i to na način koji je prikladan sredstvu poslovne komunikacije koje se koristi, a čime se potrošaču daje mogućnost kupnje proizvoda

18. »pravila postupanja trgovaca« jesu sporazum ili skup pravila koji nije donesen u obliku zakona ili nekog drugog propisa, a kojim je uređen način postupanja trgovaca koji su se obvezali poštovati ta pravila postupanja u odnosu na jednu ili više poslovnih praksi ili gospodarskih sektora

19. »profesionalna pažnja« je standard strukovnih sposobnosti i stupanj pažnje za koje se razumno očekuje da će ih trgovac primjenjivati u odnosu s potrošačem, a koje su u skladu s poštenom poslovnom praksom i načelom savjesnosti i poštenja na području djelovanja trgovca

20. »proizvod« je svaka roba ili usluga, uključujući nekretnine, prava i obveze

21. »proizvod u rasutom stanju« je proizvod koji je ponuđen na prodaju potrošačima, a koji nije prethodno zapakiran i koji je izmjeran u nazočnosti potrošača

22. *»roba«* je tjelesna pokretna stvar, osim onih koje su prodane u ovršnom ili drugom prisilnom postupku, uključujući vodu, plin i električnu energiju ako se prodaju u ograničenom obujmu ili ograničenoj količini

23. *»roba izrađena po specifikaciji potrošača«* je roba koja nije unaprijed proizvedena, već je izrađena na temelju individualnog izbora ili odluke potrošača

24. *»sredstva daljinske komunikacije«* jesu sva sredstva koja se bez istodobne fizičke prisutnosti trgovca i potrošača mogu koristiti za sklapanje ugovora na daljinu, kao što su adresirani i neadresirani tiskani materijal, univerzalna pisma i dopisnice, tiskane promidžbene poruke s narudžbenicom, katalozi, telefoni s ljudskim posredovanjem i bez njega, radio, videofon, videotekst, telefaks, televizija, internet i elektronička pošta

25. *»trajni medij«* je svako sredstvo koje omogućava potrošaču ili trgovcu da pohrani informacije koje su njemu osobno namijenjene tako da budu dostupne za kasniju uporabu toliko dugo koliko je potrebno s obzirom na svrhu informacije i koje omogućava nepromijenjenu reprodukciju podataka, kao što je papir, elektronička pošta, CD-ROM, DVD, memorijska kartica i čvrsti disk računala

26. *»trgovac«* je bilo koja osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti, uključujući i osobu koja nastupa u ime ili za račun trgovca

27. *»ugovor na daljinu«* je ugovor sklopljen između trgovca i potrošača u okviru organiziranog sustava prodaje ili pružanja usluge bez istodobne fizičke prisutnosti trgovca i potrošača na jednome mjestu pri čemu se do trenutka sklapanja ugovora te za sklapanje ugovora isključivo koristi jedno ili više sredstava daljinske komunikacije

28. *»ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija«* je ugovor između trgovca i potrošača:

– koji je sklopljen uz istodobnu fizičku prisutnost trgovca i potrošača na jednome mjestu koje ne predstavlja poslovne prostorije trgovca, čak i kad je potrošač dao ponudu

– koji je sklopljen u poslovnim prostorijama trgovca ili putem sredstava daljinske komunikacije neposredno nakon što je trgovac pristupio potrošaču osobno i individualno na mjestu koje nisu njegove poslovne prostorije, a u kojem su trgovac i potrošač bili istodobno fizički prisutni ili

– koji je sklopljen za vrijeme izleta koji je organizirao trgovac s namjerom ili ciljem promocije ili prodaje robe ili usluga potrošaču

29. *»ugovor o kupoprodaji«* je ugovor kojim trgovac prenosi ili se obvezuje prenijeti potrošaču robu u vlasništvo, a potrošač plaća ili se obvezuje platiti mu cijenu, uključujući bilo koji ugovor koji za predmet istodobno ima robu i uslugu

30. *»ugovor o usluzi«* je ugovor kojim trgovac pruža ili se obvezuje pružiti uslugu potrošaču, a potrošač plaća ili se obvezuje platiti mu cijenu

31. »ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare)« je ugovor sklopljen na razdoblje duže od jedne godine kojim potrošač, uz naknadu, stječe pravo korištenja jednog ili više noćenja kroz više razdoblja korištenja

32. »ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu« je ugovor sklopljen na razdoblje duže od jedne godine kojim potrošač, uz naknadu, prvenstveno stječe pravo na popust ili druge pogodnosti vezane uz smještaj, odvojeno ili zajedno s putovanjem ili drugim uslugama

33. »ugovor o ponovnoj prodaji« je ugovor kojim trgovac, uz naknadu, pomaže potrošaču pri prodaji ili kupnji prava na vremenski ograničenu uporabu (timeshare) ili drugog dugotrajnog turističkog proizvoda

34. »ugovor o zamjeni« je ugovor kojim se potrošač, uz naknadu, uključuje u sustav zamjene koji mu omogućuje noćenje ili druge usluge, u zamjenu za omogućavanje drugim osobama privremenog korištenja pogodnosti koje potrošač ima na temelju svoga prava na vremenski ograničenu uporabu (timeshare)

35. »uređena profesija« je profesionalna djelatnost ili skupina profesionalnih djelatnosti za čije pokretanje, obavljanje ili određeni način obavljanja zakon ili drugi propis izravno ili neizravno zahtijeva određenu profesionalnu kvalifikaciju

36. »važan utjecaj na ekonomsko ponašanje potrošača« je korištenje poslovne prakse radi znatnog umanjivanja sposobnosti potrošača da donese odluku utemeljenu na potpunoj obavijesti, što dovodi do toga da potrošač donosi odluku o kupnji koju inače ne bi donio.

Raspolaganje osobnim podacima potrošača

Članak 11.

Trgovcu se zabranjuje davanje osobnih podataka potrošača bilo kojoj trećoj osobi bez prethodne privole potrošača, u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita osobnih podataka.

Popravak i/ili održavanje proizvoda

Članak 12.

(1) Za usluge popravaka i održavanja proizvoda čija je vrijednost veća od 500,00 kuna trgovac je dužan potrošaču ispostaviti ponudu s opisom radova te upotrijebljenog materijala i dijelova za popravak.

(2) Ako se tijekom popravka pojavi potreba za dodatnim radovima i ugradnjom dodatnih dijelova, trgovac je dužan postupiti u skladu s člankom 47. ovoga Zakona.

Plaćanje predujmom

Članak 13.

(1) Osim ako nije drukčije ugovoreno, ako trgovac zahtijeva ili izričito uvjetuje kupnju proizvoda ili pružanje usluge djelomičnim ili ukupnim jednokratnim ili obročnim predujmom, dužan je potrošaču prigodom isporuke proizvoda ili pružene usluge obračunati i isplatiti kamate po kamatnoj stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca za cijelo razdoblje, računajući od dana primljenog predujma do dana isporuke proizvoda ili pružanja usluge, ako je rok isporuke proizvoda ili pružanja usluge dulji od 30 dana.

(2) U slučaju da trgovac ne može isporučiti proizvod dužan je vratiti potrošaču uplaćeni predujam te obračunati i isplatiti kamate po kamatnoj stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca za cijelo razdoblje, računajući od dana primljenog predujma do dana isplate, što je moguće prije, a najkasnije u roku od sedam dana od dana kada je nastupilo zakašnjenje.

Opće odredbe

Članak 18.

(1) Posebnim oblicima prodaje smatra se prodaja proizvoda i usluga po cijenama nižim od cijena u redovnoj prodaji.

“ ” (2) Prodaja iz stavka 1. ovoga članka obuhvaća, među ostalim, akcijsku prodaju, rasprodaju, sezonsko sniženje, prodaju proizvoda s greškom i prodaju proizvoda kojima istječe rok uporabe.

(3) Prilikom obavljanja posebnog oblika prodaje iz stavka 1. ovoga članka, a koji nije uređen ovom glavom Zakona, trgovac može koristiti i druge nazive različite od onih navedenih u stavku 2. ovoga članka.

(4) Prilikom obavljanja posebnog oblika prodaje iz ove glave Zakona, trgovac je dužan istaknuti cijenu u redovnoj prodaji i cijenu tijekom trajanja posebnog oblika prodaje.

Aksijska prodaja

Članak 19.

(1) Aksijska prodaja je prodaja određenih proizvoda u razdoblju ne duljem od 30 dana po cijeni koja je niža od cijene tog proizvoda u redovnoj prodaji.

(2) Proizvodi iz stavka 1. ovoga članka moraju biti jasno, vidljivo i čitljivo označeni riječima »akcija« ili »aksijska prodaja«.

(3) Pri oglašavanju akcijske prodaje trgovac je dužan navesti njezino trajanje.

Sezonsko sniženje

Članak 21.

- (1) Sezonskim sniženjem smatra se prodaja proizvoda po sniženoj cijeni nakon proteka sezone, i to najviše tri puta godišnje.
- (2) Sezonsko sniženje započinje u razdoblju između 27. prosinca i 10. siječnja, 1. i 15. travnja, odnosno 10. i 25. kolovoza i može trajati najdulje 60 dana.
- (3) Ako u razdoblju iz stavka 2. ovoga članka nisu prodani svi proizvodi, trgovac može nastaviti s prodajom proizvoda po sniženoj cijeni sve do isteka zaliha.
- (4) Prodaju iz stavka 3. ovoga članka nije dopušteno oglašavati kao sezonsko sniženje.
- (5) Ako se sezonsko sniženje iskazuje u postotnom rasponu, najveći postotak na početku sezonskog sniženja mora se odnositi na najmanje jednu petinu količine svih proizvoda koji se prodaju na sezonskom sniženju.
- (6) Ako je cijena proizvoda koji se prodaje na sezonskom sniženju, umanjena više puta, trgovac može jasno, vidljivo i čitljivo označiti sve izmjene cijena tijekom sezonskog sniženja.

Reklamacije potrošača – korisnika javnih usluga

Članak 25.

- (1) Tijelo javne vlasti koje uređuje pružanje javnih usluga potrošačima dužno je osnovati savjetodavno tijelo u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača te donositi odluke, nakon mišljenja savjetodavnog tijela, na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način.
- (2) Jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave koja odlučuje o pravima i obvezama potrošača javnih usluga dužna je osnovati savjetodavno tijelo u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača, ako djeluje na lokalnom području, te donositi odluke, nakon mišljenja savjetodavnog tijela, na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način.
- (3) Trgovac koji pruža javnu uslugu dužan je osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača.
- (4) Iznimno od stavka 3. ovoga članka, za pojedine djelatnosti koje obavljaju trgovci koji imaju do pet zaposlenih može se pri Hrvatskoj obrtničkoj komori ili Hrvatskoj gospodarskoj komori osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača.
- (5) Po primitku odgovora na pisani prigovor iz članka 10. stavaka 1. i 2. ovoga Zakona, a koji se odnosi na javne usluge, potrošač može podnijeti reklamaciju povjerenstvu iz stavaka 3. i 4. ovoga članka.
- (6) Povjerenstvo mora pisano odgovoriti potrošaču na zaprimljene reklamacije u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije.

(7) U vezi s prigovorom, odnosno reklamacijom koja se odnosi na javne usluge, potrošač može pokrenuti sudski ili izvansudski postupak tek nakon što je iscrpio postupke iz stavka 5. ovoga članka te postupak utvrđen zakonom kojim se uređuje opći upravni postupak u odnosu na zaštitu od postupanja pružatelja javnih usluga.

(8) Savjetodavno tijelo iz stavaka 1. i 2. ovoga članka i povjerenstvo za reklamacije potrošača iz stavaka 3. i 4. ovoga članka financira tijelo, odnosno trgovac koji ga osniva sukladno svojim internim aktima.

Rok za ispunjenje ugovora o kupoprodaji

Članak 44.

(1) Osim ako je drukčije ugovoreno, trgovac je dužan ispuniti ugovor o kupoprodaji bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana sklapanja ugovora.

(2) Ako trgovac ne može ispuniti ugovor u roku iz stavka 1. ovoga članka dužan je o tome bez odgode pisanim putem obavijestiti potrošača, a potrošač može trgovcu ostaviti naknadni rok za ispunjenje ugovora ili pisanim putem izjaviti da raskida ugovor.

(3) Odredbe ovoga članka ne odnose se na ugovore o isporuci vode, plina ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neograničenoj količini, ugovore o isporuci toplinske energije, niti na ugovore koji imaju za predmet digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na tjelesnom mediju.

Formalne pretpostavke pri sklapanju ugovora na daljinu

Članak 66.

(1) U slučaju sklapanja ugovora na daljinu, obavijest iz članka 57. stavka 1. ovoga Zakona mora biti prilagođena sredstvu daljinske komunikacije koje se koristi te mora biti priopćena jednostavnim i razumljivim jezikom, a ako se daje na trajnom mediju, mora biti i čitljiva.

(2) Ako se ugovor sklapa putem sredstva daljinske komunikacije koje omogućava ograničen prostor ili ograničeno vrijeme za prikaz obavijesti, trgovac je dužan putem toga sredstva daljinske komunikacije obavijestiti potrošača barem o podacima iz članka 57. stavka 1. točaka 1., 2., 5., 8. i 15. i stavaka 4. do 6. ovoga Zakona.

(3) Ako u svrhu sklapanja ugovora trgovac kontaktira potrošača putem telefona dužan je na početku komunikacije navesti svoj identitet, odnosno identitet osobe u čije ime i/ili za čiji račun nastupa te komercijalnu svrhu poziva, što ne isključuje obvezu trgovca iz stavka 2. ovoga članka.

Tužba za zaštitu kolektivnih interesa potrošača

Članak 106.

(1) Svako ovlašteno tijelo ili osoba ima pravo pokrenuti postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača protiv osobe čije je postupanje u suprotnosti s odredbama članka 4. stavka 1., članka 7., članaka 30. do 40., članka 42. i članaka 44. do 104. ovoga Zakona, odredbama Zakona o obveznim odnosima u dijelu koji se odnosi na odgovornost za materijalne nedostatke i jamstvo za ispravnost prodane stvari te ugovor o organiziranju putovanja, odredbama Zakona o elektroničkoj trgovini, odredbama Zakona o elektroničkim medijima u dijelu koji se odnosi na audiovizualnu medijsku uslugu, odredbama Zakona o potrošačkom kreditiranju, odredbama Zakona o uslugama, odredbama Zakona o lijekovima, Pravilnika o načinu oglašavanja o lijekovima i homeopatskim proizvodima, te Zakona o provedbi Uredbe (EU) br. 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o pravima putnika u prijevozu autobusima i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004.

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

Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača

Članak 125.

(1) Vlada Republike Hrvatske odlukom osniva Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača (u daljnjem tekstu: Vijeće).

(2) Vijeće čine predstavnici ministarstva nadležnog za gospodarstvo, ministarstva nadležnog za financije, ministarstva nadležnog za poljoprivredu, ministarstva nadležnog za pomorstvo, promet i infrastrukturu, ministarstva nadležnog za zdravlje, Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije, Hrvatske narodne banke, Hrvatske energetske regulatorne agencije, Vijeća za vodne usluge, Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske obrtničke komore, Hrvatske udruge poslodavaca, trgovačkog suda, udruga za zaštitu potrošača i neovisni stručnjaci iz područja zaštite potrošača koji se imenuju na četiri godine.

(3) Vijeće je savjetodavno tijelo Vlade Republike Hrvatske.

(4) Vijeće sudjeluje u izradi Nacionalnog programa zaštite potrošača i Izvješća o provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača, potiče izmjene i dopune postojećih propisa, donošenje novih propisa iz područja zaštite potrošača te sudjeluje u kreiranju politike zaštite potrošača.

(5) Rad Vijeća je javan.

(6) Vijeće donosi poslovnik o svom radu.

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

(8) Vijeće ima tajnika koji obavlja stručne poslove za potrebe Vijeća.

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

Članak 134.

Nadzor nad provođenjem ovoga Zakona obavljaju tržišni inspektori Ministarstva gospodarstva u skladu s ovlastima određenim posebnim zakonom.

Članak 137.

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

1. ne označi proizvode sukladno članku 6. ovoga Zakona

2. maloprodajna cijena proizvoda i usluge i cijena za jedinicu mjere nije istaknuta jasno, vidljivo, čitljivo i na način propisan člankom 7. stavcima 1., 2., 5., 7. i 8. ovoga Zakona

3. uvjeti prodaje nisu istaknuti jasno, vidljivo i čitljivo u poslovnim prostorijama trgovca (članak 8. stavak 2.)

4. prilikom posebnih oblika prodaje, kao i prilikom odobravanja popusta za pojedine proizvode ili grupe proizvoda trgovac nije istaknuo cijenu u redovnoj prodaji i cijenu tijekom trajanja posebnog oblika prodaje, odnosno popusta (članak 18. stavak 4.)

5. proizvode koje prodaje na akcijskoj prodaji nije jasno, vidljivo i čitljivo označio riječima »akcija« ili »akcijska prodaja« (članak 19. stavak 2.)

6. najveći postotak sniženja cijena na proizvodima ne iznosi najmanje jednu petinu količine svih proizvoda koji se prodaju na početku sezonskog sniženja (članak 21. stavak 5.)

7. prodaje proizvod koji ima grešku, a nije jasno, vidljivo i čitljivo obilježio na proizvodu ili na prodajnome mjestu da je riječ o prodaji proizvoda s greškom te upoznao potrošača u čemu se sastoji greška na proizvodu (članak 22.)

8. proizvod koji se prodaje po nižoj cijeni od cijene u redovnoj prodaji jer mu uskoro istječe rok uporabe nema dodatno jasno, vidljivo i čitljivo istaknut krajnji rok uporabe (članak 23.).

(2) Tržišni inspektor će trgovcu rješenjem zabraniti obavljanje poslovne prakse koja se u smislu članaka 32. do 38. ovoga Zakona smatra nepoštenom.

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

1. nije obračunao i isplatio kamate po kamatnoj stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca za cijelo razdoblje, računajući od dana primljenog predujma do dana isporuke proizvoda (članak 13. stavak 1.)

2. nije potrošaču vratio uplaćeni predujam te obračunao i isplatio kamate po kamatnoj stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca za cijelo razdoblje, računajući od dana primljenog predujma do dana isplate jer nije bio u mogućnosti isporučiti ugovoreni proizvod ili ugovorenu uslugu (članak 13. stavak 2.)

3. ne primjenjuje obračun i cijene uređene posebnim propisima (članak 24. stavak 2.)

4. potrošaču nije ispunio ugovor (članak 43. stavak 1.)

5. u slučaju proizvoda s materijalnim nedostatkom nije prema izboru potrošača uklonio nedostatak na proizvodu, nije predao drugi proizvod bez nedostatka, nije snizio cijenu te nakon isteka naknadnog razumnog roka za ispunjenje, odnosno nakon izjave trgovca da neće ispuniti ugovor ili ako iz konkretnog slučaja očito proizlazi da trgovac neće ispuniti ugovor ni u naknadnom roku, nije na zahtjev potrošača vratio iznos plaćen za taj proizvod ili nije ispunio drugu obvezu koju je bio dužan ispuniti sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima o odgovornosti za materijalne nedostatke (članak 43. stavak 2.)

6. proizvod za koji je dano jamstvo nije popravio u razumnom roku ili ako to nije učinio, a umjesto toga nije potrošaču predao proizvod koji je ispravan ili nije ispunio drugu obvezu koju je bio dužan ispuniti sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima o jamstvu za ispravnost prodane stvari (članak 43. stavak 3.)

7. prije sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija i ugovora na daljinu nije obavijestio potrošača o svim podacima iz članka 57. ovoga Zakona

8. prije sklapanja ugovora na daljinu o prodaji financijskih usluga nije dostavio potrošačima prethodnu obavijest, ugovorene odredbe i uvjete u pisanom obliku ili drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju, ili prethodna obavijest ne sadrži sve podatke koji su predviđeni člancima 81. do 85. ovoga Zakona

9. pri oglašavanju postupka suprotno odredbama članka 97. ovoga Zakona

10. potrošaču nije predao obavijest sukladno članku 98. ovoga Zakona

11. nije obavijestio potrošača sukladno odredbi članka 98. stavaka 1. i 4., te članka 99. stavaka 2. i 4. ovoga Zakona

12. ugovor ne sadrži podatke sukladno članku 99. ovoga Zakona.

(4) Tržišni inspektor će rješenjem narediti trgovcu:

1. vraćanje više naplaćenog iznosa oštećenom potrošaču ako utvrdi da se nije pridržavao istaknute maloprodajne cijene i uvjeta prodaje (članak 7. stavak 7.)

2. vraćanje novčanog iznosa oštećenom potrošaču, ako utvrdi da je naplatio izdavanje opomene (članak 15. stavak 1.)

3. vraćanje dodatno naplaćenog novčanog iznosa oštećenom potrošaču bez njegova izričitog pristanka (članak 47.)

4. vraćanje potrošaču uplaćenog iznosa na temelju ugovora, ako je potrebno i plaćene troškove dostave, ako utvrdi da je potrošač jednostrano raskinuo ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija ili na daljinu, a trgovac mu nije vratio plaćeni iznos (članak 76. stavak 1.).

(5) Žalba izjavljena protiv rješenja iz stavaka 2., 3. i 4. ovoga članka ne odgađa izvršenje rješenja.

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

PREKRŠAJNE ODREDBE

Članak 138.

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

1. jasno, vidljivo i čitljivo ne istakne iznos maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda ili usluga koje pruža (članak 7. stavak 1.)

2. se ne pridržava istaknute maloprodajne cijene i uvjeta prodaje (članak 7. stavak 7.)

3. pri oglašavanju u kojem se navodi maloprodajna cijena proizvoda ili usluga ne navede i cijenu za jedinicu mjere (članak 7. stavak 8.)

4. ako bez opravdanog razloga odbije sklopiti ugovor o prodaji proizvoda ili pružanju usluge ako to ne proizlazi iz okolnosti slučaja (članak 8. stavak 1.)

5. uvjete prodaje ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo u prodajnom prostoru (članak 8. stavak 2.)

6. ne omogući provjeru ispravnosti zaračunatog iznosa u odnosu na kupljene proizvode ili pružene usluge (članak 9. stavak 1.)

7. ne omogući podnošenje pisanog prigovora u poslovnim prostorijama ili ne potvrdi primitak prigovora (članak 10. stavak 1.)

8. ne omogući podnošenje pisanog prigovora putem pošte, telefaks uređaja ili elektroničke pošte (članak 10. stavak 2.)

9. u poslovnim prostorijama vidljivo ne istakne obavijest o načinu podnošenja pisanih prigovora iz članka 10. stavaka 1. i 2. ovoga Zakona (članak 10. stavak 3.)

10. na računu ispostavljenom za javnu uslugu vidljivo ne istakne obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora (članak 10. stavak 4.)

11. u pisanom obliku ne odgovori na zaprimljeni prigovor potrošača iz članka 10. stavka 1. kao i na pisane prigovore potrošača zaprimljene putem pošte, telefaks uređaja ili elektroničke pošte najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora (članak 10. stavak 5.)
12. ne vodi i ne čuva evidenciju prigovora potrošača iz članka 10. stavaka 1. i 2. ovoga Zakona na trajnom mediju godinu dana od dana primitka pisanog prigovora potrošača (članak 10. stavak 6.)
13. ne ispostavi ponudu s opisom radova te upotrijebljenog materijala i dijelova za popravak za usluge popravaka i održavanja proizvoda čija je vrijednost veća od 500,00 kuna (članak 12. stavak 1.)
14. ne postupi sukladno članku 47. ovoga Zakona ako se tijekom popravka pojavi potreba za dodatnim radovima i ugradnjom dodatnih dijelova (članak 12. stavak 2.)
15. ambalaža dovodi potrošača u zabludu glede mase i veličine proizvoda te ako nije sukladna posebnim zahtjevima za ambalažu (članak 16. stavak 1.)
16. ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo cijenu proizvoda i usluge zamatanja (članak 16. stavak 2.)
17. na zahtjev potrošača ne zadrži ambalažu prodanog proizvoda (članak 16. stavak 3.)
18. ostavlja oglasne poruke i materijale u ili na poštanskim sandučićima, te na ili ispred kućnih vrata potrošača ako je takva zabrana na njima jasno napisana (članak 17. stavak 1.)
19. tijekom trajanja posebnog oblika prodaje, proizvode prodaje po cijeni koja nije niža od cijene tih proizvoda u redovnoj prodaji te ako nije istaknuo cijenu u redovnoj i cijenu tijekom trajanja posebnog oblika prodaje (članak 18. stavak 1. i 4.)
20. je trajanje akcije dulje od 30 dana (članak 19. stavak 1.)
21. proizvodi na akcijskoj prodaji nisu jasno, vidljivo i čitljivo označeni riječima »akcija« ili »akcijska prodaja« (članak 19. stavak 2.)
22. pri oglašavanju akcijske prodaje ne navede njezino vremensko trajanje (članak 19. stavak 3.)
23. započne sa sezonskim sniženjem u razdoblju drukčijem od razdoblja iz članka 21. stavka 2. te ako sezonsko sniženje traje dulje od 60 dana (članak 21. stavak 2.)
24. prodaju iz članka 21. stavka 3. oglašava kao sezonsko sniženje (članak 21. stavak 4.)
25. najveći postotak na početku sniženja ne iznosi najmanje jednu petinu količine svih proizvoda koji se prodaju na sezonskom sniženju (članak 21. stavak 5.)
26. nije jasno, vidljivo i čitljivo označio na proizvodu ili na prodajnom mjestu da je riječ o prodaji proizvoda s greškom niti je upoznao potrošača u čemu se sastoji greška na proizvodu (članak 22.)

27. za proizvode kojima istječe rok uporabe nije dodatno jasno, vidljivo i čitljivo istaknuo krajnji rok uporabe (članak 23.)

28. se koristi praksom koja je nepoštena u smislu članaka 32. do 38. ovoga Zakona

29. potrošaču nije ispunio ugovor u skladu s odredbama ugovora, ovoga Zakona i Zakona o obveznim odnosima (članak 43. stavak 1.)

30. pisanim putem ne obavijesti potrošača da ne može ispuniti ugovor (članak 44. stavak 2.)

31. ne zatraži izričit pristanak potrošača za bilo koje dodatno plaćanje koje bi potrošač bio dužan izvršiti osim iznosa koji je ugovoren kao protučinidba za glavnu činidbu trgovca prije nego što potrošač sklopi ugovor ili bude obvezan odgovarajućom ponudom (članak 47. stavak 1.)

32. prije nego što potrošač sklopi ugovor iz članaka 57. do 79. ovoga Zakona ili bude obvezan odgovarajućom ponudom, nije na jasan i razumljiv način obavijestio potrošača o podacima iz članka 57. ovoga Zakona

33. ne preda potrošaču obavijest iz članka 57. ovoga Zakona na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju te ako obavijest nije čitka i napisana jednostavnim i razumljivim jezikom (članak 62.)

34. ne dostavi potrošaču primjerak ugovora ili pisanu potvrdu usmeno sklopljenog ugovora na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju (članak 63. stavak 1.)

35. nije jasno i vidno istaknuo podatke iz članka 57. stavka 1. točaka 1., 5., 15. i 16. i stavaka 4. do 6. ovog Zakona prije nego što potrošač izvrši narudžbu elektroničkim putem (članak 67. stavak 1.)

36. nije omogućio potrošaču da u trenutku izvršenja narudžbe jasno izjavi da je upoznat s tim da narudžba uključuje obvezu plaćanja, odnosno nije omogućio potrošaču aktivno polje na ekranu ili sličnu funkciju koja ga upozorava da je to narudžba s obvezom plaćanja (članak 67. stavak 2. i 3.)

37. potrošaču ne uputi prethodnu obavijest ili ako je prethodna obavijest upućena nepravodobno (članak 81. stavak 1.)

38. prethodna obavijest ne sadrži podatke propisane člancima 82. do 85. ovoga Zakona (članak 81. stavak 2.)

39. ne vrati potrošaču sve što je na temelju ugovora od njega primio, umanjeno za iznos koji je ovlašten naplatiti od potrošača, najkasnije u roku od 30 dana od dana zaprimanja obavijesti o raskidu ugovora (članak 90. stavak 7.)

40. ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji i ugovor o zamjeni nije sklopljen u pisanom obliku, na papiru ili drugom trajnom mediju (članak 96. stavak 1.)

41. ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji i ugovor o zamjeni nije sastavljen na službenom jeziku ili jednom od službenih jezika države u kojoj potrošač boravi ili čiji je državljanin, po njegovu izboru, s tim da ako potrošač boravi u, ili je državljanin neke države članice Europske unije, može izabrati službeni jezik te države jedino ako je to ujedno službeni jezik Europske unije (članak 96. stavak 2.)

42. potrošač boravi u Republici Hrvatskoj ili ako trgovac obavlja svoju prodajnu djelatnost na području Republike Hrvatske, a ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji i ugovor o zamjeni nije sastavljen na hrvatskom jeziku (članak 96. stavak 3.)

43. ne dostavi potrošaču ovjereni prijevod ugovora na službeni jezik ili jedan od službenih jezika države u kojoj se nekretnina nalazi, s tim da, ako se nekretnina nalazi u nekoj državi članici Europske unije, ugovor mora biti preveden na službeni jezik ili jedan od službenih jezika te države koji je ujedno i službeni jezik Europske unije ako se ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*) odnosi na određenu nekretninu (članak 96. stavak 4.)

44. potrošaču ne uruči najmanje dva primjerka ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*), ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovora o ponovnoj prodaji i ugovora o zamjeni (članak 96. stavak 6.)

45. u svakom oglasu koji se odnosi na ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji i ugovor o zamjeni nije jasno naznačeno pravo dobivanja prethodne obavijesti iz članka 98. ovoga Zakona, kao i mjesto na kojem se ta obavijest može dobiti (članak 97. stavak 1.)

46. se sklapanje ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*), ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovora o ponovnoj prodaji i ugovora o zamjeni potrošaču nudi osobno, na promotivnom ili prodajnom događanju, a trgovac u pozivu jasno ne navede komercijalnu svrhu i prirodu događanja (članak 97. stavak 2.)

47. obavijest iz članka 97. stavka 1. ovoga Zakona nije dostupna tijekom čitavog trajanja događanja iz stavka 2. istog članka (članak 97. stavak 3.)

48. vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*) i dugotrajni turistički proizvod oglašava i/ili nudi na tržištu kao ulaganje (članak 97. stavak 4.)

49. potrošaču na jasan i razumljiv način ne pruži točnu i potpunu obavijest o ugovoru o pravu na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*), ugovoru o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovoru o ponovnoj prodaji i ugovoru o zamjeni, putem standardnog informacijskog obrasca u razumnom roku prije prihvaćanja ponude ili sklapanja ugovora (članak 98. stavak 1.)

50. obavijest iz članka 98. stavka 1. ovoga Zakona nije potrošaču besplatno stavljena na raspolaganje (članak 98. stavak 2.)

51. obavijest iz članka 98. stavka 1. ovoga Zakona nije sastavljena na službenom jeziku ili jednom od službenih jezika države u kojoj potrošač ima boravište ili čiji je državljanin, prema njegovu izboru, a ako potrošač ima boravište ili je državljanin neke države članice Europske

unije, može izabrati službeni jezik te države jedino ako je to ujedno službeni jezik Europske unije (članak 98. stavak 4.)

52. ne obavijesti potrošača pisanim putem, na papiru ili drugom trajnom mediju, prije sklapanja ugovora, o izmjenama svakog podatka navedenog u prethodnoj obavijesti, ili u ugovoru te izmjene nije izričito naveo (članak 99. stavak 2.)

53. potrošač prije sklapanja ugovora nije izričito upozoren na postojanje prava na jednostrani raskid ugovora iz članka 100. ovoga Zakona, dužinu roka za taj raskid, kao i na zabranu plaćanja unaprijed za vrijeme trajanja tog roka za raskid (članak 99. stavak 4.)

54. zahtijeva od potrošača naknadu troškova i/ili plaćanje vrijednosti usluge koja mu je na temelju ugovora bila ispunjena prije nego što je iskoristio svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 100. ovoga Zakona (članak 101. stavak 1.)

55. tereti potrošača za štetu koja nastane zbog toga što je potrošač iskoristio svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 100. ovoga Zakona (članak 101. stavak 2.)

56. prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 100. ovoga Zakona, od potrošača zahtijeva bilo kakvo plaćanje unaprijed, davanje jamstava, rezervaciju novca na računu, izričito priznanje duga ili izvršenje bilo koje druge financijske transakcije u vezi s ugovorom o pravu na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*), ugovorom o dugotrajnom turističkom proizvodu te ugovorom o zamjeni (članak 102. stavak 1.)

57. zahtijeva od potrošača bilo kakvo plaćanje unaprijed, davanje jamstava, rezervaciju novca na računu, izričito priznanje duga ili izvršenje bilo koje druge financijske transakcije prije nego što ponovna prodaja prava bude izvršena, odnosno ugovor o ponovnoj prodaji prestane na neki drugi način (članak 102. stavak 2.)

58. zahtijeva bilo kakvo plaćanje na temelju ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu koje nije utemeljeno na planu obročne otplate (članak 103. stavak 2.)

59. ne uputi potrošaču pisani zahtjev za plaćanje, na papiru ili drugom trajnom mediju, najkasnije 14 dana prije datuma dospijeca pojedinog obroka za svako plaćanje na temelju ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu (članak 103. stavak 4.)

60. zahtijeva od potrošača, od drugog obroka nadalje, plaćanje bilo kakve naknade ili kazne ako potrošač raskine ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu (članak 103. stavak 5.).

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

(3) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se trgovac – fizička osoba novčanom kaznom od 5000,00 do 15.000,00 kuna.

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

1. ne označi proizvode sukladno članku 6. stavku 1., 2. i 3. ovoga Zakona
2. naplati ispostavljanje računa (članak 9. stavak 2.)
3. nije potrošaču vratio uplaćeni predujam te ako nisu obračunate i isplaćene kamate po kamatnoj stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca za cijelo razdoblje, računajući od dana primljenog predujma do dana isplate (članak 13. stavak 2.)
4. potrošaču ne prizna da je račun plaćen sukladno odredbama članka 14. ovoga Zakona
5. potrošaču naplati izdavanje opomene radi naplate neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja (članak 15. stavak 1.)
6. na računu za javnu uslugu ne istakne iznos neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja za prethodna razdoblja (članak 15. stavak 2.)
7. pokrene postupak prisilne naplate prije okončanja sudskog ili izvansudskog postupka glede osporenih neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja (članak 15. stavak 3.)
8. ne primjenjuje obračun i cijene uređene posebnim propisima (članak 24. stavak 2.)
9. naplati uslugu očitavanja mjernih uređaja, osim u slučajevima koji su određeni posebnim propisom (članak 24. stavak 3.)
10. ne omogućiti potrošaču upoznavanje unaprijed sa svojim općim uvjetima poslovanja te uvjetima korištenja javnih usluga i javno ih ne objavi na svojim mrežnim stanicama (članak 24. stavak 4.)
11. pisanim putem ne obavijesti potrošača o svakoj promjeni svojih općih uvjeta poslovanja i uvjeta korištenja javnih usluga (članak 24. stavak 5.)
12. ne osnuje povjerenstvo za reklamacije potrošača ili u sastavu povjerenstva nema predstavnika udruga za zaštitu potrošača (članak 25. stavak 3.)
13. povjerenstvo za reklamacije potrošača ne odgovori pisanim putem na zaprimljenu reklamaciju u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije (članak 25. stavak 6.)
14. ne omogućiti priključak na distribucijsku mrežu i uporabu priključka i mreže te pružanje usluga pod nediskriminirajućim, unaprijed poznatim i ugovorenim uvjetima (članak 26.)
15. obustavi pružanje javne usluge prije okončanja navedenoga sudskog ili izvansudskog postupka, ako se račun trgovca osporava u sudskom ili izvansudskom postupku, a potrošač uredno podmiruje sve sljedeće nesporne račune (članak 27. stavak 1.)
16. ponovno, bez naknade, ne započne i nastavi pružati uslugu potrošaču do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka u slučaju da je obustavio pružanje usluge prije nego što je od nadležnog tijela ili osobe obaviješten o pokrenutom sudskom ili izvansudskom postupku

osim u slučaju da je potrošač raskinuo ugovor s trgovcem koji pruža javnu uslugu (članak 27. stavak 2.)

17. obustavi pružanje javne usluge radi pokretanja postupka prisilne naplate (članak 27. stavak 3.)

18. ne održava kvalitetu pružene javne usluge u skladu s posebnim propisima i pravilima struke (članak 28.)

19. ne raskine bilo koji povezani ugovor u slučaju raskida ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija ili ugovora sklopljenog na daljinu (članak 78.)

20. u slučaju jednostranog raskida ugovora o vremenski ograničenoj uporabi (*timeshare*) i ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu, zahtijeva od potrošača bilo kakvu naknadu kod raskida povezanog ugovora o zamjeni ili bilo kojeg drugog povezanog ugovora, ili ugovora o kreditu (članak 104. stavci 1. i 3.)

21. potrošaču ne vrati sve što je na temelju povezanog ugovora primio od njega, bilo on ili treća osoba s kojom je potrošač sklopio povezani ugovor, i to u roku od 30 dana od dana kada je trgovac primio obavijest iz članka 100. ovoga Zakona (članak 104. stavak 6.).

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

(3) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se trgovac – fizička osoba novčanom kaznom od 5000,00 do 15.000,00 kuna.