

VLADA REPUBLIKE HRVATSKE

Zagreb, 2. rujna 2021.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| **predlagatelj:** | Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| **predmet:** | Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Banski dvori | Trg svetog Marka 2 | 10000 Zagreb | tel. 01 4569 222 | vlada.gov.hr

**REPUBLIKA HRVATSKA**

**MINISTARSTVO GOSPODARSTVA I ODRŽIVOG RAZVOJA**

**NACRT**

**PRIJEDLOG** **ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA**

**Zagreb, rujan 2021.**

**PRIJEDLOG 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“, br. 85/10. - pročišćeni tekst i 5/14. - Odluka Ustavnog suda Republike Hrvatske).

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

Razlozi donošenja novog Zakona o zaštiti potrošača prvenstveno su preuzimanje Direktive (EU) 2019/2161 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. studenoga 2019. o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i direktiva 98/6/EZ, 2005/29/EZ te 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača (Tekst značajan za EGP) (SL L 328, 18.12.2019.) (u daljnjem tekstu: Direktiva (EU) 2019/2161),kao i poboljšanje pojedinih odredbi važećeg Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“, br. 41/14., 110/15. i 14/19.) za koje se tijekom provedbe pokazalo da ih je potrebno drugačije urediti.

Naime, člankom 169. stavkom 1. i člankom 169. stavkom 2. točkom (a) Ugovora o funkcioniranju Europske unije (u daljnjem tekstu: UFEU) predviđeno je da Europska unija treba doprinositi ostvarivanju visokog stupnja zaštite potrošača mjerama usvojenima na temelju članka 114. UFEU-a. Člankom 38. Povelje Europske unije o temeljnim pravima (2016/C 202/02) predviđeno je da politike Europske unije trebaju osigurati visoku razinu zaštite potrošača. Međutim, prilikom sveobuhvatne provjere prikladnosti potrošačkog i tržišnog prava koju je Europska komisija provela 2016. i 2017. u okviru Programa za prikladnost i učinkovitost propisa (u daljnjem tekstu: REFIT) zaključeno je da je djelotvornost prava Europske unije u području zaštite potrošača ugrožena zbog nedostatka osviještenosti trgovaca i potrošača, radi čega se i postojeći mehanizmi pravne zaštite nedovoljno koriste. Unatoč nizu mjera koje je Europska unija poduzela u cilju unaprjeđenja sustava sankcija te u cilju postizanja veće razine informiranosti trgovaca i potrošača o pravima potrošača i postojećoj pravnoj zaštiti, i dalje su prisutni znatni nedostatci u pogledu učinkovitih i proporcionalnih sankcija za povrede prava Europske unije u državama članicama Europske unije. Osim navedenog, u okviru REFIT-a utvrđen je i niz drugih područja u kojima se pokazalo nužnim osuvremeniti postojeća pravila Europske unije o zaštiti potrošača.

Kako bi se premostile navedene poteškoće te osigurala ujednačena primjena prava među državama članicama, 7. siječnja 2020. na snagu je stupila Direktiva (EU) 2019/2161. Sukladno članku 7. stavku 1. Direktive (EU) 2019/2161, države članice do 28. studenog 2021. donose i objavljuju mjere koje su potrebne radi usklađivanja s predmetnom Direktivom, a koje se primjenjuju od 28. svibnja 2022.

Direktiva (EU) 2019/2161 sadrži izmjene četiri postojeće potrošačke direktive, i to, kako slijedi:

1. Direktive Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima (SL L 95, 21.4.1993.) (u daljnjem tekstu: Direktiva 93/13/EEZ)

2. Direktive 98/6/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 1998. o zaštiti potrošača prilikom isticanja cijena proizvoda ponuđenih potrošačima (SL L 80, 18.3.1998.) (u daljnjem tekstu: Direktiva 98/6/EZ)

3. 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, 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.) (u daljnjem tekstu: Direktiva 2005/29/EZ)

4. Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ 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 (Tekst značajan za EGP) (SL L 304, 22.11.2011.) (u daljnjem tekstu: Direktiva 2011/83/EU).

Jedna od najvažnijih izmjena predviđena Direktivom (EU) 2019/2161 odnosi se na propisivanje učinkovitih, proporcionalnih i odvraćajućih novčanih kazni trgovcima koji su odgovorni za raširene povrede ili raširene povrede s dimenzijom Unije, koje su definirane Uredbom (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2017. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisâ o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (Tekst značajan za EGP) (SL L 345, 27.12.2017) (u daljnjem tekstu: Uredba (EU) 2017/2394). Kako se u tim slučajevima radi o prekograničnim povredama koje obuhvaćaju kršenje potrošačkih prava velikog broja potrošača, kako bi se osigurao odvraćajući efekt na trgovce, sankcije će se određivati s obzirom na godišnji promet trgovaca. Međutim najviša kazna bi bila najmanje 4 % godišnjeg prometa trgovca. Kako bi se olakšala dosljednija primjena sankcija, osobito u slučajevima povreda unutar Unije, raširenih povreda i raširenih povreda s dimenzijom Unije kako su definirane u Uredbi (EU) 2017/2394, u direktive 93/13/EEZ, 98/6/EZ, 2005/29/EZ i 2011/83/EU trebalo bi uključiti zajedničke, netaksativne i indikativne kriterije za primjenu sankcija. Ti kriteriji trebali bi obuhvatiti, na primjer, narav, težinu, opseg i trajanje povrede te pravnu zaštitu koju trgovac pruži potrošačima za uzrokovanu štetu.

Nadalje, Direktivom (EU) 2019/2161 uređeni su i drugi aspekti potrošačkog prava koji su se pokazali posebno izazovnima u praksi nadzornih tijela. Primjerice, propisana su nova pravila koja se odnose na zahtjeve transparentnosti informacija o osobi s kojom se ugovor sklapa, te o odgovornosti takvih osoba i internetskih posrednika.

Osim navedenoga, s obzirom na kontinuiran razvoj digitalnih alata, izvršena je prilagodba odgovarajućih definicija i drugih odredbi u odnosu na ranije pravno uređenje, kako bi se u primjenu propisa uključio i digitalni segment sklapanja ugovora u većoj mjeri nego je to bio slučaj dosad.

Direktivom (EU) 2019/2161 predviđena je mogućnost da se određene prakse trgovaca koje dosad nisu bile regulirane, a kojima su se kršila potrošačka prava u određenim sektorima (primjerice, u slučaju dvojne kvalitete robe), pod određenim uvjetima budu definirane kao nepoštena poslovna praksa, a sve kako bi se osigurao najviši stupanj zaštite potrošača prilikom kupovine roba i usluga.

Osim gore navedenih odredbi Direktive (EU) 2019/2161 koje će se prenijeti u pravni sustav Republike Hrvatske putem ovoga Prijedloga zakona o zaštiti potrošača, pojedine odredbe predmetnog prijedloga propisa bit će na odgovarajući način izmijenjene ili dopunjene, a sve u svrhu osuvremenjivanja predmetnog propisa. Nadalje, kako su pojedine odredbe rezultirale poteškoćama u primjeni, takve će se odredbe brisati.

Ovim Prijedlogom zakona definicije su nadopunjene sukladno odgovarajućim izmjenama sadržanim u Direktivi (EU) 2019/2161, posebice kako bi se propis uskladio s razvojem digitalnih alata.

Nadalje, u odnosu na važeći Zakon o zaštiti potrošača, uzimajući u obzir nove oblike komunikacije potrošača i trgovaca, uz obvezu omogućavanja podnošenja pisanog prigovora osobno u poslovnim prostorijama trgovca, putem pošte i e-pošte, propisuje se pravo trgovca i da omogući potrošaču podnošenje pisanog prigovora i putem sredstava mrežne komunikacije uz obvezu da navedeno sredstvo komunikacije omogućuje pohranu vremena i sadržaja komunikacije na trajnom mediju. Primjena takvih sredstava komunikacije zahtjeva određenu infrastrukturu, stoga kako se trgovcima (osobito mikropoduzećima) ne bi nametalo nerazmjerno opterećenje, primjena takvih sredstava nije obveza trgovaca, već trgovci sami, ovisno o svojim mogućnostima mogu omogućiti potrošačima podnošenje prigovora i tim sredstvima. Osim toga, trgovac se obvezuje odgovoriti na prigovor potrošača u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora jasno se izjašnjavajući prihvaća li osnovanost prigovora potrošača iz razloga što je u postupcima nadzora uočeno kako trgovci često nejasno odgovaraju na prigovor potrošača i ne izjašnjavaju se o meritumu potrošačkog prigovora.

Vezano uz odredbe koje se odnose na posebne oblike prodaje, dodane su odgovarajuće odredbe kao rezultat prenošenja Direktive (EU) 2019/2161, sukladno kojima su trgovci tijekom trajanja posebnog oblika prodaje, dužni istaknuti sniženu cijenu koju primjenjuje tijekom trajanja posebnog oblika prodaje (tijekom sezonskog sniženja, rasprodaje, akcijske prodaje, prodaje proizvoda s greškom, kao i tijekom ostalih posebnih ponuda trgovaca u okviru kojih potrošači mogu kupovati proizvode po nižim cijenama od onih u redovnoj prodaji) i najnižu cijenu koju je trgovac primjenjivao za isti proizvod tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje.

Nadalje, vezano za usluge koje se u smislu ovoga Prijedloga zakona smatraju javnim, na popis javnih usluga dodano je i pružanje usluge parkiranja na uređenim javnim površinama i u javnim garažama, kako bi se povećala djelotvornost sustava rješavanja prigovora u predmetnom području.

Vezano uz odredbe ovoga Prijedloga zakona kojima je uređena nepoštena poslovna praksa, jedna od važnijih novina, koja je rezultat usklađivanja s odredbama Direktive (EU) 2019/2161, je propisivanje zabrane stavljanja robe na tržište Republike Hrvatske uz tvrdnju da je identična robi na tržištima drugih država članica iako se u stvarnosti značajno razlikuje po sastavu ili obilježjima. Navedeno bi se smatralo zavaravajućom nepoštenom poslovnom praksom, ali povreda će se utvrđivati u svakom konkretnom slučaju. Naime, razlike u robi mogu se opravdati legitimnim i objektivnim očekivanjima. Prilikom ocjenjivanja, nadležno tijelo trebalo bi uzeti u obzir mogu li potrošači lako primijetiti takve razlike, postoje li neka ograničenja propisana nacionalnim pravima, dostupnosti ili sezonskog karaktera sirovina. Također, potrošači se moraju informirati o postojanju razlika među robom zbog legitimnih i objektivnih čimbenika. Nadalje, usklađivanje s odredbama Direktive (EU) 2019/2161 rezultiralo je i proširenjem tzv. crne liste okolnosti koje čine zavaravajuću nepoštenu poslovnu praksu, odnosno detaljnijim uređenjem poslovne prakse trgovaca koji se u svakom slučaju smatraju nepoštenom. Primjerice, propisuje se zabrana podnošenja lažnih potrošačkih recenzija ili preporuka. Kako bi se potrošačima izrijekom osiguralo pravo na obeštećenje sukladno odredbama članka 3. stavka 5. Direktive (EU) 2019/2161, u ovom Prijedlogu zakona izrijekom se propisuje kako potrošači koji su pretrpjeli štetu zbog ugovora koji je sklopljen uslijed nepoštene poslovne prakse imaju pravo na naknadu štete i ostala prava regulirana općim pravilima ugovornog prava.

Nadalje, vezano za dio ovoga Prijedloga zakona kojim je uređeno područje primjene odredbi dijela trećeg glave I. i glave III. poglavlja I. kojima se uređuju potrošački ugovorni odnosi, izvršene su odgovarajuće izmjene popisa ugovora na koje se ne primjenjuju gore navedene odredbe, kao i određene izmjene propisa koje određuju kada se ne primjenjuju odredbe ovoga Zakona, a sukladno zahtjevima propisanim Direktivom (EU) 2019/2161. Također, obveza obavještavanja potrošača u predugovornom stadiju usklađena je sa odredbama Direktive (EU) 2019/2161.

Neke od odredbi ovoga Prijedloga zakona koje nisu rezultat usklađivanja s Direktivom (EU) 2019/2161, jesu i odredbe kojima se uređuje pitanje snošenje troškova vještačenja koje se nužno provodi radi utvrđivanja postoji li materijalni nedostatak na robi. Naime, odgovarajuća odredba važećeg Zakona o zaštiti potrošača propisivala je kako trgovac snosi troškove vještačenja utvrđivanja nedostatka za sporove između trgovca i potrošača kada se materijalni nedostatak pojavio u roku od šest mjeseci od dana prijelaza rizika na potrošača, što je u skladu i s predmnijevom iz članka 400. Zakona o obveznim odnosima („Narodne novine“, br. 35/05., 41/08., 125/11., 78/15. i 29/18.) koja navodi da je nedostatak koji se pojavio u roku od šest mjeseci od prijelaza rizika postojao i u vrijeme prijelaza rizika iz čega proizlazi da je na prodavatelju teret dokazivanja drugačijeg. Ako bi nalaz vještačenja ukazivao da ne postoji materijalni nedostatak na robi, trgovac koji je snosio troškove vještačenja, morao bi pokrenuti parnični postupak pred nadležnim sudom protiv potrošača kako bi naknadio štetu za koju tvrdi da mu je nastala prema pravilima općeg obveznog prava. Međutim, u praksi se često postavljalo pitanje dosega opisane odredbe Zakona o zaštiti potrošača i ograničava li Zakon o zaštiti potrošača trgovca u ostvarivanju prava na štetu. Propisivanje obveze trgovca na snošenje troškova vještačenja i u slučajevima kada nalaz vještačenja ne ukazuje na postojanje materijalnog nedostatka na robi predstavljalo bi nesrazmjerno opterećenje za trgovca. Iz tog razloga, ovim Prijedlogom zakona izrijekom se propisuje kako trgovac isključivo predujmljuje te troškove. Nadalje, kako bi se ovaj Prijedlog zakona uskladio s budućim izmjenama Zakona o obveznim odnosima, potrebno je na odgovarajući način izmijeniti i odredbe važećeg Zakona o zaštiti potrošača te se produljuje rok tijekom kojeg trgovac predujmljuje troškove vještačenja sa šest mjeseci na godinu dana od dana prijelaza rizika na potrošača.

U odnosu na važeći Zakon o zaštiti potrošača, ovim Prijedloga zakona dopunjuje se odredba koja uređuje pravo potrošača na raskid ugovora zbog neispunjenja ugovora u roku. Predmetnom odredbom omogućuje se potrošaču raskinuti ugovor bez prethodnog omogućavanja naknadnog roka za ispunjenje, ako iz okolnosti slučaja proizlazi da trgovac neće moći ugovor ispuniti ni u naknadnom roku. Primjerice, navedeno bi obuhvatilo slučajeve kada trgovac ni u naknadnom roku neće moći dostaviti robu koja je predmet ugovora iz razloga što predmetne robe više nema na tržištu, a nije moguće istu proizvesti i/ili nabaviti s drugih tržišta tijekom naknadnog roka.

Nadalje, ovim Prijedlogom zakona uređene su i obveze trgovca koji organizira događanja radi prodaje ili promocije proizvoda kao i nezatraženih posjeta potrošačevu domu, što je rezultat prenošenja Direktive (EU) 2019/2161, kojom je predviđena mogućnost da države članice donesu odgovarajuće odredbe za zaštitu legitimnih interesa potrošača u pogledu agresivne ili zavaravajuće marketinške ili prodajne prakse u kontekstu nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu ili izleta koje trgovac organizira s ciljem ili učinkom promidžbe ili prodaje proizvoda potrošačima. Naime, iako je prodaja izvan poslovnih prostorija zakonit i dobro uhodan prodajni kanal, kao i prodaja u poslovnim prostorijama trgovca i prodaja na daljinu, pojedinom posebno agresivnom ili zavaravajućom marketinškom ili prodajnom praksom u kontekstu posjeta potrošačevu domu ili izleta, može se na potrošače izvršiti pritisak da donesu odluku o kupnji robe ili usluge koju inače ne bi donijeli. Takva praksa često je usmjerena na starije osobe ili druge ranjive skupine potrošača, radi čega su ovim Prijedlogom zakona detaljnije uređeni uvjeti pod kojima se takva prodaja smije obavljati.

Također, izvršene su i odgovarajuće izmjene i dopune odredaba koje uređuju sklapanje ugovora na daljinu i izvan poslovnih prostorija, u skladu s odredbama predviđenim Direktivom (EU) 2019/2161, a koje se odnose na usklađivanje s digitalnim trendovima, dodatne zahtjeve u pogledu transparentnosti vezano uz sklapanje ugovora i pružanje obavijesti pružatelja internetskih tržišta, te odredbe koje se odnose na to da pisana potvrda mora sadržavati i potvrdu prethodne suglasnosti koja se odnosi na slučajeve u kojima je predmet ugovora isporuka digitalnog sadržaja koji nije isporučen na tjelesnom mediju, a za koji potrošač preuzima obvezu platiti cijenu, u slučaju ako je ispunjenje ugovora započelo uz izričit prethodni pristanak potrošača te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će time izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora.

Osim navedenoga, ovim se Prijedlogom zakona mijenja način donošenja Nacionalnog programa zaštite potrošača (u daljnjem tekstu: Nacionalni program) na način da se propisuje donošenje istog od strane Vlade Republike Hrvatske na prijedlog ministarstva nadležnog za zaštitu potrošača, a ne Hrvatskoga sabora, kao što je propisano odredbama važećeg Zakona o zaštiti potrošača. Osim navedenoga, a radi tehničkih razloga i razloga oportunosti, obveza izvještavanja o provedbi Nacionalnog programa stavlja se u nadležnost ministarstva nadležnog za zaštitu potrošača, a ne u nadležnost Vlade Republike Hrvatske, kao što je bio slučaj sukladno odredbama važećeg Zakona o zaštiti potrošača.

U odnosu na važeći Zakon o zaštiti potrošača, iz ovoga Prijedloga zakona brisan je članak 132.a kojim je uređena obveza polaganja stručnog ispita za obavljanje poslova savjetovanja, informiranja i izobrazbe potrošača na temelju javnog natječaja za provedbu kojeg su sredstva osigurana u državnom proračunu Republike Hrvatske. Time prestaje važiti i Pravilnik o stručnom ispitu za obavljanje poslova savjetovanja, informiranja i izobrazbe potrošača („Narodne novine“, br. 123/19.), koji je uređivao postupak ocjenjivanja stručne osposobljenosti osoba za obavljanje poslova savjetovanja, informiranja i izobrazbe potrošača. Potaknuti nemogućnošću održavanja stručnih ispita radi okolnosti uzrokovanih pandemijom bolesti COVID-19 te provođenjem detaljne analize oportunosti uvedenog sustava stručnih ispita, zaključeno je kako propisivanje obveze polaganja stručnog ispita ne bi doprinijelo svrsi radi koje je predmetna odredba i uvedena u važeći Zakon o zaštiti potrošača, a to je osiguravanje visokog stupnja stručnosti i kompetencija osoba koje, ispred udruga za zaštitu potrošača, obavljaju poslove savjetovanja, informiranja i izobrazbe iz područja zaštite prava potrošača. Naime, uspješno polaganje stručnog ispita ne bi rezultiralo stvaranju utemeljenog stava o stupnju kompetencija i stručnosti pojedinog člana udruge te bi stoga obvezivanje članova udruge na polaganje stručnog ispita predstavljalo administrativno opterećenje koje ne bi doprinijelo svrsi samog ispita. Naime, kompetencije pojedinog člana udruge mogu se ustanoviti i na druge, egzaktnije načine, kao što je, primjerice, životopis člana udruge iz kojeg je razvidno radno iskustvo i stručnost za obavljanje poslova savjetovanja, informiranja i izobrazbe potrošača.

U odnosu na odgovarajuću odredbu važećeg Zakona o zaštiti potrošača, kojom su ovlast za nadzor imali tržišni inspektori tijela državne uprave nadležnog za inspekcijske poslove (Državnog inspektorata), Hrvatska narodna banka te Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti i čiji se djelokrug nije izmijenio ovom odredbom, ovim Prijedlogom zakona izrijekom se propisuje i nadležnost Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (u daljnjem tekstu: HANFA) u provedbi nadzora nad trgovcima kojima je HANFA izdala odobrenje za rad te poljoprivredne inspekcije Državnog inspektorata u odnosu na provođenje nadzora koji se odnosi na pitanje dvojne kvalitete hrane.

Nadalje, ovim Prijedlogom zakona dodatno se uređuju pretpostavke za podnošenje prijave potrošača, način postupanja s prijavom te određeni rokovi unutar kojih se trgovcima ostavlja mogućnost izjašnjavanja o tvrdnjama potrošača iznesenima u podnesenoj prijavi. Svrha navedenih dopuna je brže osiguravanje zaštite potrošačkih prava, posebice u slučajevima kada se trgovac, na poziv inspektora, ipak izjasni da će udovoljiti zahtjevima potrošača, bez da se pokreće inspekcijski postupak. Ako se trgovac ne izjasni u danom roku, nakon proteka istog, postupak se pokreće po službenoj dužnosti. Osim navedenoga, opisana procedura prethodnog izjašnjavanja trgovca utjecat će na smanjenje opterećenja tijela državne uprave nadležnog za inspekcijske poslove.

Još jednu novinu u ovom Prijedlogu zakona predstavljaju i odredbe kojima se propisuju ovlasti inspektora tijela državne uprave nadležnog za inspekcijske poslove za provođenjem kupnje s tajnim identitetom prilikom provedbe nadzora nad primjenom odredaba ovoga Prijedloga zakona, kao i odredbe o naknadi troškova koji su posljedica primjene tog načina postupanja, ovisno o tome je li utvrđeno kršenje potrošačkih prava od strane trgovca ili ne.

Nadalje, propisane su i dodatne ovlasti tijela državne uprave nadležnog za inspekcijske poslove koje se odnose na mjere onemogućavanja pristupa sadržaju, odnosno ograničavanje pristupa mrežnom sučelju koje provode pružatelji usluge pristupa internetu za određena kršenja odredaba ovoga Prijedloga zakona koja se provode mrežno. Predmetna mjera izriče se isključivo u slučajevima kada je riječ o povredi koja predstavlja rizik ozbiljne štete kolektivnim interesima potrošača. Riječ je o slučajevima mrežnog protupravnog postupanja kada trgovac namjerno skriva svoj identitet zbog čega je otežano ostvarenje zaštite potrošačkih prava. Ograničavanjem pristupa mrežnim stranicama trgovaca putem kojih se provodi takva zabranjena praksa onemogućit će se daljnja kršenja potrošačkih prava.

Ovim Prijedlogom zakona propisane su prekršajne odredbe te kriteriji koji se primjenjuju pri odlučivanju o vrsti i mjeri kazne koja se izriče za počinjeni prekršaj. Kako bi se udovoljilo zahtjevima koji su propisani u Direktivi (EU) 2019/2161, a koji se odnose na propisivanje učinkovitih, proporcionalnih i odvraćajućih sankcija, kroz konzultacije s tijelom državne uprave nadležnim za inspekcijske poslove, povećan je raspon iznosa novčane kazne od 10.000,00 kuna do 500.000,00 kuna za sve prekršaje koji se odnose na trgovce - pravne osobe. Također, u odnosu na odredbe važećeg Zakona o zaštiti potrošača, ovim Prijedlogom zakona posebno se uređuju prekršajne odredbe za prekogranične povrede kojima se povrjeđuju kolektivni interesi potrošača. Predmetne odredbe su predmet usklađivanja s odredbama Direktive (EU) 2019/2161 koja propisuje minimalne visine zapriječenih kazni za opisane prekogranične povrede. Visine zapriječenih prekršajnih sankcija ovise o tome radi li se u konkretnom slučaju o raširenoj povredi (povreda koja obuhvaća potrošače koji borave u najmanje dvije države članice koje su različite od države članice u kojoj je došlo do povrede ili se nalazi sjedište ili imovina trgovca odgovornog za povredu) ili raširenoj povredi s dimenzijom Unije (povreda kojom se nanosi ili će vjerojatno biti nanesena šteta kolektivnim interesima potrošača u najmanje dvjema trećinama država članica koje zajedno čine najmanje dvije trećine stanovništva Unije). Kako bi se osigurao odvraćajući efekt na trgovce, sankcije će se određivati s obzirom na godišnji promet trgovaca. Ako podaci o financijskim izvješćima nisu dostupni, primijenit će se zapriječeni posebni minimum i maksimum novčane kazne. Osim navedenoga, propisuju se i okolnosti pod kojima nadležni inspektor neće podnijeti optužni prijedlog, odnosno izdati prekršajni nalog, kao i iznimke kada je inspektor dužan u vrlo kratkom roku podnijeti optužni prijedlog za pokretanje prekršajnog postupka, odnosno izdati prekršajni nalog. Osim navedenoga, izrijekom se navodi na koji način nadležni sud određuje vrstu i mjeru kazne koju će primijeniti u konkretnom slučaju, a sve kako bi se osiguralo da izrečene kazne budu učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće.

Konačno, u prijelaznim odredbama ovoga Prijedloga zakona propisuje se donošenje podzakonskih akata – pravilnika, kojima se razrađuju odredbe ovoga Prijedloga zakona koje donosi ministar nadležan za područje zaštite potrošača, kao i obveza donošenja uredbe Vlade Republike Hrvatske kojom će se odrediti osobe koje imaju aktivnu legitimaciju za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača, i odluke o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača. Također, propisuju se rokovi u kojima je potrebno donijeti navedene podzakonske akte. U završnim odredbama uređuje se stupanje na snagu ovoga Prijedloga zakona te primjena odredaba važećeg Zakona o zaštiti potrošača, podzakonskih propisa i drugih akata do stupanja na snagu odredaba ovoga Prijedloga zakona. Kako se ovim Prijedlogom zakona prenose odredbe Direktive (EU) 2019/2161, a čije odredbe se, sukladno članku 7. iste, primjenjuju od 28. svibnja 2022., ne primjenjuje se uobičajeni, osmodnevni *vacatio legis* i odredbe ovoga Zakona stupaju na snagu 28. svibnja 2022.. Odgoda u primjeni ovoga Zakona omogućit će i trgovcima dovoljno vremena za prilagodbu svog poslovanja novim obvezama koje se propisuju ovim Zakonom.

Zaključno, ovim Prijedlogom zakona o zaštiti potrošača postići će se visoka razina zaštite potrošača, bolje funkcioniranje unutarnjeg tržišta, stvaranje veće dodane vrijednosti u gospodarstvu i viša razina pravne sigurnosti potrošača i trgovaca. Osim navedenoga, pravovremenim prenošenjem Direktive (EU) 2019/2161 u odgovarajuće odredbe Zakona o zaštiti potrošača, Republika Hrvatska će postupiti sukladno obvezama koje ima kao država članica Europske unije.

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

Provedbom ovoga Zakona očekuju se promjene u prihodima i primicima ili rashodima i izdacima državnog proračuna Republike Hrvatske, odnosno očekuje se pozitivan fiskalni učinak na državni proračun Republike Hrvatske jer se kod prekršajnih odredbi povećao raspon propisanih kazni, istovremeno na rashodovnoj strani očekuju se troškovi sufinanciranja iz državnog proračuna Republike Hrvatske za provođenje aktivnosti na području zaštite potrošača određene Nacionalnim programom zaštite potrošača za razdoblje od 2021.do 2024. godine te provođenja inspekcijskog nadzora u slučaju kada je provedena kupnja s tajnim identitetom, a nije utvrđena povreda potrošačkih prava, međutim kod svega naprijed navedenog nije moguće procijeniti iznos. Napominjemo da nije potrebno osigurati dodatna sredstva, budući da su sredstva osigurana u okviru redovnih aktivnosti Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja i tijela nadležnih za provedbu ovoga Zakona.

**PRIJEDLOG ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA**

**DIO PRVI  
TEMELJNE ODREDBE**

**Predmet Zakona**

**Članak 1.**

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

1. pravo na zaštitu ekonomskih interesa potrošača

2. pravo na zaštitu od opasnosti za život, zdravlje i imovinu

3. pravo na pravnu zaštitu potrošača

4. pravo na informiranje i izobrazbu potrošača

5. pravo na udruživanje potrošača u svrhu zaštite njihovih interesa

6. pravo na predstavljanje potrošača i sudjelovanje predstavnika potrošača u radu tijela koja rješavaju pitanja od njihova interesa.

**Usklađivanje s pravnim aktima Europske unije**

**Članak 2.**

Ovim se Zakonom u hrvatsko zakonodavstvo preuzimaju sljedeći akti Europske unije:

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 80, 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 nalozima 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, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ 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 (Tekst značajan za EGP) (SL L 304, 22.11.2011.)

8. Direktiva (EU) 2019/771 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ te stavljanju izvan snage Direktive 1999/44/EZ (Tekst značajan za EGP) (SL L 136, 22.5.2019.)

9. Direktiva (EU) 2019/2161 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. studenoga 2019. o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i direktiva 98/6/EZ, 2005/29/EZ te 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača (Tekst značajan za EGP) (SL L 328, 18.12.2019.).

**Odnos prema drugim zakonima**

**Članak 3.**

(1) Ako su odredbe ovoga Zakona u suprotnosti s odredbama zakona kojima se uređuju pojedina upravna područja, a koji su usklađeni s pravnom stečevinom Europske unije, na odnose između potrošača i trgovaca primarno se primjenjuju odredbe tih posebnih zakona.

(2) Ako posebnim zakonima iz stavka 1. ovoga članka ili ovim Zakonom nije drukčije određeno, na obveznopravne odnose između potrošača i trgovca primjenjuju se odredbe propisa kojim se uređuju obveznopravni odnosi.

**Pojmovi**

**Članak 4.**

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 poreze i druga javna davanja

2. „*digitalna usluga*“ je usluga kojom se potrošaču omogućuje stvaranje, obrada i pohrana podataka u digitalnom obliku ili pristup njima; ili usluga kojom se omogućuje dijeljenje ili bilo koja druga interakcija s podacima u digitalnom obliku koje učitava ili stvara potrošač ili drugi korisnici te usluge, kao što su, primjerice: usluge za dijeljenje videozapisa i audiozapisa te druge usluge pohranjivanja datoteka na poslužitelje (file hosting), pohrana podataka u oblaku, elektronička pošta, društveni mediji i aplikacije u oblaku

3. „*digitalni sadržaj*“ jesu podaci koji se proizvode i isporučuju u digitalnom obliku

4. „*financijska usluga*“ je bankovna usluga, usluga kreditiranja, usluga osiguranja, usluga dobrovoljnog mirovinskog osiguranja, investicijska usluga ili platna usluga

5. *„funkcionalnost“* je mogućnost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge izvršavati funkcije s obzirom na svoju svrhu

6. *„internetsko tržište“* je usluga kojom se upotrebom softvera, uključujući mrežne stranice, dio mrežnih stranica ili aplikacija kojima upravlja trgovac ili kojima se upravlja u njegovo ime, potrošačima omogućuje sklapanje ugovora na daljinu s drugim trgovcima ili potrošačima

7. *„interoperabilnost“* je sposobnost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge funkcionirati s hardverom ili softverom različitim od onih pomoću kojih se obično koriste digitalni sadržaj ili digitalne usluge iste vrste

8. „*javna dražba*“ je prodaja kod koje trgovac nudi proizvode 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 obvezan kupiti proizvod

9. „*komercijalno jamstvo“* 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

10. *„kompatibilnost“* je sposobnost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge djelovati s hardverom ili softverom pomoću kojih se obično koriste digitalni sadržaj ili digitalne usluge iste vrste, a da taj digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu pritom nije potrebno konvertirati

11. „*maloprodajna cijena“* je konačna cijena u kunama za pojedini proizvod, odnosno određenu količinu proizvoda, uključujući poreze i druga javna davanja

12. „*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)

13. „*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

14. „*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

15. „*operator sredstava daljinske komunikacije*“ je bilo koja osoba čiji posao, zanimanje ili djelatnost uključuje i omogućavanje trgovcu uporabu jednog ili više sredstava daljinske komunikacije

16. *„osobni podaci“* jesu svi podaci kako su uređeni člankom 4. točkom 1. Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) (Tekst značajan za EGP) (SL L 119, 4.5.2016.)

17. „*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

18. „*pisani prigovor potrošača*“ je prigovor kojim potrošač iznosi svoje nezadovoljstvo u odnosu na kupljenu robu, pruženu uslugu ili poslovanje trgovca s potrošačem, koji potrošač upućuje trgovcu na trajnom mediju ili sredstvom mrežne komunikacije koje omogućuje pohranu vremena i sadržaja komunikacije, na trajnom mediju, ako je trgovac omogućio takav oblik komunikacije

19. „*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

20. „*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

21. „*potrošač*“ je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti

22. „*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

23. „*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

24. „*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

25. „*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

26. „*proizvod*“ je svaka roba ili usluga, uključujući nekretnine, digitalne usluge i digitalni sadržaj, prava i obveze

27. „*proizvod u rasutom stanju*“ je proizvod koji je ponuđen na prodaju potrošačima, a koji nije prethodno zapakiran i koji je izmjeren u nazočnosti potrošača

28. *„pružatelj internetskog tržišta“* je trgovac koji pruža uslugu internetskog tržišta

29. „*rangiranje*“ je relativna vidljivost proizvoda koji se nude potrošačima s obzirom na način na koji ih trgovac predstavlja, organizira ili obavještava, neovisno o tehnološkim sredstvima upotrijebljenima za takvo predstavljanje, organiziranje ili obavješćivanje

30. „*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 utvrđenoj količini te stvar s ugrađenim digitalnim sadržajem ili digitalnom uslugom ili je povezana s istima na način da bez digitalnog sadržaja ili digitalne usluge roba ne bi bila funkcionalna („roba s digitalnim elementima”)

31. „*roba izrađena po specifikaciji potrošača*“ je roba koja nije unaprijed proizvedena, već je izrađena na temelju individualnog izbora ili odluke potrošača

32. „*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

33. „*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, DVD, memorijska kartica, memorijski štapić i čvrsti disk računala

34. „*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

35. „*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

36. „*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

37. „*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

38. „*ugovor o usluzi*“ je ugovor kojim trgovac pruža ili se obvezuje pružiti uslugu potrošaču, uključujući digitalnu uslugu, a potrošač plaća ili se obvezuje platiti mu cijenu

39. „*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

40. „*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

41. „*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

42. „*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*)

43. „*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

44. „*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.

**Korištenje pojmova s rodnim značenjem**

**Članak 5.**

Izrazi koji u ovom Zakonu imaju rodno značenje koriste se neutralno i odnose se na muške i ženske osobe.

**DIO DRUGI  
POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA**

**GLAVA I.  
OPĆE ODREDBE**

**Označavanje**

**Članak 6.**

(1) Proizvodi koji se na području Republike Hrvatske nude potrošačima moraju na ambalaži, privjesnici, naljepnici ili na samom proizvodu sadržavati najmanje:

1. osnovna obilježja proizvoda u mjeri koja je potrebna da bi potrošač donio odluku o kupnji kao što su naziv proizvoda, tip i model proizvoda, naziv pod kojim se proizvod prodaje, sastav proizvoda, svojstva i tehnička obilježja proizvoda

2. naziv i sjedište proizvođača ili uvoznika koji ima sjedište na području Europske unije.

(2) Podaci iz stavka 1. ovoga članka moraju biti jasni, vidljivi i čitljivi te napisani hrvatskim jezikom i latiničnim pismom, što ne isključuje mogućnost istodobne uporabe drugih jezika, a mogu uključivati znakove i piktograme lako razumljive potrošaču.

(3) Ako su napisani na više jezika, podaci iz stavka 1. ovoga članka moraju biti napisani na isti način.

(4) Odredbe ovoga članka ne primjenjuju se na proizvode čije je označavanje uređeno posebnim propisom.

**Isticanje cijena proizvoda**

**Članak 7.**

(1) Trgovac mora jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti iznos maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda koju pruža.

(2) Na proizvodu ili na prodajnom mjestu, osim cijena iz stavka 1. ovoga članka, ne smiju se istaknuti druge cijene, osim u slučajevima iz članka 8. stavka 4. i glave II. ovoga dijela Zakona.

(3) Cijenu za jedinicu mjere nije potrebno istaknuti ako je istovjetna s maloprodajnom cijenom proizvoda.

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

(5) Trgovac cijenu mora istaknuti tako da ne oštećuje proizvod.

(6) Odredbe stavka 1. ovoga članka ne primjenjuju se na javnu dražbu i prodaju umjetničkih djela i antikviteta te na cijene usluga uređene posebnim propisima.

(7) Trgovac se mora pridržavati istaknute maloprodajne cijene.

(8) Pri oglašavanju u kojem se navodi maloprodajna cijena proizvoda mora biti navedena i cijena za jedinicu mjere, sukladno odredbama ovoga članka.

(9) Ministar nadležan za područje zaštite potrošača pravilnikom propisuje način isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere iz stavka 1. ovoga članka.

**Uvjeti prodaje**

**Članak 8.**

(1) Trgovac je dužan uvjete prodaje istaknuti jasno, vidljivo i čitljivo.

(2) Trgovac je dužan pridržavati se uvjeta prodaje.

(3) Posebne uvjete prodaje trgovac može odobriti za:

- pojedine proizvode ili skupinu proizvoda

- pojedine skupine potrošača

- pojedine oblike plaćanja.

(4) Ako trgovac, kao poseban uvjet prodaje, odobrava popust za pojedine proizvode ili skupine proizvoda, dužan je istaknuti maloprodajnu cijenu sukladno članku 19. ovoga Zakona, osim ako nije drukčije uređeno posebnim zakonima.

(5) Trgovac može odbiti sklapanje ugovora o kupoprodaji proizvoda samo ako to proizlazi iz okolnosti slučaja.

**Račun**

**Članak 9.**

(1) Trgovac je dužan potrošaču omogućiti provjeru ispravnosti zaračunatog iznosa u odnosu na kupljene proizvode.

(2) Ispostavljanje računa nije dopušteno naplaćivati.

(3) Na ispostavljanje i sadržaj računa na odgovarajući se način primjenjuju odredbe propisa kojima se uređuje obveza ispostavljanja računa.

**Pisani prigovor**

**Članak 10.**

(1) Trgovac je dužan omogućiti potrošaču podnošenje pisanog prigovora u svojim poslovnim prostorijama, putem pošte i elektroničke pošte.

(2) Trgovac možeomogućiti potrošaču podnošenje pisanog prigovora i putem drugih sredstava mrežne komunikacije koja omogućuju pohranu vremena i sadržaja komunikacije na trajnom mediju.

(3) Trgovac je dužan bez odgađanja u pisanom obliku putem pošte, elektroničke pošte ili na način određen stavkom 2. ovoga članka ako je trgovac iskoristio mogućnost podnošenja pisanog prigovora i putem drugih sredstava mrežne komunikacije, potvrditi primitak prigovora iz stavaka 1. i 2. ovoga članka.

(4) Trgovac je dužan jasno, vidljivo i čitljivo vidljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora iz stavaka 1. i 2. ovoga članka u svojim poslovnim prostorijama i na mrežnoj stranici ako je uspostavljena.

(5) Osim obveze iz stavaka 1. i 2. ovoga članka, trgovac koji pruža javnu uslugu dužan je na ispostavljenom računu vidljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora.

(6) Trgovac je dužan u pisanom obliku putem pošte i elektroničke pošte ili na način određen stavkom 2. ovoga članka ako je trgovac iskoristio mogućnost podnošenja pisanog prigovora i putem drugih sredstava mrežne komunikacije, odgovoriti na prigovore iz stavaka 1. i 2. ovoga članka u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora sukladno obavijesti trgovca o načinu podnošenja pisanog prigovora iz stavka 4. ovoga članka, jasno se izjašnjavajući prihvaća li osnovanost prigovora potrošača.

(7) Trgovac je dužan voditi i čuvati evidenciju pisanih prigovora potrošača iz stavaka 1. i 2. ovoga članka na trajnom mediju godinu dana od dana primitka pisanog prigovora potrošača.

**Raspolaganje osobnim podacima potrošača**

**Članak 11.**

Trgovcu se zabranjuje davanje osobnih podataka potrošača bilo kojoj trećoj osobi protivno propisima kojima je uređena zaštita osobnih podataka.

**Neželjene komunikacije putem telefona i/ili poruka**

**Članak 12.**

(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 područje zaštite potrošača pravilnikom propisuje postupak upisa i ispisa te način korištenja registra iz stavka 1. ovoga članka.

**Popravak i/ili održavanje proizvoda**

**Članak 13.**

(1) Za usluge popravaka i održavanja proizvoda, ako je vrijednost usluge veća od 500,00 kuna, trgovac je dužan potrošaču ispostaviti ponudu na papiru ili nekom drugom trajnom mediju s opisom radova te potrebnog 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 51. ovoga Zakona.

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

**Plaćanje predujmom**

**Članak 14.**

(1) Osim ako nije drukčije ugovoreno, ako trgovac zahtijeva ili izričito uvjetuje kupnju robe ili pružanje usluge djelomičnim ili ukupnim jednokratnim ili obročnim predujmom, dužan je potrošaču nakon predaje robe 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 predaje robe ili ispunjenja usluge, ako je rok isporuke robe ili ispunjenja usluge dulji od 30 dana.

(2) Ako 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.

**Plaćanje novčanih obveza**

**Članak 15.**

Novčana obveza koju potrošač plaća putem pružatelja platne usluge smatrat će se namirenom s danom kada je pružatelj platne usluge primio od potrošača nalog za plaćanje i kada je taj nalog postao neopoziv u skladu s odredbama propisa kojim se uređuje platni promet.

**Neplaćena dospjela novčana potraživanja**

**Članak 16.**

(1) Izdavanje opomene radi naplate neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja nije dopušteno naplaćivati.

(2) Trgovac koji pruža javnu uslugu dužan je na računu istaknuti iznos neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja za prethodna razdoblja.

(3) U vezi s osporenim neplaćenim dospjelim novčanim potraživanjima, trgovcu koji pruža javnu uslugu, nije dopušteno pokretanje postupka prisilne naplate do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka.

**Ambalaža**

**Članak 17.**

(1) Ambalaža ne smije dovoditi potrošača u zabludu u vezi s masom i veličinom robe te mora biti sukladna s propisima kojima se propisuju zahtjevi za ambalažu.

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

(3) Trgovac mora na zahtjev potrošača zadržati ambalažu prodane robe i zbrinuti je sukladno posebnim propisima.

**Ostavljanje oglasnih poruka i materijala**

**Članak 18.**

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

(2) Za ostavljanje oglasnih poruka i materijala odgovoran je trgovac čiji se proizvodi oglašavaju na oglasnim porukama i materijalima.

**GLAVA II.  
POSEBNI OBLICI PRODAJE**

**Opće odredbe**

**Članak 19.**

(1) Posebnim oblicima prodaje smatra se prodaja proizvoda 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) Tijekom trajanja posebnog oblika prodaje iz ove glave Zakona trgovac je dužan istaknuti cijenu koju primjenjuje tijekom trajanja prodaje iz stavka 1. ovoga članka i najnižu cijenu koju je trgovac primjenjivao za isti proizvod tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje.

(5) Odredbe stavka 4. ovoga članka primjenjuju se i na oglašavanje proizvoda.

**Akcijska prodaja**

**Članak 20.**

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

**Rasprodaja**

**Članak 21.**

Rasprodaja je prodaja proizvoda po nižoj cijeni u slučaju:

- prestanka poslovanja trgovca

- prestanka poslovanja u dosadašnjim poslovnim prostorijama

- prestanka prodaje određenog proizvoda iz predmeta poslovanja trgovca

- kada je poslovanje trgovca ozbiljno ugroženo

- obavljanja složenijih građevinskih radova unutar ili na poslovnim prostorijama.

**Sezonsko sniženje**

**Članak 22.**

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

(2) Ministar nadležan za područje zaštite potrošača pravilnikom propisuje način provođenja sezonskog sniženja iz stavka 1. ovoga članka.

**Proizvod s greškom**

**Članak 23.**

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

**Roba kojoj istječe rok uporabe**

**Članak 24.**

Roba koja se prodaje po nižoj cijeni od cijene u redovnoj prodaji jer joj istječe rok uporabe mora imati dodatno jasno, vidljivo i čitljivo istaknut krajnji rok uporabe.

**GLAVA III.  
JAVNE USLUGE KOJE SE PRUŽAJU POTROŠAČIMA**

**Opće odredbe**

**Članak 25.**

(1) Javnim uslugama u smislu ovoga Zakona smatraju se:

1. distribucija električne energije

2. distribucija prirodnog plina

3. distribucija toplinske energije

4. elektroničke komunikacijske usluge

5. javna vodoopskrba i javna odvodnja

6. opskrba plinom u javnoj usluzi

7. obavljanje dimnjačarskih poslova

8. opskrba električnom energijom u univerzalnoj usluzi

9. poštanske usluge

10. prijevoz putnika u javnom prometu

11. sakupljanje komunalnog otpada

12. usluge parkiranja na uređenim javnim površinama i u javnim garažama.

(2) Prilikom ispostavljanja računa za pružanje javnih usluga potrošačima trgovac mora primjenjivati obračun i cijene uređene posebnim propisima kojima se uređuju javne usluge iz stavka 1. ovoga članka.

(3) Uslugu očitanja mjernih uređaja nije dopušteno naplaćivati, osim u slučajevima koji su određeni posebnim propisom.

(4) Trgovac mora potrošaču omogućiti upoznavanje unaprijed sa svojim općim uvjetima poslovanja te uvjetima korištenja javnih usluga i javno ih objaviti na svojim mrežnim stranicama.

(5) O svakoj promjeni uvjeta iz stavka 4. ovoga članka trgovac je dužan unaprijed pisanim putem obavijestiti potrošača.

**Savjetodavno tijelo i povjerenstvo za reklamacije potrošača**

**Članak 26.**

(1) Javnopravno tijelo koje obavlja regulatorne poslove u pogledu javnih usluga iz članka 25. stavka 1. ovoga Zakona dužno je osnovati savjetodavno tijelo u čijem radu sudjeluje i predstavnik udruge za zaštitu potrošača te na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način, nakon mišljenja savjetodavnog tijela, donositi odluke koje se odnose na zaštitu prava potrošača - korisnika javnih usluga iz članka 25. stavka 1. ovoga Zakona.

(2) Jedinica lokalne samouprave koja odlučuje o pravima i obvezama potrošača - korisnika javnih usluga iz članka 25. stavka 1. ovoga Zakona dužna je osnovati savjetodavno tijelo u čijem radu sudjeluje i predstavnik udruge za zaštitu potrošača te na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način, nakon mišljenja savjetodavnog tijela, donositi odluke koje se odnose na zaštitu prava potrošača - korisnika javnih usluga iz članka 25. stavka 1. ovoga Zakona.

(3) Predstavnika udruge za zaštitu potrošača iz stavka 2. ovoga članka imenuje udruga za zaštitu potrošača, ako djeluje i ima sjedište na području jedinice područne (regionalne) samouprave na čijem se području nalazi jedinica lokalne samouprave iz stavka 2. ovoga članka.

(4) Iznimno od stavka 2. ovoga članka, pojedine jedinice lokalne samouprave mogu osnovati zajedničko savjetodavno tijelo iz stavka 2. ovoga članka ako isti trgovac pruža javne usluge iz članka 25. stavka 1. ovoga Zakona na području tih jedinica lokalne samouprave.

(5) Trgovac koji pruža javne usluge iz članka 25. stavka 1. ovoga Zakona dužan je osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača u čijem radu sudjeluje i predstavnik udruge za zaštitu potrošača.

(6) Predstavnike udruga za zaštitu potrošača iz stavaka 1. do 5. i stavka 8. ovoga članka imenuju udruge za zaštitu potrošača na razdoblje i po postupku sukladno aktima iz stavka 10. ovoga članka.

(7) Udruge za zaštitu potrošača objavljuju na svojim mrežnim stranicama popis javnopravnih tijela iz stavaka 1., 2. i 4. ovoga članka i popis trgovaca iz stavaka 5. i 8. ovoga članka.

(8) Iznimno od stavka 5. 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.

(9) Hrvatska obrtnička komora i Hrvatska gospodarska komora objavljuju na svojim mrežnim stranicama popis povjerenstava za reklamacije potrošača koja su osnovale u skladu s odredbom stavka 8. ovoga članka.

(10) Postupak osnivanja, način rada te prava i obveze članova savjetodavnog tijela odnosno povjerenstva za reklamacije potrošača uređuju se aktima javnopravnih tijela iz stavaka 1., 2. i 4. ovoga članka odnosno trgovaca iz stavaka 5. i 8. ovoga članka.

**Reklamacije potrošača - korisnika javnih usluga**

**Članak 27.**

(1) Nakon primitka odgovora na pisani prigovor iz članka 10. ovoga Zakona, odnosno po isteku roka za dostavu odgovora trgovca na pisani prigovor ako trgovac potrošaču nije dostavio odgovor na pisani prigovor u roku, potrošač može podnijeti reklamaciju povjerenstvu iz članka 26. stavka 5. ili stavka 8. ovoga Zakona.

(2) Trgovac je dužan omogućiti podnošenje reklamacije iz stavka 1. ovoga članka osobno u poslovnim prostorijama, putem pošte i elektroničke pošte.

(3) Trgovac je dužan bez odgađanja u pisanom obliku putem pošte ili elektroničke pošte potvrditi zaprimanje reklamacije iz stavaka 1. i 2. ovoga članka.

(4) Trgovac je dužan jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja reklamacije iz stavka 1. ovoga članka u svojim poslovnim prostorijama i na mrežnoj stranici ako je uspostavljena.

(5) Povjerenstvo iz stavka 1. ovoga članka mora u pisanom obliku odgovoriti potrošaču na zaprimljene reklamacije u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije.

(6) U vezi s prigovorom odnosno reklamacijom koja se odnosi na javne usluge potrošač može pokrenuti sudski ili izvansudski postupak tek nakon što je iscrpio pravni put iz stavka 1. ovoga članka ili postupak utvrđen zakonom kojim se uređuje opći upravni postupak u odnosu na zaštitu od postupanja pružatelja javnih usluga te posebnim zakonom koji se primjenjuje na pružatelja javnih usluga.

**Priključak na distribucijsku mrežu**

**Članak 28.**

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

**Obustavljanje pružanja javne usluge**

**Članak 29.**

(1) Ako se račun trgovca koji pruža javnu uslugu osporava u sudskom ili izvansudskom postupku, a potrošač uredno podmiruje sve sljedeće nesporne račune, trgovac koji pruža javnu uslugu ne smije potrošaču obustaviti pružanje usluge do okončanja navedenoga sudskog ili izvansudskog postupka, osim u slučaju da je potrošač raskinuo ugovor s trgovcem koji pruža javnu uslugu.

(2) Ako je trgovac koji pruža javnu uslugu obustavio pružanje usluge prije nego što je od nadležnog tijela ili osobe obaviješten o pokrenutom postupku iz stavka 1. ovoga članka, dužan je, bez naknade, ponovo započeti i nastaviti pružati uslugu potrošaču do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka, osim u slučaju da je potrošač raskinuo ugovor s trgovcem koji pruža javnu uslugu.

(3) Obveza iz stavaka 1. i 2. ovoga članka odnosi se i na slučaj kada trgovac koji pruža javnu uslugu pokrene postupak prisilne naplate protiv potrošača.

(4) Sudskim ili izvansudskim postupkom iz stavaka 1. i 2. ovoga članka smatra se svaki postupak uređen propisima, kao i svaki postupak predviđen općim uvjetima ili drugim pravilima trgovca koji pruža javnu uslugu.

(5) Odredbe ovoga članka ne primjenjuju se na pružanje javne usluge iz članka 25. stavka 1. točaka 7. i 11. ovoga Zakona.

**Održavanje kvalitete javne usluge**

**Članak 30.**

Trgovac koji pruža javnu uslugu mora održavati kvalitetu javne usluge u skladu s posebnim propisima kojima se uređuju javne usluge iz članka 25. stavka 1. ovoga Zakona i pravilima struke.

**Obveze tijela koja dodjeljuju ovlaštenje za pružanje javnih usluga**

**Članak 31.**

(1) Javnopravna tijela koja dodjeljuju ovlaštenje za pružanje javnih usluga dužna su osigurati, svako u djelokrugu svojih zakonskih ovlasti, da nositelj navedenog ovlaštenja pruža javnu uslugu vodeći računa o sigurnosti, redovitosti i kvaliteti javne usluge te da je javna usluga dostupna svim potrošačima.

(2) Javnopravna tijela iz stavka 1. ovoga članka dužna su omogućiti uvjete za tržišno natjecanje na području javnih usluga, osim ako nije drukčije uređeno posebnim propisom.

**GLAVA IV.  
NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA**

**POGLAVLJE I.  
OPĆE ODREDBE**

**Područje primjene**

**Članak 32.**

(1) Odredbe ove glave Zakona primjenjuju se na nepoštenu poslovnu praksu trgovca u odnosu prema potrošaču, kako je ona određena člancima 34. do 40. ovoga Zakona, a koju trgovac koristi prije, u vrijeme i nakon sklapanja pravnog posla u vezi s određenim proizvodom.

(2) Odredbe ove glave Zakona ne utječu na:

1. primjenu pravila ugovornog prava, poglavito pravila o sklapanju, valjanosti i pravnim učincima ugovora

2. primjenu propisa kojima se uređuje zdravstvena ispravnost i sigurnost proizvoda

3. primjenu propisa kojima se određuje nadležnost sudova

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

(3) Odredbe ove glave Zakona ne odnose se na primjenu zakona i drugih propisa kojima se uređuje izdavanje potvrda i označavanje čistoće predmeta izrađenih od plemenitih kovina.

(4) Ako su pojedini aspekti nepoštene poslovne prakse uređeni posebnim propisima, odredbe ove glave Zakona ne primjenjuju se na te aspekte nepoštene poslovne prakse, uz pretpostavku da su posebni propisi usklađeni s pravilima Europske unije kojima su uređeni pojedini aspekti nepoštene poslovne prakse.

**Zabrana nepoštene poslovne prakse**

**Članak 33.**

Nepoštena poslovna praksa je zabranjena.

**Pojam nepoštene poslovne prakse**

**Članak 34.**

(1) Poslovna praksa je nepoštena:

- ako je suprotna zahtjevima profesionalne pažnje i

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

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

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

(4) Nepoštenom poslovnom praksom posebno se smatra:

- zavaravajuća poslovna praksa, kako je uređena u člancima 35. do 37. ovoga Zakona i

- agresivna poslovna praksa, kako je uređena u člancima 38. do 40. ovoga Zakona.

**POGLAVLJE II.  
ZAVARAVAJUĆA POSLOVNA PRAKSA**

**Zavaravajuće radnje**

**Članak 35.**

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

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

1. postojanje ili priroda proizvoda

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

3. opseg obveza trgovca, motivi poslovne prakse te priroda postupka prodaje, bilo koja izjava ili simbol koji se odnosi na izravno ili neizravno sponzorstvo ili odobrenje trgovca ili proizvoda

4. cijena proizvoda ili način na koji je ona izračunata ili postojanje određene pogodnosti u odnosu na cijenu

5. potreba servisiranja, rezervnih dijelova, zamjene ili popravka

6. priroda, obilježja i prava trgovca ili njegova zastupnika, kao što su njegov identitet, imovina, kvalifikacije, status, odobrenja, članstvo u određenim udruženjima ili povezanost s nekim drugim subjektima, njegovo industrijsko, komercijalno ili drugo intelektualno vlasništvo, nagrade i priznanja

7. prava potrošača, uključujući prava koja potrošač ima na temelju pravila o odgovornosti za materijalne nedostatke

8. rizici kojima potrošač može biti izložen.

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

1. bilo koji oblik stavljanja proizvoda na tržište, uključujući i usporedno oglašavanje koje dovodi do poistovjećivanja tog proizvoda s nekim drugim proizvodom, žigom, zaštićenim imenom ili drugim znakom raspoznavanja konkurenta na tržištu

2. nepoštivanje obveza, od strane trgovca, koje proizlazi iz pravila postupanja trgovaca koja ga obvezuju, uz pretpostavku da ta obveza ne predstavlja tek namjeru već je riječ o čvrstoj obvezi koju je moguće provjeriti te uz pretpostavku da je trgovac u okviru poslovne prakse naznačio da je vezan tim pravilima postupanja.

3. svako stavljanje robe na tržište Republike Hrvatske uz tvrdnju da je identična robi stavljenoj na tržište u drugim državama članicama iako se ta roba značajno razlikuje po sastavu ili obilježjima, osim ako je to opravdano legitimnim i objektivnim kriterijima.

**Zavaravajuća propuštanja**

**Članak 36.**

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

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

1. ako trgovac skriva obavijesti iz stavka 1. ovoga članka ili ako su pružene obavijesti nejasne, nerazumljive, dvosmislene ili nepravodobne te

2. ako trgovac ne navede poslovnu svrhu poslovne prakse, a ona nije razvidna iz konteksta, a u oba slučaja, takva praksa, prosječnog potrošača navede ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o kupnji koju inače ne bi donio.

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

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

1. osnovnim obilježjima proizvoda u mjeri koja je prikladna proizvodu i komunikacijskom sredstvu koje se koristi

2. sjedištu i identitetu trgovca, kao što su njegova tvrtka, naziv ili ime te, ako je to potrebno, adresa i identitet osobe u čije ime nastupa

3. maloprodajnoj cijeni proizvoda, ili kad proizvod ne omogućava da cijena bude izračunata unaprijed, o načinu na koji će cijena biti izračunata, kao i, gdje je potrebno, o dodatnim poštanskim troškovima te troškovima prijevoza i dostave, a kada ti troškovi ne mogu biti izračunati unaprijed, naznaku da se plaćaju i ti dodatni troškovi

4. uvjetima plaćanja, dostave, ostalim elementima ispunjenja ugovora, ako ti elementi odstupaju od zahtjeva profesionalne pažnje

5. postojanju prava na raskid ili otkaz ugovora, ako je riječ o proizvodima ili pravnim poslovima u vezi s kojima su predviđena i ta prava

6. tome da je treća osoba koja nudi proizvode na internetskim tržištima trgovac ili nije trgovac, temeljem izjave te osobe pružatelju internetskog tržišta.

(5) Bitnima se smatraju i:

1. one informacije koje je, na temelju ovoga Zakona i drugih propisa usklađenih s pravilima Europske unije, trgovac dužan pružiti potrošaču prilikom bilo koje vrste poslovne komunikacije, uključujući oglašavanje i stavljanje proizvoda na tržište

2. opće informacije o najvažnijim parametrima kojima se određuje rangiranje proizvoda prikazanih potrošaču kao rezultat upita u obliku ključne riječi, izraza ili drugog unosa, i o relativnoj važnosti tih parametara u odnosu na ostale parametre, koje su dostupne u posebnom dijelu internetskog sučelja koji je izravno i lako dostupan sa stranice na kojoj su prikazani rezultati upita, ako se potrošačima omogućuje pretraživanje proizvoda koje nude temeljem upita korištenjem ključne riječi, izraza ili drugog unosa, neovisno o tome gdje se sklapa ugovor

3. informacije o tome osigurava li trgovac, i na koji način, da objavljene recenzije potječu od potrošača koji su proizvod doista koristili ili kupili, ako trgovac pruža pristup potrošačkim recenzijama proizvoda.

(6) Odredba iz stavka 5. točke 2. ovoga članka ne primjenjuje se na pružatelje internetskih tržišta uređenih Uredbom (EU) 2019/1150 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. lipnja 2019. o promicanju pravednosti i transparentnosti za poslovne korisnike usluga internetskog posredovanja (Tekst značajan za EGP) (SL L 186, 11.7.2019).

**Postupci koji predstavljaju zavaravajuću poslovnu praksu**

**Članak 37.**

Zavaravajućom poslovnom praksom smatraju se sljedeći postupci:

1. tvrdnja trgovca da je potpisnik određenog pravila postupanja trgovaca, iako to nije slučaj

2. isticanje žigova, znakova kvalitete ili sličnih znakova bez potrebnog odobrenja

3. tvrdnja da je pravila postupanja trgovaca koja taj trgovac primjenjuje odobrilo ovlašteno tijelo, iako to nije slučaj

4. tvrdnja trgovca da je njegovu djelatnost, njegovu poslovnu praksu ili njegov proizvod odobrilo, preporučilo ili dopustilo ovlašteno tijelo ili privatno tijelo, iako to nije slučaj ili ista takva tvrdnja u slučaju kada njegova poslovna praksa ili proizvod ne udovoljava zahtjevima za izdavanje tog odobrenja, preporuke ili dopuštenja

5. pozivanje na kupnju proizvoda po određenoj cijeni, bez isticanja činjenice da trgovac ima opravdane razloge vjerovati da neće biti u mogućnosti ponuditi isporuku tog ili sličnog proizvoda po navedenoj cijeni, u vrijeme i u količini koji su razumni s obzirom na proizvod, opseg oglašavanja proizvoda i ponuđenu cijenu, odnosno da neće biti u mogućnosti osigurati da drugi trgovac isporuči taj ili sličan proizvod po navedenoj cijeni, u vremenu i u količini koji su razumni s obzirom na navedene okolnosti

6. pozivanje na kupnju proizvoda po određenoj cijeni, a zatim odbijanje da se potrošaču pokaže oglašavani proizvod ili odbijanje prihvaćanja narudžbe potrošača, odnosno dostave proizvoda u razumnom roku ili pokazivanje neispravnog primjerka proizvoda, a sve s namjerom promidžbe nekog drugog proizvoda

7. lažno tvrditi da će proizvod biti dostupan samo u vrlo ograničenom razdoblju ili da će biti dostupan jedino pod posebnim uvjetima u vrlo ograničenom razdoblju, a radi navođenja potrošača da odmah donese odluku o kupnji, čime mu se uskraćuje mogućnost ili vrijeme potrebno da donese odluku utemeljenu na saznanju o svim relevantnim okolnostima

8. obvezati se potrošaču na pružanje nekih postprodajnih usluga, komunicirajući prije odluke o kupnji s potrošačem na jeziku koji nije službeni jezik države članice Europske unije u kojoj se trgovac nalazi, a zatim omogućiti pružanje tih usluga samo na nekom drugom jeziku, a da potrošač na to nije bio jasno upozoren prije sklapanja ugovora

9. tvrditi ili na drugi način stvarati dojam da se proizvod može zakonito prodati, kada to nije slučaj

10. predstavljati potrošaču prava koja mu po zakonu i inače pripadaju kao posebnost ponude trgovca

11. koristiti uredničke sadržaje u medijima radi plaćene promidžbe proizvoda, a da u tim sadržajima nije jasno izraženo riječima, znakovima ili zvukovima koje potrošač može jasno prepoznati da je riječ o promidžbi

12. pružanje rezultata pretraživanja kao odgovor na mrežni upit potrošača bez jasnog navođenja svakog plaćenog oglašavanja ili plaćanja upravo u svrhu postizanja višeg ranga proizvoda u rezultatima pretraživanja

13. iznositi netočne tvrdnje u vezi s prirodom i obujmom rizika kojem bi mogla biti izložena osobna sigurnost potrošača ili članova njegove obitelji u slučaju da potrošač ne kupi proizvod

14. oglašavati proizvod koji je sličan proizvodu koji je proizveo neki drugi proizvođač i to na način da se namjerno navodi potrošača na pogrešan zaključak da je oglašavani proizvod proizveo taj drugi proizvođač

15. uspostavljanje, vođenje ili promidžba piramidalnog sustava promidžbe, pri čemu potrošač mora dati određenu činidbu kako bi mogao dobiti određenu naknadu, i to prije svega zbog toga jer je uveo u sustav nove potrošače, a ne zbog toga jer je kupio ili konzumirao proizvod

16. tvrditi da će trgovac uskoro prestati sa svojom djelatnošću ili da će se preseliti u druge poslovne prostorije, iako to nije slučaj

17. tvrditi da proizvod može olakšati dobitak u igrama na sreću

18. lažno tvrditi da proizvod može izliječiti bolest, disfunkcionalnost ili malformaciju

19. prenošenje netočnih obavijesti u vezi sa stanjem na tržištu ili dostupnosti proizvoda, s namjerom da se navede potrošača da kupi proizvod pod uvjetima koji su nepovoljniji od uobičajenih tržišnih uvjeta

20. tvrditi u okviru poslovne prakse da se raspisuje nagradna igra ili promocija, a da se ne dodijeli opisana nagrada ili njezin razuman ekvivalent

21. označavanje proizvoda oznakama „gratis“, „besplatno“, „bez naknade“ ili sličnim oznakama ako potrošač mora za taj proizvod platiti bilo koji iznos različit od nužnih troškova odgovaranja na poslovnu praksu, troškova dostave ili primitka proizvoda

22. uvrštavanje u promidžbene materijale računa ili nekog drugog zahtjeva za plaćanje kojim se kod potrošača stvara dojam da je već naručio oglašavani proizvod koji se nudi, iako to nije slučaj

23. lažno tvrditi ili stvarati dojam da trgovac ne djeluje u okviru svoje poslovne djelatnosti, odnosno djelatnosti slobodnog zanimanja ili lažno predstavljanje trgovca kao potrošača

24. stvaranje lažnog dojma da su postprodajne usluge u vezi s proizvodom dostupne i u državi članici Europske unije koja je različita od one u kojoj je proizvod prodan

25. preprodaja ulaznica za događanja potrošačima ako ih je trgovac nabavio upotrebom automatiziranih sredstava za zaobilaženje bilo kojeg ograničenja u pogledu broja ulaznica koje jedna osoba može kupiti ili bilo kojih drugih pravila primjenjivih na kupnju ulaznica

26. navođenje da su recenzije proizvoda dali potrošači koji su doista koristili ili kupili proizvod bez poduzimanja razumnih i proporcionalnih koraka kako bi se provjerilo da te recenzije doista potječu od takvih potrošača

27. podnošenje lažnih potrošačkih recenzija ili preporuka, ili naručivanje od druge pravne ili fizičke osobe da ih podnese, ili pogrešno predstavljanje potrošačkih recenzija ili društvenih preporuka radi promocije proizvoda.

**POGLAVLJE III.  
AGRESIVNA POSLOVNA PRAKSA**

**Pojam**

**Članak 38.**

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

**Uznemiravanje, prisila i nedopušten utjecaj**

**Članak 39.**

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

1. vremenu, mjestu ili prirodi poslovne prakse, kao i ustrajnosti koju je trgovac pritom iskazao

2. tome je li se trgovac koristio prijetećim ili uvredljivim rječnikom ili ponašanjem

3. tome je li trgovac iskorištavao nesretne ili druge okolnosti u kojima se potrošač nalazio, a koje su bile tolikog značenja da su umanjile sposobnost potrošača da razumno rasuđuje, a trgovac je bio svjestan da će te okolnosti utjecati na odluku potrošača u odnosu na proizvod

4. postojanju bilo kojeg otežavajućeg ili nerazmjernog ograničenja izvanugovorne prirode koje je trgovac nametnuo potrošaču za slučaj da potrošač želi ostvariti neko svoje pravo iz ugovora, uključujući pravo na raskid ili pravo na otkaz ugovora ili pravo da izabere drugi proizvod ili drugog trgovca

5. korištenju bilo kakve prijetnje o poduzimanju radnji koje se po zakonu ne mogu poduzeti.

**Postupci koji predstavljaju agresivnu poslovnu praksu**

**Članak 40.**

(1) Agresivnom poslovnom praksom smatraju se sljedeći postupci:

1. stvaranje dojma da potrošač ne može napustiti poslovne prostorije sve dok ne sklopi ugovor

2. posjećivanje potrošača u njegovu domu, ignorirajući pritom zahtjev potrošača da se napusti njegov dom ili da ga se više ne posjećuje, osim u slučaju i u mjeri u kojoj je to opravdano radi propisima predviđenog prisilnog ispunjenja ugovorne obveze

3. ustrajno i neželjeno komuniciranje s potrošačem putem telefona, telefaksa, elektroničke pošte ili drugog sredstva daljinske komunikacije, osim u slučajevima i u mjeri u kojoj je to opravdano zbog propisima predviđenog prisilnog ispunjenja ugovorne obveze

4. traženje od potrošača koji postavlja odštetni zahtjev na temelju police osiguranja da dostavi određene dokumente koji, po razumnoj ocjeni, nisu relevantni za ocjenu opravdanosti tog zahtjeva ili sustavno izbjegavanje davanja odgovora na ustrajno dopisivanje potrošača, s namjerom da ga se odvrati od ostvarivanja prava koja mu pripadaju na temelju ugovora

5. oglašavanje kojim se djecu izravno navodi na to da kupe oglašavani proizvod ili da nagovore svoje roditelje ili druge punoljetne osobe da im kupe oglašavani proizvod

6. zahtijevanje plaćanja proizvoda odmah ili s odgodom ili vraćanja ili čuvanja proizvoda koji je trgovac isporučio, a potrošač ga uopće nije naručio

7. izravno obavještavanje potrošača da će posao ili opstanak trgovca biti ugrožen ako potrošač ne kupi proizvod

8. stvaranje lažne predodžbe da je potrošač osvojio, ili da će osvojiti, bezuvjetno ili uz ispunjenje određene činidbe, određenu nagradu ili neku drugu odgovarajuću korist, kada u stvarnosti nikakva nagrada ili druga odgovarajuća korist nije predviđena ili kada je u stvarnosti poduzimanje bilo kakve radnje usmjerene na ostvarivanje te nagrade ili druge koristi uvjetovano određenim plaćanjem od strane potrošača ili potrošaču uzrokuje troškove.

(2) Odredba stavka 1. točke 3. ovoga članka ne utječe na primjenu pravila ovoga Zakona ili drugih propisa o ograničenju ili zabrani korištenja određenih sredstava daljinske komunikacije u određenim okolnostima, koji su usklađeni s pravilima Europske unije.

**Pravo na naknadu štete uslijed nepoštene poslovne prakse**

**Članak 41.**

Potrošači koji su pretrpjeli štetu zbog ugovora koji je sklopljen uslijed nepoštene poslovne prakse imaju pravo na naknadu štete i ostala prava regulirana općim pravilima ugovornog prava.

**Teret dokaza**

**Članak 42.**

Teret dokaza o točnosti činjeničnih tvrdnji u vezi s poslovnom praksom je na trgovcu.

**DIO TREĆI  
POTROŠAČKI UGOVORNI ODNOSI**

**GLAVA I.  
OPĆE ODREDBE**

**Područje primjene**

**Članak 43.**

Ako drukčije nije određeno, odredbe glave I. i glave III. poglavlje I. ovoga dijela Zakona primjenjuju se na svaki ugovor sklopljen između trgovca i potrošača, uključujući:

1. ugovore o isporuci toplinske energije, ugovore o isporuci vode, plina i električne energije bez obzira na to prodaju li se u ograničenom obujmu ili utvrđenoj količini ili ne

2. ugovore temeljem kojih trgovac potrošaču isporučuje ili se obvezuje isporučiti digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka ili digitalnu uslugu, a potrošač ne plaća cijenu niti se obvezuje platiti cijenu, već dostavlja ili se obvezuje dostaviti osobne podatke trgovcu, osim ako trgovac osobne podatke koje je dostavio potrošač obrađuje isključivo u svrhu isporuke digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka ili digitalne usluge ili kako bi se trgovcu omogućilo usklađivanje s obvezama kojima podliježe trgovac, a trgovac te podatke ne obrađuje ni u koje druge svrhe.

**Iznimke od primjene**

**Članak 44.**

(1) Odredbe glave I. i glave III. poglavlje I. ovoga dijela Zakona ne primjenjuju se na ugovore:

1. o pružanju socijalnih usluga, uključujući usluge socijalnog stanovanja, skrbi o djeci, skrbi o osobama ili obiteljima kojima je potrebna stalna ili privremena pomoć, uključujući i dugoročnu skrb

2. o korištenju zdravstvene zaštite sukladno propisima kojima se uređuje zdravstvena zaštita

3. o igrama na sreću koje uključuju novčani ulog, uključujući lutriju, igre u casinima i klađenje

4. o financijskim uslugama

5. o stjecanju ili prijenosu nekretnina ili prava na nekretninama

6. za izgradnju novih građevina ili značajnu rekonstrukciju postojećih građevina, te najam stambenih prostorija

7. putovanju u paket-aranžmanu i povezanom putnom aranžmanu sukladno odredbama propisa kojim se uređuje pružanje usluga u turizmu

8. iz glave IV. ovoga dijela Zakona

9. sklopljene pred javnopravnim tijelom koje je zakonom obvezno biti neovisno i nepristrano te koje je, pružanjem potrošaču sveobuhvatne obavijesti, dužno osigurati da potrošači prije sklapanja ugovora pažljivo pravno razmotre taj ugovor te da budu upoznati s njegovim pravnim posljedicama

10. o periodičnoj dostavi hrane, pića ili drugih proizvoda namijenjenih dnevnoj uporabi u kućanstvu koji se putem pokretne prodaje na malo isporučuju u pravilnim vremenskim razmacima

11. o pružanju usluga putničkoga prijevoza, s time da se i na ove ugovore primjenjuje odredba članka 51., članka 52. i članka 75. ovoga Zakona i odredba članka 32. Zakona o platnom prometu („Narodne novine“, br. 66/18.)

12. sklopljene putem automata za prodaju ili automatiziranih prodajnih prostora

13. sklopljene s operatorom elektroničkih komunikacija putem javne govornice radi njezine uporabe ili radi uspostavljanja jedne pojedinačne veze putem telefona, interneta ili telefaksa od strane potrošača

(2) Odredbe ovoga Zakona ne primjenjuju se na prodaju robe u ovršnom postupku ili u drugom postupku prema zakonskom ovlaštenju.

**Pravna priroda zakonskih odredbi kojima se uređuju potrošački ugovori**

**Članak 45.**

(1) Potrošač se ne može odreći niti mu se mogu ograničiti prava koja ima na temelju ovoga Zakona ili drugih zakona kojima se štite prava potrošača.

(2) Ugovorne odredbe koje su za potrošača nepovoljnije od onih propisanih ovim Zakonom ili drugim zakonima kojima se uređuje zaštita potrošača ništetne su.

(3) Ako je za ugovore iz ovoga dijela Zakona mjerodavno strano pravo, potrošač koji ima boravište u Republici Hrvatskoj ne može biti lišen zaštite na koju ima pravo po ovom Zakonu i drugim zakonima kojima se štite potrošači.

(4) Iznimno od stavka 3. ovoga članka, ako je za ugovore iz glave IV. ovoga dijela Zakona mjerodavno strano pravo, potrošač ne može biti lišen zaštite na koju ima pravo po ovome Zakonu, ako ima boravište u Republici Hrvatskoj, ako se nekretnina koja je predmet ugovora nalazi na području Republike Hrvatske ili ako trgovac obavlja svoju djelatnost na području Republike Hrvatske, odnosno ako na neki način usmjerava svoje poslovanje na Republiku Hrvatsku, a ugovor ulazi u okvir tog poslovanja.

**Obveza obavještavanja**

**Članak 46.**

(1) Prije nego što potrošač sklopi ugovor ili bude obvezan odgovarajućom ponudom, trgovac ga mora na jasan i razumljiv način obavijestiti o:

1. glavnim obilježjima proizvoda, u mjeri u kojoj je to prikladno s obzirom na proizvod te medij koji se koristi za prijenos obavijesti

2. nazivu i sjedištu trgovca, telefonskom broju te, ako postoji, adresi elektroničke pošte

3. maloprodajnoj cijeni proizvoda, a ako priroda proizvoda ne omogućava da cijena bude razumno izračunata unaprijed, o načinu izračuna cijene te, ako je primjenjivo, ostalim troškovima prijevoza, dostave ili poštanskih usluga, odnosno o tome da ti troškovi mogu biti naplaćeni, ako ih nije moguće razumno izračunati unaprijed

4. ako je primjenjivo, uvjetima plaćanja, uvjetima isporuke robe ili pružanja usluge, roku isporuke robe ili pružanja usluge te načinu rješavanja potrošačkih pritužbi od strane trgovca

5. tome da je, uz odgovornost za materijalne nedostatke za određenu robu ili odgovornost za usklađenost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge s ugovorom, izdano komercijalno jamstvo te uvjetima njegova korištenja, ako je komercijalno jamstvo izdano

6. ispravama koje je proizvođač priredio radi lakše i sigurnije uporabe proizvoda kao što su komercijalno jamstvo, tehničke upute, upute za sklapanje, upute za uporabu, popis ovlaštenih servisa, upozorenje o mogućoj opasnosti pri uporabi, a koje moraju biti istovjetne s izvornikom i napisane jasno, vidljivo i čitljivo na hrvatskom jeziku i latiničnim pismom

7. postojanju usluga koje se nude nakon prodaje te uvjetima korištenja tih usluga, ako trgovac pruža takve usluge

8. trajanju ugovora te, ako je ugovor sklopljen na neodređeno vrijeme ili ako je predviđeno da bude automatski produžen, o uvjetima otkaza ili raskida ugovora

9. ako je primjenjivo, funkcionalnosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, uključujući primjenjive mjere tehničke zaštite

10. ako je primjenjivo, kompatibilnost i interoperabilnosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga za koju trgovac zna ili bi morao znati

11. mehanizmima izvansudskog rješavanja sporova, odnosno o sustavima za obeštećenje, te načinu kako ih potrošač može koristiti.

(2) Odredbe stavka 1. ovoga članka ne odnose se na svakodnevne poslove između trgovaca i potrošača koji se ispunjavaju u trenutku njihova sklapanja.

**Ispunjenje ugovora**

**Članak 47.**

(1) Trgovac je dužan potrošaču ispuniti ugovor u skladu s odredbama ugovora, ovoga Zakona i propisa kojim se uređuju obveznopravni odnosi.

(2) U slučaju materijalnog nedostatka na robi na odnose potrošača i trgovca primjenjuju se odredbe propisa kojim se uređuju obveznopravni odnosi o odgovornosti za materijalne nedostatke stvari.

(3) Ako trgovac ili proizvođač daje jamstvo za ispravnost prodane robe dužan je ispuniti obveze uređene propisom kojim se uređuju obveznopravni odnosi o komercijalnom jamstvu, kao i obveze preuzete takvim jamstvom.

(4) Materijalni nedostatak na robi kada je to nužno, dokazuje se vještačenjem u za to ovlaštenim ustanovama ili uz pomoć ovlaštenog sudskog vještaka.

(5) Ako se materijalni nedostatak na robi ili neusklađenost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge s ugovorom pojavi u roku od godine dana od dana prijelaza rizika na potrošača, a trgovac smatra da nedostatak, odnosno neusklađenost u tom trenutku nije postojao, troškove vještačenja predujmljuje trgovac, a konačno ih snosi trgovac ili potrošač, ovisno o rezultatu vještačenja.

(6) Ako se materijalni nedostatak na robi ili neusklađenost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge s ugovorom pojavi nakon isteka roka iz stavka 5. ovoga članka, ali ne kasnije od 24 mjeseca od dana prijelaza rizika na potrošača, troškove vještačenja predujmljuje potrošač, a konačno ih snosi trgovac ili potrošač, ovisno o rezultatu vještačenja.

**Rok za ispunjenje ugovora o kupoprodaji**

**Članak 48.**

(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 ispuni ugovor u roku iz stavka 1. ovoga članka, dužan je o tome, bez odgađanja, pisanim putem obavijestiti potrošača.

(3) Potrošač ima pravo na raskid ugovora samo ako je dao trgovcu naknadni razumni rok za ispunjenje ugovora, osim ako iz okolnosti slučaja proizlazi da trgovac neće moći ugovor ispuniti niti u naknadnom roku.

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

**Prelazak rizika kod ugovora o kupoprodaji**

**Članak 49.**

(1) Kod ugovora o kupoprodaji rizik slučajne propasti ili oštećenja robe prelazi na potrošača u trenutku kada je njemu ili osobi koju je on naveo, a koja nije prijevoznik, roba predana u posjed.

(2) Ako je prijevoznik bio izabran na prijedlog potrošača, rizik slučajne propasti ili oštećenja robe prelazi na potrošača u trenutku kada roba bude predana u posjed prijevozniku.

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

**Slanje proizvoda bez narudžbe potrošača**

**Članak 50.**

(1) Isporuka robe ili pružanje usluge koje potrošač nije naručio, a za koje bi bio obvezan izvršiti bilo kakvo plaćanje, predstavlja nepoštenu poslovnu praksu u smislu odredbi dijela drugog glave IV. ovoga Zakona.

(2) Ako trgovac suprotno stavku 1. ovoga članka pošalje potrošaču određenu robu ili izvrši određenu uslugu, ta roba ili usluga smatraju se promidžbenim darom trgovca.

(3) Ništetna je odredba u općim uvjetima trgovca, ponudi, narudžbenici ili bilo kojem drugom dokumentu koji je trgovac dostavio potrošaču uz nenaručenu robu ili uslugu kojom bi bilo predviđeno da šutnja potrošača znači prihvat ponude.

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

**Dodatna plaćanja**

**Članak 51.**

(1) Prije nego što potrošač sklopi ugovor ili bude obvezan odgovarajućom ponudom, trgovac mora zatražiti njegov izričit pristanak za bilo koje dodatno plaćanje koje bi potrošač bio dužan izvršiti osim plaćanja koje je ugovoreno kao protučinidba za glavnu činidbu trgovca.

(2) U slučaju da potrošač nije dao izričit pristanak, već se trgovac poslužio opcijom prešutnog prihvata od strane potrošača, potrošač ima pravo zatražiti povrat bilo kojeg dodatnog iznosa koji je platio temeljem takve opcije.

**Troškovi telefonske komunikacije**

**Članak 52.**

Ako je trgovac uspostavio telefonsku liniju kako bi ga potrošači mogli telefonski kontaktirati u vezi sa sklopljenim ugovorom, potrošač koji kontaktira trgovca na taj način plaća poziv po tarifi koja ne smije biti viša od osnovne tarife.

**GLAVA II.  
NEPOŠTENE ODREDBE U POTROŠAČKIM UGOVORIMA**

**Pojam nepoštene ugovorne odredbe**

**Članak 53.**

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

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

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

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

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

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

**Članak 54.**

Ugovorne odredbe koje bi se, uz ispunjenje pretpostavki iz članka 53. ovoga Zakona, mogle smatrati nepoštenima, primjerice jesu:

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

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

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

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

5. odredba kojom se potrošač obvezuje platiti naknadu štete zbog neispunjenja koja je znatno veća od stvarne štete

6. odredba kojom se trgovca ovlašćuje na raskid ugovora na temelju njegove diskrecijske ocjene, dok isto pravo nije predviđeno i za potrošača

7. odredba kojom se trgovca ovlašćuje da, u slučaju kada raskine ugovor, zadrži plaćeno za usluge koje još nije obavio

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

9. odredba kojom se određuje da će se ugovor na određeno vrijeme produljiti na neodređeno ili određeno vrijeme ne izjavi li potrošač, prije prestanka ugovora, da ne želi produljenje ugovora, ako je rok u kojem potrošač to može izjaviti nerazumno kratak

10. odredba kojom se potrošaču nameću određene obveze, a da potrošač prije sklapanja ugovora nije bio u mogućnosti upoznati se s tom odredbom

11. odredba kojom se trgovcu dopušta da jednostrano mijenja ugovorne odredbe bez valjanog, ugovorom predviđenog razloga

12. odredba kojom se trgovcu dopušta da jednostrano mijenja obilježja proizvoda koji su predmet ugovora, bez valjanog razloga

13. odredba kojom se cijena proizvoda utvrđuje u vrijeme isporuke robe, odnosno pružanja usluge ili odredba kojom se trgovcu dopušta povećanje cijene, u oba slučaja ne priznajući pritom potrošaču pravo na raskid ugovora, ako je stvarna cijena znatno viša od cijene dogovorene u vrijeme sklapanja ugovora

14. odredba kojom se trgovcu daje pravo ocijeniti je li prodana roba ili pružena usluga u skladu s ugovorom

15. odredba kojom se trgovcu daje isključivo pravo tumačenja svih ili pojedinih odredaba ugovora

16. odredba kojom se isključuje ili ograničava odgovornost trgovca za obveze koje je za njega preuzeo njegov zastupnik ili odredba kojom se dužnost poštovanja tih obveza uvjetuje ispunjenjem određenih formalnosti

17. odredba kojom se obvezuje potrošača na ispunjenje njegovih ugovornih obveza čak i u slučajevima kada trgovac nije ispunio svoje ugovorne obveze

18. odredba kojom se trgovcu dopušta da, bez prethodnog pristanka potrošača, prenese prava i obveze iz ugovora na treću osobu, ako se potrošač time dovodi u nepovoljniji položaj

19. odredba kojom se isključuje, ograničava ili otežava pravo potrošača da prava iz ugovora ostvari pred sudom ili drugim nadležnim tijelom, a poglavito odredba kojom se obvezuje potrošača na rješavanje spora pred arbitražom koja nije predviđena mjerodavnim pravom, odredba koja onemogućava izvođenje dokaza koji idu u prilog potrošaču ili odredba kojom se teret dokaza prebacuje na potrošača kada bi, prema mjerodavnom pravu, teret dokaza bio na trgovcu.

**Utvrđivanje i ocjena nepoštenosti ugovornih odredaba**

**Članak 55.**

(1) Nepoštenost ugovornih odredaba utvrđuje nadležni sud pravomoćnom sudskom presudom.

(2) Prilikom ocjene je li određena ugovorna odredba nepoštena uzimat će se u obzir priroda

proizvoda koji predstavljaju predmet ugovora, sve okolnosti prije i prilikom sklapanja ugovora, ostale ugovorne odredbe, kao i neki drugi ugovor koji, s obzirom na ugovor koji se ocjenjuje, predstavlja glavni ugovor.

**Nedopuštenost ocjene pojedinih ugovornih odredaba**

**Članak 56.**

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

**Odredbe ugovora u pisanom obliku**

**Članak 57.**

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

**Tumačenje ugovora**

**Članak 58.**

(1) Dvojbene ili nerazumljive ugovorne odredbe tumače se u smislu koji je povoljniji za potrošača.

(2) Odredba iz stavka 1. ovoga članka ne primjenjuje se u postupcima pokrenutim na temelju članka 114. ovoga Zakona.

**Posljedice nepoštenosti ugovorne odredbe**

**Članak 59.**

(1) Nepoštena ugovorna odredba je ništetna.

(2) Ništetnost pojedine odredbe ugovora ne povlači ništetnost i samog ugovora ako on može opstati bez ništetne odredbe.

**Primjena pravila međunarodnog privatnog prava**

**Članak 60.**

Odredbe članaka 114., 115. i 122. ovoga Zakona ne utječu na primjenu pravila međunarodnog privatnog prava u vezi s određivanjem mjerodavnog prava.

**GLAVA III.  
SKLAPANJE UGOVORA IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA I UGOVORA NA DALJINU**

**POGLAVLJE I.  
OPĆE ODREDBE O UGOVORIMA SKLOPLJENIM IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA I UGOVORIMA SKLOPLJENIM NA DALJINU**

**ODJELJAK 1.**

**PREDUGOVORNE OBAVIJESTI**

**Opće odredbe**

**Članak 61.**

(1) Prije nego što potrošač sklopi ugovor izvan poslovnih prostorija, odnosno ugovor na daljinu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom, trgovac ga mora na jasan i razumljiv način obavijestiti o:

1. glavnim obilježjima proizvoda, u mjeri u kojoj je to prikladno s obzirom na proizvod te medij koji se koristi za prijenos obavijesti

2. svojem nazivu i sjedištu, telefonskom broju, adresi elektroničke pošte te o drugim sredstvima mrežne komunikacije koja omogućuju pohranu vremena i komunikacije na trajnom mediju

3. ako je primjenjivo, nazivu i sjedištu trgovca u čije ime i/ili za čiji račun nastupa

4. adresi mjesta svojeg poslovanja, odnosno adresi mjesta poslovanja trgovca u čije ime i/ili za čiji račun on nastupa, a na koju potrošač može nasloviti svoje pritužbe, ako je to mjesto različito od sjedišta iz točke 2. ovoga članka

5. maloprodajnoj cijeni proizvoda, a ako priroda proizvoda ne omogućava da cijena bude izračunata unaprijed, o načinu izračuna cijene te, ako je primjenjivo, ostalim troškovima prijevoza, dostave ili poštanskih usluga, odnosno o tome da ti troškovi mogu biti naplaćeni, ako ne mogu biti razumno izračunati unaprijed

6. ako je primjenjivo, informaciji da je maloprodajna cijena personalizirana na osnovi sustava automatiziranog donošenja odluka

7. troškovima uporabe sredstava daljinske komunikacije u svrhu sklapanja ugovora, ako se ti troškovi ne zaračunavaju po osnovnoj tarifi

8. uvjetima plaćanja, uvjetima isporuke robe ili pružanja usluge, vremenu isporuke robe ili pružanja usluge te, ako postoji, načinu rješavanja potrošačkih pritužbi od strane trgovca

9. uvjetima, rokovima i postupku izvršavanja prava na jednostrani raskid ugovora u slučajevima u kojima to pravo postoji

10. o obrascu za jednostrani raskid ugovora sukladno članku 82. stavku 1. ovoga Zakona, u slučajevima u kojima postoji pravo na jednostrani raskid

11. tome da je potrošač dužan snositi troškove povrata robe u slučaju da iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 80. ovoga Zakona, odnosno, o troškovima povrata robe, u slučaju da kod ugovora sklopljenih na daljinu povrat robe zbog svoje prirode ne može biti izvršen poštom na uobičajen način

12. tome da će, u slučaju da iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 80. ovoga Zakona nakon što je postavio zahtjev u skladu s člankom 69. ili člankom 78. ovoga Zakona, potrošač biti dužan platiti trgovcu razumni dio cijene sukladno članku 85. stavku 8. ovoga Zakona

13. tome da se potrošač ne može koristiti pravom na jednostrani raskid ugovora iz članka 80. ovoga Zakona, u slučajevima u kojima je temeljem članka 87. ovoga Zakona, to pravo isključeno, odnosno o pretpostavkama pod kojima potrošač gubi pravo na jednostrani raskid ugovora

14. postojanju odgovornosti za materijalne nedostatke robe, odnosno odgovornosti za usklađenost digitalnog sadržaja i digitalnih usluga s ugovorom

15. uslugama ili pomoći koji se potrošaču nude nakon prodaje te uvjetima korištenja tih usluga ili pomoći, ako ih trgovac pruža, kao i o eventualnim komercijalnim jamstvima koja su izdana uz robu

16. postojanju odgovarajućih pravila postupanja trgovca, kako su definirani člankom 4. točkom 24. ovoga Zakona

17. trajanju ugovora, ako je ugovor sklopljen na određeno vrijeme, odnosno uvjetima otkaza ili raskida ugovora koji je sklopljen na neodređeno vrijeme, odnosno koji se automatski produžuje

18. minimalnom roku u kojem je potrošač vezan ugovorom, ako postoji

19. pologu ili drugom financijskom osiguranju koje je potrošač na zahtjev trgovca dužan platiti ili pribaviti, kao i o uvjetima plaćanja toga pologa, odnosno uvjetima pribavljanja drugog financijskog osiguranja

20. ako je primjenjivo, funkcionalnosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, uključujući potrebnim mjerama tehničke zaštite tih sadržaja

21. ako je primjenjivo, kompatibilnost i interoperabilnosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, za koju trgovac zna ili bi morao znati

22. mehanizmima izvansudskog rješavanja sporova, odnosno o sustavima za obeštećenje, te načinu kako ih potrošač može koristiti.

(2) Obavijesti iz stavka 1. ovoga članka čine sastavni dio ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija ili ugovora sklopljenog na daljinu i ne mogu se mijenjati osim ako su se strane izrijekom drukčije sporazumjele.

(3) Ako je ugovor izvan poslovnih prostorija ili ugovor na daljinu sklopljen na neodređeno vrijeme ili je njime ugovorena pretplata, ukupna cijena iz stavka 1. točke 5. ovoga članka odnosi se na ukupne troškove u pojedinom obračunskom razdoblju.

(4) Ako je u ugovoru iz stavka 3. ovoga članka ugovorena fiksna naknada, ukupna cijena iz stavka 1. točke 5. ovoga članka uključuje i ukupne mjesečne troškove.

(5) Ako u ugovoru iz stavka 3. ovoga članka ukupna cijena ne može biti razumno izračunata unaprijed, potrošač mora biti obaviješten o načinu izračuna cijene.

(6) Ako trgovac ne obavijesti potrošača o dodatnim troškovima predviđenima u stavku 1. točkama 5. i 11. ovoga članka, te stavcima 3. do 5. ovoga članka, potrošač nije dužan snositi te troškove.

(7) Obavijest iz ovoga članka mora biti napisana na hrvatskom jeziku i latiničnim pismom, što ne isključuje mogućnost istodobne uporabe drugih jezika.

**Članak 62.**

**Obveze obavještavanja pružatelja internetskih tržišta**

(1) Prije nego što potrošač sklopi ugovor na internetskom tržištu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom, pružatelj internetskog tržišta mora ga, ne dovodeći u pitanje primjenu odredaba o nepoštenoj poslovnoj praksi, na jasan i razumljiv način koji je primjeren sredstvima komunikacije na daljinu obavijestiti o:

1. općim informacijama o najvažnijim parametrima kojima se određuje rangiranje ponuda proizvoda, koje su dostupneu posebnom dijelu internetskog sučelja koji je izravno i lako dostupan sa stranice na kojoj su prikazane ponude koje se potrošaču prikazuju u obliku rezultata upita korištenjem ključne riječi, izraza ili drugog unosa i o relativnoj važnosti tih parametara u odnosu na druge parametre

2. da je treća osoba koja nudi proizvode trgovac ili nije trgovac, temeljem izjave te osobe pružatelju internetskog tržišta

3. da se prava potrošača uređena propisima koji su usklađeni s pravnom stečevinom Europske unije ne primjenjuju na sklopljeniugovor u slučaju kada treća osoba koja nudi proizvode nije trgovac

4. da se ugovorne obveze prema potrošaču dijele između treće osobe koja nudi proizvode i pružatelja internetskog tržišta, pri čemu se takvim informacijama ne dovodi u pitanje odgovornost koja za pružatelja internetskog tržišta ili treće osobe proizlazi iz prava Europske unije ili nacionalnog prava ako je primjenjivo.

(2) Obveza iz stavka 1. ovoga članka ne smatra se ispunjenom ako su potrošaču obavijesti iz stavka 1. ovoga članka istaknute samo u općim uvjetima poslovanja.

**Obveza obavještavanja sukladno posebnim propisima**

**Članak 63.**

(1) Obveza obavještavanja iz ovoga poglavlja dopunjuje obvezu obavještavanja sukladno propisima kojima se uređuju usluge i propisima kojima se uređuje elektronička trgovina.

(2) Ako su odredbe propisima kojima se uređuju usluge i kojima se uređuje elektronička trgovina u vezi sa sadržajem i načinom pružanja obavijesti u suprotnosti s odredbama ovoga Zakona, primarno se primjenjuju odredbe ovoga Zakona.

**Sklapanje ugovora izvan poslovnih prostorija ili ugovora na daljinu putem javne dražbe**

**Članak 64.**

U slučaju sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija ili ugovora na daljinu putem javne dražbe, obavijesti iz članka 61. stavka 1. točaka 2. do 4. ovoga Zakona mogu biti zamijenjene odgovarajućim pojedinostima o voditelju dražbe.

**Teret dokazivanja**

**Članak 65.**

U vezi s obvezom obavještavanja iz ovoga poglavlja, teret dokaza je na trgovcu.

**Način obavještavanja potrošača o pravu na jednostrani raskid ugovora**

**Članak 66.**

(1) Obavijesti iz članka 61. stavka 1. točaka 9. do 12. ovoga Zakona mogu biti pružene u obliku informativnog obrasca o pravu na jednostrani raskid ugovora iz članka 82. stavka 1. ovoga Zakona.

(2) Smatra se da je trgovac obvezu iz stavka 1. ovoga članka ispunio ako je potrošaču predao ispravno popunjen informativni obrazac.

**ODJELJAK 2.**

**SKLAPANJE UGOVORA IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA**

**Opće odredbe**

**Članak 67.**

U slučaju sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija, obavijest iz članka 61. stavka 1. ovoga Zakona potrošaču mora biti dana na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju te mora biti čitljiva i napisana jednostavno i razumljivo.

**Potvrda o sklopljenom ugovoru**

**Članak 68.**

(1) U slučaju sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija, trgovac mora dostaviti potrošaču primjerak ugovora ili pisanu potvrdu usmeno sklopljenog ugovora na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju.

(2) Ako je potrebno, ugovor ili pisana potvrda sklopljenog ugovora iz stavka 1. ovoga članka moraju sadržavati i potvrdu prethodne suglasnosti potrošača iz članka 87. stavka 1. točke 13. ovoga Zakona.

**Oblik zahtjeva za izvršenje ugovorene usluge**

**Članak 69.**

(1) Zahtjev potrošača da izvršenje ugovorene usluge ili isporuke vode, plina ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neutvrđenoj količini, odnosno isporuke toplinske energije za koje potrošač ugovorom preuzima obvezu plaćanja, započne prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 80. ovoga Zakona mora biti dan na trajnom mediju.

(2) Zahtjev iz stavka 1. ovoga članka mora sadržavati i potvrdu potrošača da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora iz ovoga odjeljka ako usluga bude ispunjena u potpunosti.

**Oblik obavijesti u slučaju sklapanja ugovora o pružanju usluge popravka ili održavanja**

**Članak 70.**

(1) Ako se ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija odnosi na usluge popravka ili održavanja, a sklopljen je na izričit zahtjev potrošača, a iznos koji je potrošač dužan platiti ne prelazi 1.500,00 kuna te je predviđeno da strane svoje ugovorne obveze ispune odmah, trgovac mora potrošaču dati na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju obavijesti iz članka 61. stavka 1. točaka 2. i 3. ovoga Zakona, kao i obavijest o cijeni ili načinu izračuna cijene s procjenom ukupne cijene, dok obavijesti iz članka 61. stavka 1. točaka 1., 9., 10. i 12. ovoga Zakona trgovac može dati u usmenom obliku samo uz izričitu suglasnost potrošača.

(2) U slučaju sklapanja ugovora iz stavka 1. ovoga članka, pisana potvrda usmeno sklopljenog ugovora mora sadržavati sve obavijesti iz članka 61. stavka 1. ovoga Zakona.

**Događanja koje trgovac organizira radi prodaje ili promocije proizvoda**

**Članak 71.**

(1) U pozivu potrošaču za sudjelovanje na događanju u organizaciji trgovca čija je svrha promocije ili prodaje proizvoda potrošaču, poput izleta i svečanih večera, trgovac je dužan jasno i razumljivo informirati potrošača o toj svrsi te o svim uvjetima sudjelovanja na događanju.

(2) Poziv potrošaču iz stavka 1. ovog članka mora biti dostavljen na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju.

(3) Obvezivanje potrošača na kupnju proizvoda ili na bilo kakvo drugo plaćanje tijekom besplatnog izleta koji je organizirao trgovac radi promocije ili prodaje proizvoda, predstavlja nepoštenu poslovnu praksu u smislu odredbi dijela drugog glave IV. ovoga Zakona.

**Nezatraženi posjeti trgovaca potrošačevu domu**

**Članak 72.**

(1) Nezatražene posjete trgovaca potrošačevu domu mogu se provoditi radnim danima između 8 i 20 sati.

(2) Potrošač može istaknuti dodatno vremensko ograničenje posjete iz stavka 1. ovoga članka.

(3) Zabranjene su posjete trgovaca koje se provode suprotno stavcima 1. i 2. ovoga članka te posjete domovima potrošača na kojima je jasno istaknuta zabrana.

(4) Osoba koja provodi posjetu iz stavka 1. ovoga članka dužna je na početku komunikacije istaknuti i dokazati svoj identitet i navesti svrhu posjete.

(5) Dokazivanje identiteta trgovca iz stavka 4. ovoga članka provodi se na način kojim je moguće utvrditi identitet trgovca, a osobito službenim iskaznicama i značkama trgovca.

(6) Teret dokazivanja ovremenu kada se provela nezatražena posjeta potrošačevu domu je na trgovcu.

**ODJELJAK 3.**

**FORMALNE PRETPOSTAVKE PRI SKLAPANJU UGOVORA NA DALJINU**

**Opće odredbe**

**Članak 73.**

(1) U slučaju sklapanja ugovora na daljinu, obavijest iz članka 61. 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 na tom sredstvu ili putem toga sredstva daljinske komunikacije obavijestiti potrošača barem o podacima iz članka 61. stavka 1. točaka 1., 2., 5., 11. i 19. i stavaka 3. do 5. 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.

**Sklapanje ugovora o uslugama na daljinu putem telefona**

**Članak 74.**

(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, nakon primitka ponude, dostavi trgovcu potvrdu svoje suglasnosti o sklapanju ugovora.

(3) Teret dokaza o zaprimanju potvrde suglasnosti iz stavka 2. ovoga članka je na trgovcu.

**Obavještavanje o obvezi plaćanja**

**Članak 75.**

(1) Ako bi temeljem ugovora sklopljenog elektroničkim putem potrošač bio u obvezi izvršiti određeno plaćanje, trgovac mora, prije nego što potrošač izvrši narudžbu, na jasan i lako uočljiv način obavijestiti potrošača o podacima iz članka 61. stavka 1. točaka 1., 5., 17. i 18. i stavaka 3. do 5. ovoga Zakona.

(2) U slučaju iz stavka 1. ovoga članka, trgovac je dužan omogućiti potrošaču da u trenutku izvršenja narudžbe jasno izjavi da je upoznat s tim da narudžba uključuje obvezu plaćanja.

(3) Ako je za narudžbu potrebno aktivirati polje na ekranu ili sličnu funkciju, to polje na ekranu ili slična funkcija moraju biti obilježeni na lako uočljiv način riječima „narudžba s obvezom plaćanja“ ili sličnim nedvojbenim izrazom kojim se objašnjava da narudžba uključuje obvezu plaćanja.

(4) Ako trgovac ne ispuni svoje obveze predviđene ovim člankom ugovor je ništetan, odnosno narudžba potrošača je neobvezujuća.

**Ograničenja u dostavi i sredstva plaćanja**

**Članak 76.**

Na mrežnim stranicama trgovca mora se, najkasnije na početku postupka naručivanja, jasno i čitljivo naznačiti postoje li određena ograničenja u dostavi te koja su sredstva plaćanja prihvaćena.

**Potvrda o sklopljenom ugovoru**

**Članak 77.**

(1) U razumnom roku nakon sklapanja ugovora na daljinu, a najkasnije u trenutku isporuke robe ili početka izvršavanja usluge trgovac je dužan dostaviti potrošaču potvrdu o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju.

(2) Potvrda iz stavka 1. ovoga članka mora uključivati obavijest o svim podacima iz članka 61. stavka 1. ovoga Zakona, osim ako su ti podaci potrošaču već dostavljeni na trajnom mediju prije sklapanja ugovora, kao i potvrdu prethodne suglasnosti potrošača iz članka 87. stavka 1. točke 13. ovoga Zakona, ako je primjenjivo.

**Oblik zahtjeva za izvršenje ugovorene usluge**

**Članak 78.**

(1) Zahtjev potrošača da izvršenje ugovorene usluge ili isporuke vode, plina ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neutvrđenoj količini, odnosno isporuka toplinske energije za koje potrošač ugovorom preuzima obvezu plaćanja, započne prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 80. ovoga Zakona mora biti izričito izjavljen.

(2) Zahtjev iz stavka 1. ovoga članka mora sadržavati i potvrdu potrošača da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora iz ovoga odjeljka ako usluga bude ispunjena u potpunosti.

**Primjena posebnih propisa**

**Članak 79.**

Odredbe ovoga odjeljka ne utječu na primjenu propisa kojima se uređuje elektronička trgovina u vezi sa sklapanjem ugovora i isporukom narudžbi elektroničkim putem.

**ODJELJAK 4.**

**JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA SKLOPLJENOG IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA ILI NA DALJINU**

**Opće odredbe**

**Članak 80.**

(1) Potrošač ima pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija ili sklopljen na daljinu od dana sklapanja istog, a najkasnije u roku od 14 dana, odnosno u roku od 30 dana ako je riječ o ugovoru sklopljenom tijekom nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu ili tijekom izleta koje je trgovac organizirao radi promocije ili prodaje proizvoda potrošaču.

(2) U slučaju sklapanja ugovora o kupoprodaji, rok iz stavka 1. ovoga članka započinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, roba koja čini predmet ugovora predana u posjed.

(3) Ako je jednom narudžbom naručio više komada robe koji trebaju biti isporučeni odvojeno, odnosno ako je riječ o robi koja se dostavlja u više komada ili više pošiljki, rok iz stavka 1. ovoga članka započinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, predan u posjed zadnji komad ili zadnja pošiljka robe.

(4) Ako je ugovorena redovita isporuka robe kroz određeni period, rok iz stavka 1. ovoga članka započinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, predan u posjed prvi komad ili prva pošiljka robe.

(5) U slučaju sklapanja ugovora o uslugama, ugovora o isporuci vode, plina ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neutvrđenoj količini te isporuci toplinske energije, kao i u slučaju sklapanja ugovora kojemu je predmet digitalni sadržaj koji nije isporučen na tjelesnom mediju, rok iz stavka 1. ovoga članka započinje teći od dana sklapanja ugovora.

**Neispunjenje obveze obavještavanja o pravu na jednostrani raskid ugovora**

**Članak 81.**

(1) Ako trgovac nije obavijestio potrošača o njegovu pravu na jednostrani raskid ugovora sukladno članku 61. stavku 1. točkama 9. i 10. ovoga Zakona, pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora iz članka 80. ovoga Zakona prestaje po isteku 12 mjeseci od isteka roka za raskid iz članka 80. ovoga Zakona.

(2) Ako je trgovac dostavio potrošaču obavijest iz stavka 1. ovoga članka u roku od 12 mjeseci, računajući od rokova određenih u članku 80. ovoga Zakona, pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 80. ovoga Zakona prestaje po isteku 14 dana, odnosno po isteku 30 dana ako je riječ o ugovoru sklopljenom tijekom nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu ili tijekom izleta koje je trgovac organizirao radi promocije ili prodaje proizvoda potrošaču od dana kada je potrošač primio tu obavijest.

**Način korištenja prava na jednostrani raskid ugovora**

**Članak 82.**

(1) Potrošač je dužan prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 80. ovoga Zakona obavijestiti trgovca o svojoj odluci da raskine ugovor i to putem obrasca za jednostrani raskid ugovora ili putem bilo koje druge nedvosmislene izjave kojom izražava svoju volju da raskine ugovor.

(2) Ako trgovac na svojoj mrežnoj stranici omogući potrošaču jednostrani raskid ugovora, potrošač može jednostrano raskinuti ugovor tako da obrazac za jednostrani raskid ili drugu nedvosmislenu izjavu o raskidu ispuni i pošalje trgovcu elektroničkim putem.

(3) U slučaju iz stavka 2. ovoga članka trgovac je dužan, bez odgađanja, dostaviti potrošaču potvrdu o primitku izjave o raskidu na trajnom mediju.

(4) Izjavu o raskidu ugovora potrošač je dužan poslati prije isteka roka za raskid ugovora predviđenog u člancima 80. i 81. ovoga Zakona.

(5) Potrošač je dužan dokazati da je svoje pravo na jednostrani raskid ugovora ostvario u skladu s odredbama ovoga članka.

(6) Sadržaj i oblik obrasca iz stavka 1. ovoga članka propisuje pravilnikom ministar nadležan za područje zaštite potrošača.

**Učinak jednostranog raskida ugovora**

**Članak 83.**

(1) Iskoristi li potrošač svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 80. ovoga Zakona, strane nisu dužne ispuniti svoje obveze iz ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija i ugovora sklopljenog na daljinu, odnosno u slučaju da je ponudu za sklapanje ugovora dao potrošač, strane nisu dužne sklopiti ugovor.

(2) U slučaju raskida ugovora, svaka je strana dužna vratiti drugoj ono što je primila na temelju ugovora, u skladu s odredbama ovoga odjeljka.

(3) Potrošač nije dužan naknaditi nikakve troškove koji bi bili posljedica korištenja njegova prava na jednostrani raskid ugovora iz članka 80. ovoga Zakona, osim onih predviđenih člankom 84. stavkom 2. i člankom 85. ovoga Zakona.

**Obveze trgovca u slučaju jednostranog raskida ugovora**

**Članak 84.**

(1) Iskoristi li potrošač svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 80. ovoga Zakona, trgovac mora bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kad je zaprimio obavijest o odluci potrošača da raskida ugovor sukladno članku 82. ovoga Zakona, vratiti potrošaču sve što je ovaj platio na temelju ugovora.

(2) Iznimno od stavka 1. ovoga članka, trgovac nije u obvezi izvršiti povrat dodatnih troškova koji su rezultat potrošačeva izričitog izbora vrste prijevoza koji je različit od najjeftinije vrste standardnog prijevoza koji je ponudio trgovac.

(3) Kod ugovora o kupoprodaji, osim ako nije ponudio da robu koju potrošač vraća sam preuzme, trgovac mora izvršiti povrat plaćenog tek nakon što mu roba bude vraćena, odnosno, nakon što mu potrošač dostavi dokaz da je robu poslao natrag trgovcu, ako bi o tome trgovac bio obaviješten prije primitka robe.

(4) Trgovac mora izvršiti povrat plaćenog iz stavka 1. ovoga članka služeći se istim sredstvima plaćanja kojim se koristio potrošač prilikom plaćanja osim ako potrošač izričito ne pristane na neko drugo sredstvo plaćanja, te uz pretpostavku da potrošač ne bude obvezan platiti nikakve dodatne troškove za takav povrat.

(5) Obrada osobnih podataka provodi se u skladu s odredbama propisa kojima se uređuje zaštita osobnih podataka.

(6) Trgovac ne smije koristiti sadržaj koji ne podrazumijeva osobne podatke, a koji je potrošač pružio ili stvorio pri korištenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koju isporučuje trgovac, osim ako:

1. je taj sadržaj neupotrebljiv izvan konteksta digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac

2. taj sadržaj isključivo odnosi na aktivnost potrošača pri korištenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac

3. je trgovac taj sadržajobjedinio s drugim podacima i ne može ga razdvojiti, ili bi takvo razdvajanje zahtijevalo nerazmjerne napore

4. su taj sadržaj proizveli potrošač i druge osobe te ga drugi potrošači mogu nastaviti upotrebljavati.

(7) Iznimno od stavka 6. točaka 1., 2. i 3. ovoga članka, trgovac na zahtjev potrošača stavlja na raspolaganje sadržaj koji ne podrazumijeva osobne podatke, a koji je potrošač pružio ili stvorio korištenjem digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koji je trgovac isporučio potrošaču.

(8) Sadržaj iz stavka 7. ovoga članka, potrošač ima pravo preuzeti besplatno, bez ograničenja trgovca, u razumnom roku i strojno čitljivom formatu koji se uobičajeno upotrebljava.

(9) Ne dovodeći u pitanje primjenu stavka 7. ovoga članka, u slučaju jednostranog raskida ugovora trgovac može spriječiti potrošača od daljnje upotrebe digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, posebice tako da mu onemogući pristup digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi ili ugasi korisnički račun potrošača.

**Obveze potrošača u slučaju jednostranog raskida ugovora**

**Članak 85.**

(1) Osim ako je trgovac ponudio da robu koju potrošač vraća sam preuzme, potrošač mora izvršiti povrat robe bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od kada je, sukladno članku 82. ovoga Zakona, obavijestio trgovca o svojoj odluci da raskine ugovor.

(2) Smatra se da je potrošač izvršio svoju obvezu iz stavka 1. ovoga članka na vrijeme ako prije isteka roka iz stavka 1. ovoga članka pošalje robu ili je preda trgovcu, odnosno osobi koju je trgovac ovlastio da primi robu.

(3) Potrošač ne smije koristiti digitalni sadržaj ili digitalne usluge te ih ne smije stavljati na raspolaganje trećim osobama.

(4) Potrošač mora snositi samo izravne troškove povrata robe, osim ako je trgovac pristao snositi te troškove ili ako je trgovac propustio obavijestiti potrošača o tome da je dužan snositi te troškove.

(5) Ako je, kod ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija, roba u trenutku sklapanja ugovora bila dostavljena potrošaču u njegov dom, trgovac mora preuzeti robu na svoj trošak ako robu, zbog njezine prirode, nije moguće vratiti na uobičajeni način poštom.

(6) Potrošač je odgovoran za svako umanjenje vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe.

(7) Iznimno od stavka 6. ovoga članka, ako trgovac nije obavijestio potrošača o njegovu pravu na jednostrani raskid ugovora u skladu s člankom 61. stavkom 1. točkama 9. i 10. ovoga Zakona, potrošač ne odgovara za umanjenje vrijednosti robe, bez obzira na uzrok umanjenja.

(8) Ako jednostrano raskine ugovor nakon što je sukladno člancima 69. i 78. ovoga Zakona izričito zahtijevao da pružanje usluge ili ispunjenje ugovora o isporuci vode, plina, električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neutvrđenoj količini te isporuci toplinske energije započne prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora, potrošač je dužan platiti trgovcu dio ugovorene cijene koji je razmjeran onome što je trgovac ispunio potrošaču do trenutka kada ga je potrošač obavijestio o tome da koristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora, s tim da se proporcionalni iznos cijene koji je potrošač dužan platiti izračunava na temelju ukupne ugovorene cijene, a ako je ta cijena neumjerena, na temelju tržišne vrijednosti onoga što je trgovac ispunio potrošaču.

(9) Ako jednostrano raskine ugovor o uslugama ili ugovor o isporuci vode, plina ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neutvrđenoj količini te isporuci toplinske energije, potrošač neće biti obvezan platiti dio cijene razmjeran onom što je trgovac ispunio potrošaču za vrijeme trajanja roka za jednostrani raskid ugovora, ako trgovac potrošaču nije dostavio obavijesti predviđene odredbama članka 61. stavka 1. točaka 9., 10. i 12. ovoga Zakona, odnosno ako potrošač nije sukladno člancima 69. ili 78. ovoga Zakona izričito zahtijevao da pružanje usluge započne prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora.

(10) Ako jednostrano raskine ugovor koji za predmet ima digitalni sadržaj koji nije isporučen na tjelesnom mediju, potrošač neće biti u obvezi platiti dio cijene ili troškova razmjernih onome što je trgovac ispunio potrošaču za vrijeme trajanja roka za jednostrani raskid ugovora, ako nije dao svoj izričit pristanak na to da ispunjenje ugovora započne prije isteka roka iz članka 80. ovoga Zakona, ako nije potvrdio da je upoznat s činjenicom da davanjem takvog pristanka gubi pravo na jednostrani raskid ugovora ili ako je trgovac propustio obavijestiti ga sukladno člancima 68. ili 77. ovoga Zakona.

**Utjecaj jednostranog raskida ugovora na povezane ugovore**

**Članak 86.**

Ne dovodeći u pitanje odredbe članaka zakona kojim se uređuje potrošačko kreditiranje u dijelu koji se odnosi na povezane ugovore o kreditu, ako potrošač jednostrano raskine ugovor sukladno odredbama ovoga odjeljka, ujedno će se raskinuti bilo koji povezan ugovor i to bez ikakvih troškova za potrošača, osim onih koji su predviđeni odredbama ovoga odjeljka.

**Isključenje prava na jednostrani raskid ugovora**

**Članak 87.**

(1) Potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora iz ovoga odjeljka ako je:

1. u potpunosti ispunjen ugovor o uslugama za koji potrošač preuzima obvezu platiti cijenu, a ispunjenje je započelo uz izričit prethodni pristanak potrošača te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora iz ovoga odjeljak ako usluga bude u potpunosti ispunjena

2. predmet ugovora proizvod čija je cijena ovisna o promjenama na financijskom tržištu koje su izvan utjecaja trgovca, a koje se mogu pojaviti za vrijeme trajanja prava potrošača na jednostrani raskid ugovora

3. predmet ugovora roba koja je izrađena po specifikaciji potrošača ili koja je jasno prilagođena potrošaču

4. predmet ugovora lako pokvarljiva roba ili roba kojoj brzo istječe rok uporabe

5. predmet ugovora zapečaćena roba koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, ako je bila otpečaćena nakon dostave

6. predmet ugovora roba koja je zbog svoje prirode nakon dostave nerazdvojivo pomiješana s drugim stvarima

7. predmet ugovora isporuka alkoholnih pića čija je cijena ugovorena u trenutku sklapanja ugovora, a dostava može uslijediti tek nakon 30 dana, ako je cijena ovisna o promjenama na tržištu koje su izvan utjecaja trgovca

8. potrošač posebno zahtijevao posjet trgovca radi obavljanja hitnih popravaka ili poslova održavanja, s time da ako prilikom takvog posjeta, uz one usluge koje je potrošač izrijekom zahtijevao, trgovac pruži i neke druge usluge, odnosno isporuči i neku drugu robu osim one koja je nužna za obavljanje hitnih popravaka ili poslova održavanja, potrošač ima pravo na jednostrani raskid ugovora u vezi s tim dodatnim uslugama ili robom

9. predmet ugovora isporuka zapečaćenih audiosnimaka ili videosnimaka, odnosno računalnih programa, koji su otpečaćeni nakon isporuke

10. predmet ugovora isporuka novina, periodičnog tiska ili magazina, s iznimkom pretplatničkih ugovora za takve publikacije

11. ugovor sklopljen na javnoj dražbi

12. predmet ugovora pružanje usluge smještaja koji nije namijenjen stanovanju, pružanje usluge prijevoza robe, usluge najma vozila, usluge pripremnice obroka (*catering*) ili usluga vezanih uz slobodno vrijeme, ako je ugovoreno da usluga bude pružena određenog datuma ili u određenom razdoblju

13. predmet ugovora isporuka digitalnog sadržaja za koji potrošač preuzima obvezu platiti cijenu koji nije isporučen na tjelesnom mediju ako je ispunjenje ugovora započelo uz izričit prethodni pristanak potrošača te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će time izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora, a trgovac mu je dostavio potvrdu sklopljenog ugovora sukladno članku 68. ili članku 77. ovoga Zakona

14. potrošač posebno zahtijevao posjet trgovca radi obavljanja usluge popravaka za koje se plaća cijena, a ugovor, čije ispunjenje je započelo uz izričit prethodni pristanak potrošača, je ispunjen u potpunosti.

(2) Odredbe stavka 1. točaka 1., 2., 3. i 5. ovoga članka ne primjenjuju se na ugovore sklopljene tijekom nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu ili tijekom izleta koje je trgovac organizirao radi promocije ili prodaje proizvoda potrošaču.

**POGLAVLJE II.  
SKLAPANJE NA DALJINU UGOVORA O PRODAJI FINANCIJSKIH USLUGA**

**Pojam**

**Članak 88.**

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

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

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

(4) U slučaju da se potrošaču sukcesivno pružaju određene usluge, odnosno da mu se pruža niz odvojenih usluga iste prirode, a da između njega i trgovca nije sklopljen početni ugovor, odredbe članaka 89. do 94. ovoga Zakona primjenjivat će se samo kad se ta usluga pruža prvi put.

(5) Ako, u slučaju iz stavka 4. ovoga članka, usluga određene vrste potrošaču nije pružena u razdoblju od godinu dana, sljedeća usluga iste vrste smatrat će se prvom uslugom te će se na tu uslugu primjenjivati odredbe članaka 89. do 94. ovoga Zakona.

**Prethodna obavijest**

**Članak 89.**

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

(2) Prethodna obavijest iz stavka 1. ovoga članka mora sadržavati podatke koji su predviđeni člancima 90. do 93. ovoga Zakona.

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

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

(5) Uz izričit pristanak potrošača, osoba koja u ime trgovca kontaktira s potrošačem dužna je obavijestiti ga o svom identitetu, kao i o prirodi odnosa između nje i trgovca te podacima predviđenim člankom 91. točkama 1., 2. i 5. i člankom 92. točkom 1. ovoga Zakona.

(6) Osoba koja kontaktira s potrošačem obavijestit će ga o tome da mu na njegov zahtjev mogu biti dostavljene daljnje obavijesti te će ga obavijestiti o tome kakve su prirode te obavijesti.

(7) U svakom slučaju, trgovac je dužan dostaviti potrošaču obavijest koja sadrži sve podatke iz članaka 90. do 93. ovoga Zakona prilikom ispunjenja svoje obveze iz članka 94. ovoga Zakona.

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

(9) Uz podatke koji su navedeni u stavcima 1. do 8. ovoga članka te u člancima 90. do 93. ovoga Zakona, potrošač mora biti obaviješten i o svim ostalim podacima predviđenim propisima kojima se uređuju pojedine financijske usluge koje su predmet ugovora između potrošača i trgovca.

**Obavijest o trgovcu**

**Članak 90.**

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

(2) Ako je djelatnost trgovca podložna izdavanju određene dozvole ili dopuštenja od strane javnopravnog tijela, obavijest o trgovcu uključuje i navođenje pojedinosti te dozvole ili dopuštenja, poput navođenja tijela koje je izdalo dozvolu ili dopuštenje, na koji je rok i s kojim sadržajem izdana ta dozvola ili dopuštenje.

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

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

**Obavijest o financijskoj usluzi**

**Članak 91.**

Obavijest o financijskoj usluzi koja je predmet ugovora sadrži:

1. opis osnovnih obilježja financijske usluge

2. ukupnu cijenu koju je potrošač dužan platiti za tu uslugu, uključujući sve poreze, pristojbe, naknade i ostale troškove, odnosno, kad točan iznos ukupne cijene nije moguće utvrditi, elemente za izračun ukupne cijene koji omogućavaju potrošaču da sam utvrdi cijenu

3. ako je potrebno, naznaku da financijska usluga uključuje financijske instrumente povezane s posebnim rizikom koji proizlazi iz specifičnosti tog instrumenta, odnosno financijske usluge koja se nudi

4. ako je potrebno, naznaku da cijena ili rezultati financijske usluge ovise o promjenama na financijskom tržištu na koje trgovac nema utjecaja te naznaku da dosadašnja cijena i rezultati financijske usluge nisu pokazatelj buduće cijene i budućih rezultata te financijske usluge

5. naznaku o postojanju mogućnosti da potrošač bude obvezan na plaćanje nekih dodatnih poreza ili troškova, u skladu s poreznim propisima koje ne plaća trgovcu, odnosno koje ne plaća putem trgovca

6. bilo koje vremensko ograničenje valjanosti obavijesti

7. pojedinosti u odnosu na plaćanje cijene i ispunjenje financijske usluge

8. naznaku bilo kojeg dodatnog troška koji je potrošač dužan platiti za uporabu sredstava daljinske komunikacije.

**Obavijest o pojedinostima ugovora**

**Članak 92.**

Obavijest o pojedinostima ugovora sadrži:

1. naznaku postoji li ili ne postoji, pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora iz članka 95. ovoga Zakona te, kada to pravo postoji, naznaku roka u kojem se to pravo može ostvariti, pretpostavke pod kojima se ono može ostvariti, uključujući i naznaku iznosa na čije bi plaćanje potrošač mogao biti obvezan na temelju članka 98. stavka 3. ovoga Zakona, kao i naznaku posljedica neostvarivanja prava na jednostrani raskid ugovora

2. minimalno trajanje ugovora o financijskoj usluzi, ako je riječ o usluzi koja se pruža trajno ili ponavljano

3. naznaku o pravu na jednostrani raskid ili otkaz ugovora prije isteka vremena na koje je ugovor sklopljen, kao i naznaku ugovorne kazne ili bilo kojeg drugog oblika obeštećenja predviđenog ugovorom za te slučajeve

4. praktične upute za ostvarivanje prava na jednostrani raskid iz članka 95. ovoga Zakona, uključujući adresu na koju se obavijest o raskidu dostavlja

5. naznaku države čije je pravo mjerodavno za uređenje odnosa trgovca i potrošača prije sklapanja ugovora

6. naznaku ugovorne odredbe o određivanju prava mjerodavnog za ugovor o financijskoj usluzi, kao i naznaku ugovorne odredbe o određivanju suda nadležnog za rješavanje sporova iz tog ugovora

7. naznaku jezika na kojem ili na kojima su sastavljeni ugovor i prethodna obavijest te naznaku jezika na kojem ili na kojima će, uz pristanak potrošača, trgovac za vrijeme trajanja ugovora komunicirati s potrošačem.

**Obavijest o načinu rješavanja sporova**

**Članak 93.**

Obavijest o načinu rješavanja sporova sadrži:

1. naznaku je li predviđen određeni mehanizam izvansudskog rješavanja sporova i naknade štete koji je predviđen ugovorom sklopljenim na daljinu te na koji se način i pod kojim pretpostavkama potrošač može koristiti tim mehanizmom

2. naznaku je li predviđen određeni jamstveni fond ili neki drugi oblik obeštećenja potrošača koji nije određen propisima o kreditnim institucijama i propisima o tržištu kapitala.

**Oblik prethodne obavijesti**

**Članak 94.**

(1) U razumnom roku prije sklapanja ugovora ili predugovora trgovac će dostaviti potrošaču ugovorne odredbe i uvjete te prethodnu obavijest iz članka 89. ovoga Zakona koja sadrži sve podatke navedene u člancima 90. do 93. ovoga Zakona, u pisanom obliku ili na drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju.

(2) Ako je na izričit zahtjev potrošača ugovor sklopljen uporabom sredstva daljinske komunikacije koje ne omogućava da mu se ugovorne odredbe i uvjeti te prethodna obavijest iz članka 89. ovoga Zakona dostave u skladu sa stavkom 1. ovoga članka, trgovac će ispuniti svoju obvezu iz stavka 1. ovoga članka odmah nakon sklapanja ugovora.

(3) U svakom slučaju, potrošač je u bilo kojem trenutku tijekom trajanja ugovornog odnosa ovlašten zahtijevati da mu se dostavi primjerak ugovora koji je sklopio s trgovcem.

(4) Potrošač je isto tako ovlašten promijeniti sredstvo daljinske komunikacije kojim se koristi, osim ako je to nespojivo sa sklopljenim ugovorom ili prirodom financijske usluge koja mu se pruža.

**Pravo na jednostrani raskid ugovora**

**Članak 95.**

(1) Svaki ugovor o financijskim uslugama sklopljen sredstvom daljinske komunikacije potrošač može, ne navodeći za to razloge, raskinuti u roku od 14 dana, odnosno u roku od 30 dana ako je riječ o ugovoru o životnom osiguranju i dobrovoljnom mirovinskom osiguranju.

(2) Rok za raskid ugovora iz stavka 1. ovoga članka započinje teći od dana sklapanja ugovora, odnosno u slučaju sklapanja ugovora o životnom osiguranju i dobrovoljnom mirovinskom osiguranju od dana kada je potrošač obaviješten da je ugovor sklopljen.

(3) Ako je, sukladno odredbi članka 94. stavka 2. ovoga Zakona, ugovor sklopljen prije nego što su potrošaču dostavljene ugovorne odredbe i uvjeti te prethodna obavijest sa svim podacima iz članaka 90. do 93. ovoga Zakona, rok za raskid ugovora iz stavka 1. ovoga članka započinje teći od dana kad su mu ugovorne odredbe i uvjeti te prethodna obavijest dostavljeni sukladno članku 94. stavcima 1. i 2. ovoga Zakona.

(4) Potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora predviđen stavkom 1. ovoga članka ako je:

1. sklopljen ugovor o financijskim uslugama čija cijena ovisi o promjenama na financijskom tržištu koje su izvan utjecaja trgovca do čega može doći tijekom trajanja roka za raskid ugovora iz stavka 1. ovoga članka, kao što su usluge koje se odnose na kupoprodaju strane valute, instrumente novčarskog tržišta, prenosive obveznice, udjele u investicijskim fondovima, ročnice uključujući usporedive instrumente s ugovorenom gotovinskom namirom; kamatni terminski ugovor; kamatne, valutne i dioničke zamjene te opcije stjecanja ili otuđenja nekog od prethodno navedenih instrumenata, uključujući ekvivalentne instrumente koji se namiruju gotovinskim sredstvima, a posebice opcije na valute i kamatne stope

2. sklopljen ugovor o osiguranju putnika i prtljage ili neka druga kratkoročna polica osiguranja koja se sklapa na rok kraći od mjesec dana

3. ugovor kojeg su obje ugovorne strane u potpunosti ispunile na izričit zahtjev potrošača prije nego što je potrošač iskoristio svoje pravo na raskid ugovora iz ovoga članka.

**Oblik jednostranog raskida ugovora**

**Članak 96.**

(1) Ugovor se raskida obaviješću u pisanom obliku ili na drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju, poslanom prije isteka roka za raskid ugovora, predviđenog člankom 95. ovoga Zakona, s tim da je potrošač dužan slijediti upute za ostvarivanje prava na jednostrani raskid koje su mu dane u prethodnoj obavijesti iz članka 89. ovoga Zakona.

(2) Smatra se da je ugovor raskinut na vrijeme ako je obavijest o raskidu upućena unutar rokova iz članka 95. stavka 1. ovoga Zakona.

(3) Ugovor je raskinut u trenutku kad je trgovac ili od njega određena osoba primila obavijest o raskidu.

**Početak ispunjenja ugovora**

**Članak 97.**

(1) Trgovac može započeti s ispunjenjem ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 95. ovoga Zakona jedino uz izričit pristanak potrošača.

(2) Trgovac nije ovlašten zahtijevati ispunjenje potrošačeve obveze iz ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora, predviđenog člankom 95. ovoga Zakona.

**Posljedice jednostranog raskida ugovora**

**Članak 98.**

(1) U slučaju jednostranog raskida ugovora iz članka 95. ovoga Zakona, potrošač ne odgovara za štetu koju je trgovac zbog toga pretrpio te nije dužan platiti nikakvu kaznu ili naknadu za raskid ugovora.

(2) U slučaju raskida ugovora, svaka je strana dužna vratiti drugoj ono što je na temelju tog ugovora primila od druge strane.

(3) Ako se priroda pružene usluge protivi vraćanju, potrošač je dužan platiti cijenu dijela usluge koja mu je pružena do trenutka raskida ugovora.

(4) Iznos koji bi potrošač bio dužan platiti trgovcu na temelju stavka 3. ovoga članka mora biti proporcionalan pruženoj usluzi te ni u kojem slučaju ne smije biti takav da ga se može ocijeniti kao kaznu ili naknadu za raskid ugovora.

(5) Trgovac nema pravo zahtijevati od potrošača plaćanje bilo kojeg iznosa na temelju stavka 3. ovoga članka ako nije u stanju dokazati da je o mogućnosti toga plaćanja potrošač bio obaviješten u prethodnoj obavijesti iz članka 89. ovoga Zakona, na način predviđen člankom 92. točkom 1. ovoga Zakona.

(6) Trgovac nema pravo zahtijevati od potrošača plaćanje cijene dijela usluge koja je ispunjena prije jednostranog raskida ugovora iz članka 95. ovoga Zakona, ako je usluga pružena suprotno odredbi članka 97. stavka 1. ovoga Zakona.

(7) Raskine li potrošač ugovor na temelju članka 95. ovoga Zakona, trgovac je dužan bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana kad je trgovac ili od njega određena osoba obaviještena o raskidu ugovora, vratiti potrošaču sve što je na temelju tog ugovora od njega primio, umanjeno za iznos koji je trgovac ovlašten, na temelju stavka 3. ovoga članka, naplatiti od potrošača.

(8) Raskine li potrošač ugovor na temelju članka 95. ovoga Zakona, dužan je bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana odašiljanja obavijesti o raskidu, vratiti trgovcu ono što je od njega primio na temelju tog ugovora.

**Utjecaj raskida potrošačkog ugovora o financijskoj usluzi na druge ugovore**

**Članak 99.**

Iskoristi li potrošač svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 95. ovoga Zakona, raskidom ugovora o financijskoj usluzi raskida se i svaki drugi ugovor koji je, na temelju ili u vezi s ugovorom o financijskoj usluzi, potrošač sklopio s trgovcem ili nekom drugom osobom koja je ugovor s potrošačem sklopila na temelju prethodnog sporazuma s trgovcem.

**Postupanje protivno odredbama ovoga poglavlja**

**Članak 100.**

(1) Ako trgovac ne ispuni bilo koju obvezu predviđenu ovim poglavljem, potrošač ima pravo raskinuti ugovor u bilo kojem trenutku.

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

**Teret dokaza**

**Članak 101.**

(1) Trgovac je dužan dokazati da je ispunio svoju obvezu prethodnog obavještavanja potrošača te da je potrošač pristao sklopiti ugovor, odnosno pristao na to da mu trgovac započne pružati ugovorenu uslugu prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 95. ovoga Zakona.

(2) Ugovorna odredba kojom je predviđeno da će teret dokaza u odnosu na činjenice navedene u stavku 1. ovoga članka biti na potrošaču, smatrat će se nepoštenom ugovornom odredbom, u smislu odredbi glave II. ovoga dijela Zakona.

**Odgovarajuća primjena**

**Članak 102.**

Odredbe članka 50. ovoga Zakona i propisa kojim se uređuju elektroničke komunikacije u dijelu koji se odnosi na neželjene elektroničke komunikacije na odgovarajući se način primjenjuju i na ugovore iz ovoga poglavlja.

**GLAVA IV.  
UGOVOR O PRAVU NA VREMENSKI OGRANIČENU UPORABU (*TIMESHARE*), UGOVOR O DUGOTRAJNOM TURISTIČKOM PROIZVODU, UGOVOR O PONOVNOJ PRODAJI I UGOVOR O ZAMJENI**

**Područje primjene**

**Članak 103.**

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

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

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

- općih pravila ugovornog prava

- pravila koja se odnose na upis nekretnina ili pokretnina, kao i pravila o prijenosu prava vlasništva na nekretninama

- pravila koja se odnose na uvjete osnivanja, odobrenja ili licenciranja

- pravila kojima se utvrđuje pravna priroda prava koja su predmet ugovora uređenih ovom glavom Zakona.

**Opće odredbe**

**Članak 104.**

(1) Ugovori iz ove glave Zakona moraju biti sklopljeni u pisanom obliku, na papiru ili drugom trajnom mediju.

(2) Ugovori iz ove glave Zakona moraju biti sastavljeni na službenom jeziku ili jednom od službenih jezika države u kojoj potrošač boravi ili čiji je državljanin, po njegovu izboru, s 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.

(3) Ako potrošač boravi u Republici Hrvatskoj ili ako trgovac obavlja svoju prodajnu djelatnost na području Republike Hrvatske, ugovori iz ove glave Zakona moraju u svakom slučaju biti sastavljeni na hrvatskom jeziku.

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

(5) Ako bi ugovori iz ove glave Zakona bili sastavljeni u više jezičnih inačica, svaka se jezična inačica smatra izvornikom.

(6) Potrošač mora primiti najmanje dva primjerka ugovora iz ove glave Zakona.

**Oglašavanje**

**Članak 105.**

(1) U svakom oglasu koji se odnosi na ugovore iz ove glave Zakona mora biti jasno naznačeno pravo dobivanja prethodne obavijesti iz članka 106. ovoga Zakona, kao i mjesto na kojem se ta obavijest može dobiti.

(2) Ako se sklapanje ugovora iz ove glave Zakona potrošaču nudi osobno, na promotivnom ili prodajnom događanju, trgovac mora u pozivu jasno navesti komercijalnu svrhu i prirodu događanja.

(3) Obavijest iz stavka 1. ovoga članka potrošaču mora biti dostupna tijekom čitavog trajanja događanja iz stavka 2. ovoga članka.

(4) Zabranjeno je vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*) i dugotrajni turistički proizvod oglašavati i/ili nuditi na tržištu kao ulaganje.

**Prethodna obavijest**

**Članak 106.**

(1) U razumnom roku prije prihvaćanja ponude ili sklapanja bilo kojeg ugovora iz ove glave Zakona trgovac je dužan, u pisanom obliku, na papiru ili drugom trajnom mediju, potrošaču na jasan i razumljiv način pružiti točnu i potpunu obavijest o ugovoru iz ove glave Zakona, i to putem standardnog informacijskog obrasca.

(2) Obavijest iz stavka 1. ovoga članka potrošaču mora biti besplatno stavljena na raspolaganje.

(3) Obavijest iz stavka 1. ovoga članka mora biti sastavljena na službenom jeziku ili jednom od službenih jezika države u kojoj potrošač ima boravište ili čiji je državljanin, prema njegovu izboru, a ako potrošač ima boravište ili je državljanin neke države članice Europske unije, može izabrati službeni jezik te države jedino ako je to ujedno službeni jezik Europske unije.

(4) Sadržaj i oblik obavijesti iz stavka 1. ovoga članka pravilnikom propisuje ministar nadležan za područje zaštite potrošača.

**Sadržaj ugovora**

**Članak 107.**

(1) Podaci navedeni u prethodnoj obavijesti iz članka 106. ovoga Zakona čine sastavni dio ugovora iz ove glave Zakona i ne mogu se izmijeniti, osim ako se ugovorne strane izričito ne sporazume drukčije ili ako izmjene proizađu iz neuobičajenih i nepredvidljivih okolnosti koje su izvan kontrole trgovca, a čije se posljedice nisu mogle spriječiti niti uz uporabu dužne pažnje.

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

(3) Osim podataka navedenih u prethodnoj obavijesti iz članka 106. ovoga Zakona, ugovori iz ove glave Zakona također moraju sadržavati:

- podatke o identitetu, prebivalištu ili sjedištu ugovornih strana, kao i njihove potpise i

- datum i mjesto sklapanja ugovora.

(4) Prije sklapanja ugovora iz ove glave Zakona trgovac je dužan potrošača izričito upozoriti na postojanje prava na jednostrani raskid ugovora iz članka 108. ovoga Zakona, dužinu roka za taj raskid, kao i na zabranu plaćanja unaprijed za vrijeme trajanja tog roka za raskid.

(5) Svaki ugovor iz ove glave Zakona mora sadržavati zaseban standardni obrazac za jednostrani raskid ugovora iz članka 108. ovoga Zakona.

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

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

**Pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora**

**Članak 108.**

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

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

- dana sklapanja ugovora ili predugovora

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

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

- istekom jedne godine i 14 dana računajući od dana iz stavka 2. ovoga članka, ako trgovac nije popunio standardni obrazac za jednostrani raskid ugovora iz članka 107. ovoga Zakona i dostavio ga potrošaču u pisanom obliku, na papiru ili drugom trajnom mediju

- istekom tri mjeseca i 14 dana računajući od dana iz stavka 2. ovoga članka, ako prethodna obavijest iz članka 106. ovoga Zakona nije dostavljena potrošaču u pisanom obliku, na papiru ili nekom drugom trajnom mediju.

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

(5) Ako je prethodna obavijest iz članka 106. ovoga Zakona dostavljena potrošaču u pisanom obliku, na papiru ili drugom trajnom mediju, u roku od tri mjeseca od dana iz stavka 2. ovoga članka, rok za jednostrani raskid ugovora počinje teći od dana kada potrošač zaprimi prethodnu obavijest.

(6) Ako je potrošaču istodobno s ugovorom o pravu na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*) ponuđen ugovor o zamjeni, na oba ugovora primjenjuje se samo jedan rok za jednostrani raskid ugovora iz stavka 1. ovoga članka, s tim da se rok za jednostrani raskid vezano za oba ugovora računa u skladu s odredbom stavka 2. ovoga članka.

(7) Potrošač jednostrano raskida ugovor iz ove glave Zakona obaviješću u pisanom obliku, na papiru ili na drugom trajnom mediju, pri čemu koristi standardni obrazac za jednostrani raskid ugovora iz članka 107. stavka 5. ovoga Zakona.

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

**Učinak korištenja prava na jednostrani raskid ugovora**

**Članak 109.**

(1) U slučaju jednostranog raskida ugovora iz članka 108. ovoga Zakona potrošač nije dužan trgovcu naknaditi nikakve troškove niti je dužan platiti vrijednost usluge koja mu je na temelju ugovora bila ispunjena prije nego što je iskoristio svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 108. ovoga Zakona.

(2) U slučaju jednostranog raskida ugovora iz članka 108. ovoga Zakona potrošač ne odgovara za štetu koja nastane trgovcu zbog toga što je potrošač iskoristio svoje pravo na jednostrani raskid ugovora.

**Plaćanje unaprijed**

**Članak 110.**

(1) Prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 108. ovoga Zakona zabranjeno je od potrošača zahtijevati bilo kakvo plaćanje unaprijed, davanje jamstava, rezervaciju novca na računu, izričito priznanje duga ili izvršenje bilo koje druge financijske transakcije u vezi s ugovorom o pravu na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*), ugovorom o dugotrajnom turističkom proizvodu te ugovorom o zamjeni.

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

**Posebna pravila o ugovorima o dugotrajnom turističkom proizvodu**

**Članak 111.**

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

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

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

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

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

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

**Raskid povezanih ugovora**

**Članak 112.**

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

(2) Ne dovodeći u pitanje odredbe zakona kojim se uređuje potrošačko kreditiranje, ako je radi potpune ili djelomične isplate cijene iz ugovora iz ove glave Zakona potrošaču odobren kredit od strane trgovca ili treće osobe, na temelju sporazuma te osobe i trgovca, raskidom nekog od tih ugovora raskida se i ugovor o kreditu.

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

(4) Povezani ugovor raskida se u trenutku kad trgovac primi obavijest iz članka 108. ovoga Zakona, bez obzira na to je li povezani ugovor sklopljen s trgovcem ili trećom osobom, na temelju njezina sporazuma s trgovcem.

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

(6) Trgovac ili treća osoba s kojom je potrošač sklopio povezani ugovor dužna je potrošaču vratiti sve što je na temelju povezanog ugovora primila od njega, i to u roku od 30 dana od dana kada je trgovac primio obavijest iz članka 108. ovoga Zakona.

**DIO ČETVRTI.  
PROCESNOPRAVNA ZAŠTITA PRAVA POTROŠAČA**

**GLAVA I.  
ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA**

**Pokretanje postupka**

**Članak 113.**

Potrošač može pokrenuti postupak za rješavanje sporova protiv trgovaca pred tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u skladu s propisom kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

**GLAVA II.  
ZAŠTITA KOLEKTIVNIH INTERESA POTROŠAČA**

**Tužba za zaštitu kolektivnih interesa potrošača**

**Članak 114.**

(1) Svako ovlašteno tijelo ili osoba ima pravo pokrenuti postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača protiv osobe čije je postupanje u suprotnosti s odredbama:

1. članka 3. stavka 1., članka 7., članaka 34. do 44., članka 46. i članaka 48. do 112. ovoga Zakona

2. zakona kojim se uređuju obvezni odnosi u dijelu koji se odnosi na odgovornost za materijalne nedostatke i komercijalno jamstvo

3. zakona kojim se uređuje pružanje usluga u turizmu u dijelu koji se odnosi na ugovor o putovanju u paket-aranžmanu i ugovor o povezanom putnom aranžmanu

4. zakona kojim se uređuje elektronička trgovina

5. zakona kojim se uređuju elektronički mediji u dijelu koji se odnosi na audiovizualnu medijsku uslugu

6. zakona kojim se uređuje potrošačko kreditiranje

7. zakona kojim se uređuju usluge

8. zakona kojim se uređuju lijekovi

9. pravilnika kojim se uređuje način oglašavanja o lijekovima

10. zakona kojim se uređuje provedba Uredbe (EU) br. 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o pravima putnika u autobusnom prijevozu i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (Tekst značajan za EGP) (SL L 55, 28.2.2011.)11. zakona kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova

12. zakona kojim se uređuje provedba Uredbe (EU) 2018/302 Europskog parlamenta i Vijeća od 28. veljače 2018. o rješavanju pitanja neopravdanoga geografskog blokiranja i drugih oblika diskriminacije na unutarnjem tržištu na temelju državljanstva, mjesta boravišta ili mjesta poslovnog nastana klijenata te o izmjeni uredbi (EZ) br. 2006/2004 i EU 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ (Tekst značajan za EGP) (SL L 60I, 2.3.2018.). (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 nepoštene poslovne prakse, kako je ona definirana odredbama dijela drugog glave IV. ovoga Zakona.

**Tijela i osobe ovlaštene pokrenuti postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača**

**Članak 115.**

(1) Postupak iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona mogu tužbom za zaštitu kolektivnih interesa potrošača pokrenuti ovlaštena tijela ili osobe koje imaju opravdani interes za kolektivnu zaštitu potrošača, kao što su udruge za zaštitu potrošača te nadležna javnopravna tijela.

(2) Ako je postupanje određenog trgovca ili skupine trgovaca sa sjedištem u Republici Hrvatskoj u suprotnosti s odredbama ovoga Zakona i drugih propisa koji su navedeni u članku 114. stavku 1. ovoga Zakona i utječe ili može utjecati na položaj potrošača u nekoj državi članici Europske unije, postupak iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona može pokrenuti udruga za zaštitu potrošača iz te države ili neovisno javnopravno tijelo koje je po propisima te države ovlašteno pokrenuti postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača.

(3) Postupak iz stavka 5. ovoga članka može se pokrenuti i protiv trgovaca sa sjedištem izvan Republike Hrvatske, a čije ponašanje dovodi do povrede propisa iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona.

(4) Strane osobe iz stavka 5. ovoga članka ovlaštene su pokrenuti postupak iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona, ako su uvrštene na popis tijela i osoba ovlaštenih za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača koji je objavljen u Službenom listu Europske unije.

(5) Vlada Republike Hrvatske će odlukom odrediti tijela ili osobe ovlaštene za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona pred nadležnim sudom iz članka 118. ovoga Zakona.

(6) Vlada Republike Hrvatske će odlukom iz stavka 5. ovoga članka odrediti tijela i osobe ovlaštene za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača pred nadležnim tijelom neke od država članica Europske unije.

(7) Odluka iz stavka 5. ovoga članka bit će dostavljena Europskoj komisiji na zahtjev tijela i osoba ovlaštenih za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača iz stavka 6. ovoga članka.

**Postupci koji prethode pokretanju sudskog postupka**

**Članak 116.**

(1) Prije pokretanja postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona ovlašteno tijelo ili osoba iz članka 115. ovoga Zakona dužna je trgovca ili drugu osobu iz članka 114. stavka 2. ovoga Zakona u pisanom obliku prethodno upozoriti da će u slučaju da ne prekine s nedopuštenim ponašanjem protiv njega pokrenuti postupak iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona.

(2) Ovlašteno tijelo ili osoba ne može pokrenuti postupak iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona prije isteka roka od 14 dana od dana dostave prethodnog upozorenja iz stavka 1. ovoga članka.

**Pokretanje postupka mirenja**

**Članak 117.**

(1) Prije pokretanja postupka iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona, stranke mogu pokrenuti postupak mirenja pred centrom za mirenje radi postizanja nagodbe.

(2) Mirenje iz stavka 1. ovoga članka provodi se sukladno odredbama propisa kojim se uređuje mirenje.

**Stvarna i mjesna nadležnost suda**

**Članak 118.**

(1) Za suđenje u postupcima iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona stvarno je nadležan trgovački sud.

(2) Za suđenje u postupcima iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona mjesno je nadležan trgovački sud prema mjestu sjedišta, odnosno podružnice tuženika, a ako tuženik nema sjedište ni podružnicu, mjesno je nadležan trgovački sud na čijem se području nalazi prebivalište tuženika.

(3) Ako se mjesna nadležnost ne može odrediti na način propisan u stavku 2. ovog članka, niti se mogu primijeniti opće odredbe o mjesnoj nadležnosti sudova, za suđenje u postupcima iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona mjesno je nadležan trgovački sud na čijem području je došlo ili je moglo doći do povrede propisa iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona, odnosno mjesno je nadležan trgovački sud na području kojeg su nastale štetne posljedice, odnosno povrede.

**Teret dokaza**

**Članak 119.**

(1) Ako je postupak iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona pokrenut povodom povrede odredbi članka 3. stavka 1., članaka 43. i 44., članka 46., članaka 48. do 52. i članaka 61. do 87. ovoga Zakona, trgovac je dužan dokazati da je potrošaču dostavio prethodnu obavijest, odnosno da se pridržavao rokova za ispunjenje ugovora.

(2) Ako je postupak iz članka 114. ovoga Zakona pokrenut povodom povrede odredbi članaka 88. do 102. ovoga Zakona, trgovac je dužan dokazati da je ispunio svoju obvezu prethodnog obavještavanja potrošača te da je potrošač pristao sklopiti ugovor, odnosno pristao na to da mu trgovac počne pružati ugovorenu uslugu prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 95. ovoga Zakona.

(3) U slučaju iz stavka 2. ovoga članka, ugovorna odredba kojom je predviđeno da će teret dokaza u odnosu na činjenice navedene u stavku 2. ovoga članka biti na potrošaču smatra se nepoštenom ugovornom odredbom, u smislu odredbi dijela III. glave II. ovoga Zakona.

**Povrede nepoštene poslovne prakse**

**Članak 120.**

Ako je postupak iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona pokrenut povodom povrede odredbi članaka 32. do 40. ovoga Zakona, prilikom odlučivanja o tome je li poslovna praksa nepoštena neće se uzimati u obzir je li tom praksom nekome prouzročena šteta, odnosno je li vjerojatno da će nekome biti prouzročena šteta, kao niti je li trgovac protiv kojeg se vodi postupak kriv za nedopuštenost poslovne prakse.

**Predmnijeva netočnosti činjeničnih navoda**

**Članak 121.**

(1) Ako je postupak iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona pokrenut povodom povrede odredbi članaka 32. do 40. ovoga Zakona, nadležni sud iz članka 118. ovoga Zakona, ako je to primjereno s obzirom na okolnosti slučaja te uzimajući u obzir opravdane interese trgovca, će zahtijevati od trgovca protiv kojeg se postupak vodi da u roku od sedam dana dostavi dokaze koji potvrđuju istinitost činjeničnih navoda iznesenih u okviru poslovne prakse.

(2) Ako dokazi iz stavka 1. ovoga članka ne budu dostavljeni u roku predviđenom stavkom 1. ovoga članka ili ako nadležni sud iz članka 118. ovoga Zakona smatra da su dostavljeni dokazi nepotpuni ili nedovoljni, smatra se da su činjenični navodi izneseni u okviru poslovne prakse neistiniti.

**Odluka suda**

**Članak 122.**

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

1. utvrditi čin povrede propisa o zaštiti potrošača iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona i precizno ga definirati

2. narediti tuženiku da prekine s postupanjem koje je protivno propisima o zaštiti potrošača iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona, te mu narediti da, ako je to moguće, usvoji mjere koje su potrebne za uklanjanje štetnih posljedica koje su nastale zbog njegova protupravnog ponašanja i

3. zabraniti mu takvo ili slično ponašanje ubuduće.

**Objava sudske odluke**

**Članak 123.**

Sud će naložiti tuženiku da o svom trošku objavi cijelu ili dio odluke ako njezino objavljivanje može pridonijeti da se ublaže ili u potpunosti isključe štetne posljedice povrede propisa o zaštiti potrošača iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona.

**Sankcije za nepostupanje po odluci suda**

**Članak 124.**

(1) Odlukom iz članka 122. ovoga Zakona kojom se usvaja tužbeni zahtjev, sud određuje rok za ispunjenje odluke.

(2) Sud će na zahtjev tijela ili osobe ovlaštene za pokretanje postupka iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona odrediti u svojoj odluci novčanu kaznu za slučaj da tuženik dobrovoljno ne ispuni obvezu iz sudske odluke, odnosno ako je obvezu ispunio sa zakašnjenjem, za svaki dan zakašnjenja, i to ovisno o ozbiljnosti povrede prava zaštite potrošača.

(3) Na određivanje novčane kazne iz stavka 2. ovoga članka na odgovarajući će se način primijeniti odredbe propisa kojim se uređuje ovršni postupak kojima se uređuju odmjeravanje i odlučivanje o novčanoj kazni kao osnovnom sredstvu ovrhe.

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

**Učinak sudske odluke prema trećima**

**Članak 125.**

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

(2) Ovrhu na temelju odluke iz stavka 1. ovoga članka može, osim tužitelja i ovlaštenog tijela ili osobe iz članka 115. stavka 5. ovoga Zakona, tražiti i svaki potrošač iz stavka 1. ovoga članka.

**Obvezujuća snaga sudske odluke za ostale sudove**

**Članak 126.**

Odluka suda donesena u postupku za zaštitu kolektivnih interesa potrošača iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona u smislu postojanja povrede propisa zaštite potrošača iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona obvezuje ostale sudove u postupku koji potrošač osobno pokrene radi naknade štete koja mu je uzrokovana postupanjem tuženika.

**Privremene mjere**

**Članak 127.**

(1) Sud može, do donošenja konačne odluke, odrediti privremenu mjeru kojom će narediti prekid određenog postupanja koje je suprotno odredbama članka 114. stavka 1. ovoga Zakona.

(2) Privremena mjera iz stavka 1. ovoga članka može se odrediti bez dokazivanja pretpostavki za određivanje privremene mjere radi osiguranja nenovčane tražbine sukladno propisu kojim se uređuje ovršni postupak.

**Pokretanje postupka za naknadu štete**

**Članak 128.**

Pokretanje ili vođenje postupka pokrenutog na temelju članka 114. stavka 1. ovoga Zakona ne sprječava osobu kojoj je, postupanjem trgovca koje je suprotno odredbama ovoga Zakona i drugih propisa koji su navedeni u članku 114. stavku 1. ovoga Zakona, prouzročena šteta da pokrene pred nadležnim sudom postupak za naknadu štete protiv trgovca koji joj je nedopuštenim postupanjem prouzročio štetu, da pred sudom pokrene postupak za poništenje ili utvrđivanje ništetnosti ugovora koji je sklopljen pod utjecajem nedopuštenog postupanja, odnosno da pred sudom pokrene bilo koji drugi postupak kojim će zahtijevati ostvarenje prava koja joj pripadaju na temelju pravila sadržanih u ovom ili drugim zakonima.

**Dobrovoljna kontrola**

**Članak 129.**

(1) Pokretanje postupka iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona ne isključuje mogućnost dobrovoljne kontrole postupanja trgovaca od strane određenih samostalnih organizacija niti isključuje mogućnost da ovlašteno tijelo ili osoba navedena u članku 115. ovoga Zakona pokrene pred tim samostalnim organizacijama odgovarajući postupak protiv onih članova tih organizacija koji postupaju suprotno odredbama ovoga i drugih zakona, navedenih u članku 114. stavku 1. ovoga Zakona.

(2) Ako se postupak iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona pokreće zbog povrede odredbi članaka 32. do 40. ovoga Zakona, pokretanje tog postupka ne isključuje mogućnost kontrole nepoštene poslovne prakse od strane nositelja pravila postupanja trgovaca niti isključuje mogućnost da ovlašteno tijelo ili osobe navedene u članku 115. ovoga Zakona pokrenu pred nositeljem pravila postupanja trgovaca ili nekim njegovim tijelom odgovarajući postupak protiv onih trgovaca koji postupaju suprotno pravilima postupanja trgovaca.

(3) Pokretanje postupaka iz stavaka 1. i 2. ovoga članka ni u kojem slučaju ne predstavlja odricanje od prava da se protiv određenog trgovca, skupine trgovaca ili interesnih udruga trgovaca pokrene postupak predviđen člankom 114. ovoga Zakona.

**Podredna primjena općih propisa procesnog prava**

**Članak 130.**

U postupku povodom tužbe iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona nadležni će sud primjenjivati na odgovarajući način odredbe propisa kojim se uređuje parnični postupak i propisa kojima se uređuje ovršni postupak, ako ovim Zakonom nije drukčije određeno.

**DIO PETI  
INSTITUCIONALNI OKVIR ZAŠTITE POTROŠAČA**

**GLAVA I.  
NOSITELJI ZAŠTITE POTROŠAČA**

**Nositelji**

**Članak 131.**

Nositelji zaštite potrošača su: Hrvatski sabor, Vlada Republike Hrvatske, ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača, nadležne inspekcije, Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača, poslovna udruženja, udruge za zaštitu potrošača, jedinice lokalne samouprave i ostala javnopravna tijela, svako iz svoje nadležnosti.

**POGLAVLJE I.**

**NACIONALNO VIJEĆE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA I JEDINICE LOKALNE SAMOUPRAVE**

**Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača**

**Članak 132.**

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

(2) Odlukom iz stavka 1. ovoga članka uredit će se sastav Vijeća.

(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 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 najkasnije do kraja drugog kvartala tekuće godine, za prethodnu godinu.

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

(9) Stručne i administrativne poslove za Vijeće obavlja ministarstvo nadležno za područje zaštite potrošača.

**Jedinice lokalne samouprave**

**Članak 133.**

Jedinice lokalne samouprave dužne su na svom području poduzimati mjere i aktivnosti iz svoje nadležnosti u području zaštite potrošača, a posebno:

1. informirati i provoditi izobrazbu potrošača

2. organizirati savjetovanje potrošača

3. inicirati i podupirati projekte udruga koji unapređuju i promiču prava potrošača

4. sudjelovati u provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača na lokalnoj razini

5. obavljati i druge poslove u skladu s posebnim propisima.

**POGLAVLJE II.**

**UDRUGE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA**

**Opće odredbe**

**Članak 134.**

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

(2) Na udruge za zaštitu potrošača na odgovarajući način primjenjuju se odredbe zakona kojim se uređuje djelovanje udruga.

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

**Neovisnost udruga za zaštitu potrošača**

**Članak 135.**

(1) Udruge za zaštitu potrošača moraju u svojem djelovanju biti neovisne o trgovcima.

(2) Osoba ovlaštena za zastupanje udruge, član tijela udruge ili bilo koji drugi član udruge ne smije koristiti djelovanje udruge za ostvarivanje privatnog, poslovnog ili drugog interesa.

**Poslovi udruga**

**Članak 136.**

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

1. pružati preventivnu zaštitu putem informiranja, izobrazbe i savjetovanja potrošača o njihovim pravima i obvezama

2. provoditi, putem akreditiranih laboratorija, usporedne testove proizvoda i rezultate objavljivati u medijima

3. provoditi preko akreditiranih laboratorija u zemlji, a po potrebi i u inozemstvu, naknadna ispitivanja proizvoda stavljenih na tržište

4. pružati pomoć oštećenom potrošaču u nastupu prema trgovcu

5. davati primjedbe i prijedloge pri donošenju propisa koji se odnose na područje zaštite potrošača

6. obavljati i druge poslove iz područja zaštite potrošača.

**GLAVA II.  
NACIONALNI PROGRAM ZAŠTITE POTROŠAČA**

**Opće odredbe**

**Članak 137.**

(1) Nacionalnim programom zaštite potrošača određuju se ciljevi, mjere, prioritetna područja te aktivnosti u provođenju politike zaštite potrošača u određenom razdoblju.

(2) Nacionalni program zaštite potrošača odlukom donosi Vlada Republike Hrvatske za razdoblje od četiri godine.

(3) Ministarstvo nadležno za područje zaštite potrošača izvješćuje Vladu Republike Hrvatske o ostvarivanju politike zaštite potrošača iz Nacionalnog programa zaštite potrošača najkasnije do kraja drugog kvartala tekuće godine, za prethodno razdoblje.

**Provođenje politike zaštite potrošača**

**Članak 138.**

Aktivnosti vezane za provođenje politike zaštite potrošača i koordinaciju rada svih nositelja zaštite potrošača u vezi s provedbom Nacionalnog programa zaštite potrošača provodi ministarstvo nadležno za područje zaštite potrošača.

**Savjetovanje, informiranje i izobrazba potrošača**

**Članak 139.**

(1) Aktivnosti na području zaštite potrošača određene Nacionalnim programom zaštite potrošača, osobito savjetovanje, informiranje i izobrazbu potrošača mogu obavljati udruge za zaštitu potrošača ili druge fizičke ili pravne osobe na temelju javnog natječaja.

(2) Javni natječaj za obavljanje poslova iz stavka 1. ovoga članka raspisuje ministar nadležan za područje zaštite potrošača, odgovorna osoba u javnopravnom tijelu nadležnom za pojedino područje zaštite potrošača, odnosno izvršno tijelo jedinice lokalne samouprave.

(3) Aktivnosti iz stavka 1. ovoga članka sufinanciraju se iz državnog proračuna Republike Hrvatske, odnosno proračuna jedinica lokalne samouprave.

(4) Jedinice lokalne samouprave dužne su osigurati prostor za obavljanje poslova savjetovanja potrošača iz Nacionalnog programa zaštite potrošača.

**Edukacija učenika**

**Članak 140.**

(1) Ministarstvo nadležno za područje zaštite potrošača zajedno sa ministarstvom nadležnim za područje obrazovanja sudjeluje u pripremanju projekata koji se odnose na zaštitu potrošača u skladu s kurikulumom međupredmetne teme Građanski odgoj i obrazovanje.

(2) Ministarstvo nadležno za područje zaštite potrošača i udruge za zaštitu potrošača surađuju s odgojno-obrazovnim institucijama te provode druge odgojno-obrazovne aktivnosti informiranja i izobrazbe iz područja zaštite potrošača.

**DIO ŠESTI  
INSPEKCIJSKI NADZOR**

**Opće odredbe**

**Članak 141.**

(1) Inspekcijski nadzor nad provođenjem ovoga Zakona, osim u slučajevima iz stavaka 2., 3.,4. i 5. ovoga članka, obavljaju tržišni inspektori Državnog inspektorata sukladno zakonu kojim se uređuju poslovi i ovlasti tržišnih inspektora.

(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 koji se odnosi na postupanje trgovca kojima je Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga izdala odobrenje za rad obavlja Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga na način propisan posebnim zakonima kojima se uređuje poslovanje tih trgovaca.

(4) Nadzor nad provođenjem ovoga Zakona glede upisa i ispisa iz Registra iz članka 12. ovoga Zakona obavlja Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti.

(5) Nadzor nad provođenjem ovoga Zakona u dijelu koji se odnosi na nepoštenu poslovnu praksu iz članka 35. stavka 3. točke 3. ovoga Zakona vezano za hranu obavljaju poljoprivredni inspektori Državnog inspektorata sukladno zakonu kojim se uređuju poslovi i ovlasti poljoprivrednih inspektora.

**Predstavke potrošača**

**Članak 142.**

(1) Nadležni inspektor će uzeti u obzir predstavku potrošača tek nakon što je potrošač iscrpio pravni put iz članka 10. i/ili članka 27. stavka 1. ovoga Zakona.

(2) Predstavka iz stavka 1. ovog članka podnosi se pisanim putem ili putem elektroničke pošte te mora sadržavati najmanje sljedeće podatke:

- ime, prezime i adresu potrošača

- podatke o trgovcu za kojeg se tvrdi da je povrijedio pojedinačno pravo potrošača te navođenje činjenica koje ukazuju na povredu pojedinačnog prava potrošača

- odgovor trgovca na pisani prigovor i/ili reklamaciju potrošača, odnosno pisani prigovor i/ili reklamaciju podnesenu trgovcu ako trgovac nije odgovorio u propisanom roku

- datum i potpis potrošača, odnosno njegova punomoćnika.

(3) Ako nadležni inspektor zaprimi predstavku potrošača u kojoj nisu dostavljeni podaci iz stavka 2. ovoga članka, pisanim putem će obavijestiti potrošača da nadopuni predstavku u roku koji odredi nadležni inspektor, ali koji ne može biti dulji od 10 dana, uz upozorenje na pravne posljedice iz stavka 4. ovoga članka ako potrošač dopunu predstavke ne dostavi u roku.

(4) Ako potrošač ne dopuni predstavku u roku iz stavka 3. ovoga članka, a po predstavci se ne može postupati zbog nedovoljno informacija o tvrdnji o povredama ovoga Zakona, nadležni inspektor neće postupati po predstavci potrošača.

**Izjašnjavanje trgovca**

**Članak 143.**

(1) Nadležni inspektor može na osnovu zaprimljene predstavke potrošača iz članka 142. stavka 1. ovoga Zakona, prije pokretanja inspekcijskog postupka nad trgovcem, pisanim putem zatražiti izjašnjavanje trgovca u odnosu na sadržaj predstavke potrošača, odnosno izjašnjavanje hoće li će udovoljiti zahtjevu potrošača.

(2) Trgovac je dužan u roku koji odredi nadležni inspektor, ali koji ne može biti dulji od 10 dana od dana zaprimanja zatraženog izjašnjavanja, pisanim putem dostaviti očitovanje na zahtjev nadležnog inspektora iz stavka 1. ovoga članka.

(3) Ako se trgovac u svom očitovanju izjasni da nije suglasan sa zahtjevom potrošača, odnosno da neće ispuniti zahtjev potrošača, nadležni inspektor može pokrenuti inspekcijski postupak po službenoj dužnosti.

**Kupnja proizvoda s tajnim identitetom**

**Članak 144.**

(1) Ako je primjenjivo, a radi utvrđivanja nepravilnosti u provedbi ovoga Zakona, nadležni inspektor može izvršiti kupnju proizvoda, ako je potrebno, s tajnim identitetom.

(2) Ako se tijekom postupka nadzora odnosno kupnje iz stavka 1. ovoga članka utvrdi povreda odredaba ovoga Zakona, trgovac je dužan snositi trošak kupljenog proizvoda i troškove postupka.

(3) Ako se tijekom postupka nadzora pokaže potreba za ispitivanjem ili vještačenjem proizvoda koji je kupljen u okviru kupnje iz stavka 1. ovoga članka, troškove ispitivanja ili vještačenja snosi trgovac ako se utvrdi da uzorci ne ispunjavaju zahtjeve uređene propisima.

(4) Troškove ispitivanja snosi tijelo državne uprave nadležno za inspekcijske poslove ako se utvrdi da uzorci ispunjavaju zahtjeve uređene propisima.

(5) Ovlast nadležnog inspektora iz stavka 1. ovoga članka primjenjuje se i na fizičke i pravne osobe koje obavljaju neregistriranu djelatnost.

(6) Ako se tijekom postupka nadzora odnosno kupnje iz stavka 1. ovoga članka utvrdi da osobe iz stavka 5. ovoga članka obavljaju neregistriranu djelatnost, troškove postupka iz stavka 2. ovoga članka snosi fizička ili pravna osoba koja obavlja neregistriranu djelatnost.

**Privremena mjera uklanjanja sadržaja ili ograničenja pristupa internetskom sučelju**

**Članak 145.**

(1) Kada se u inspekcijskom postupku utvrdi da pravna ili fizička osoba sklapa ugovore na daljinu te proizlazi da ista namjerno skriva identitet i čini povrede ovoga Zakona i/ili kada odbija suradnju s nadležnom inspekcijom, a postoji rizik od ozbiljne štete kolektivnim interesima potrošača, nadležni inspektor može donijeti privremeno rješenje kojim će naložiti privremene mjere.

(2) Privremena mjera može biti svaka mjera kojom se postiže svrha otklanjanja rizika od ozbiljne štete kolektivnim interesima potrošača, a osobito:

1. naložiti operatorima javnih komunikacijskih usluga i/ili davateljima usluga pristupa internetu (ISP) i/ili pružateljima usluga smještaja na poslužitelju da uklone sadržaj ili ograniče pristup internetskom sučelju ili da se krajnjim korisnicima, odnosno potrošačima prilikom pristupa internetskom sučelju jasno prikaže upozorenje razmjerno prirodi povrede i/ili

2. naložiti svim pružateljima usluga smještaja na poslužitelju da uklone, onemoguće ili ograniče pristup internetskom sučelju razmjerno prirodi povrede i/ili

3. naložiti svim registrima za domene ili voditeljima registara za domene da izbrišu potpuno kvalificirani naziv domene i omoguće nadležnom tijelu da je registrira i/ili

4. naložiti nakladniku elektroničkog ili tiskanog medija da uklone sadržaj iz kojeg proizlazi povreda ovoga Zakona.

(3) Privremene mjere traju do isteka roka na koji su određene, a najdulje do okončanja inspekcijskog postupka.

(4) Ako je nastala šteta operatorima javnih komunikacijskih usluga, davateljima usluga pristupa internetu (ISP), pružateljima usluga smještaja i registrima za domene, nakladniku elektroničkog ili tiskanog medija temeljem privremenih mjera iz stavka 2. ovoga članka, isti imaju pravo tražiti od trgovca naknadu štete sukladno općim pravilima naknade štete.

**Rješenje o** **uklanjanju sadržaja ili ograničenja pristupa internetskom sučelju**

**Članak 146.**

(1) Ako trgovac ni tijekom trajanja privremene mjere iz članka 145. ovoga Zakona ne ukloni nepravilnost, nadležni inspektor će rješenjem zabraniti trgovcu postupanje protivno propisima iz ovoga Zakona razmjerno prirodi povrede.

(2) Rješenjem iz stavka 1. ovoga članka nadležni inspektor će ukinuti privremeno rješenje iz članka 145. stavka 1. ovoga Zakona i odrediti svaku mjeru kojom se postiže svrha otklanjanja rizika od ozbiljne štete kolektivnim interesima potrošača, a osobito:

1. naložiti operatorima javnih komunikacijskih usluga i/ili davateljima usluga pristupa internetu (ISP), i/ili pružateljima usluga smještaja na poslužitelju da uklone sadržaj ili ograniče pristup internetskom sučelju ili da se krajnjim korisnicima, odnosno potrošačima prilikom pristupa internetskom sučelju jasno prikaže upozorenje razmjerno prirodi povrede i/ili

2. naložiti svim pružateljima usluga smještaja na poslužitelju da uklone, onemoguće ili ograniče pristup internetskom sučelju razmjerno prirodi povrede i/ili

3. naložiti svim registrima za domene ili voditeljima registara za domene da izbrišu potpuno kvalificirani naziv domene i omoguće nadležnom tijelu da je registrira i/ili

4. naložiti nakladniku elektroničkog ili tiskanog medija da uklone sadržaj iz kojeg proizlazi povreda ovoga Zakona.

(3) Iznimno od stavaka 1. i 2. ovoga članka, u slučaju kada pravna ili fizička osoba nema poslovni nastan u Republici Hrvatskoj, a u postupku inspekcijskog postupka se utvrdi da sklapa ugovore na daljinu te iz predmetnog proizlazi da ista namjerno skriva identitet te čini povrede ovoga Zakona i/ili kada odbija suradnju s nadležnog inspekcijom, te postoji rizik od ozbiljne štete kolektivnim interesima potrošača, inspektor može donijeti rješenje kojim će:

1. naložiti operatorima javnih komunikacijskih usluga i/ili davateljima usluga pristupa internetu (ISP) i/ili pružateljima usluga smještaja na poslužitelju da uklone sadržaj ili ograniče pristup internetskom sučelju ili da se krajnjim korisnicima, odnosno potrošačima prilikom pristupa internetskom sučelju jasno prikaže upozorenje razmjerno prirodi povrede i/ili

2. naložiti svim pružateljima usluga smještaja na poslužitelju da uklone, onemoguće ili ograniče pristup internetskom sučelju razmjerno prirodi povrede i/ili

3. naložiti svim registrima za domene ili voditeljima registara za domene da izbrišu potpuno kvalificirani naziv domene i omoguće nadležnom tijelu da je registrira i/ili

4. naložiti nakladniku elektroničkog ili tiskanog medija da uklone sadržaj iz kojeg proizlazi povreda ovoga Zakona.

(4) Ako je nastala šteta operatorima javnih komunikacijskih usluga, davateljima usluga pristupa internetu, pružateljima usluga smještaja i registrima za domene, nakladniku elektroničkog ili tiskanog medija temeljem rješenja iz stavaka 2. i 3. ovoga članka, isti imaju pravo tražiti od trgovca naknadu štete sukladno općim pravilima naknade štete.

**Žalba protiv rješenja**

**Članak 147.**

Žalba protiv rješenja iz članaka 145. i 146. ovoga Zakona ne odgađa izvršenje rješenja.

**Ovlasti nadležnog inspektora**

**Članak 148.**

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

1. ne označi proizvode sukladno članku 6. ovoga Zakona

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

3. uvjeti prodaje nisu istaknuti jasno, vidljivo i čitljivo (članak 8. stavak 1.)

4. prilikom odobravanja popusta za pojedine proizvode ili skupine proizvoda trgovac nije istaknuo cijenu tijekom trajanja posebnog oblika prodaje i najnižu cijenu koju je primjenjivao za isti proizvod u razdoblju od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje (članak 8. stavak 4.)

5. tijekom trajanja posebnih oblika prodaje trgovac nije istaknuo cijenu koju primjenjuje tijekom trajanja posebnog oblika prodaje i najnižu cijenu koju je primjenjivao za isti proizvod u razdoblju od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje (članak 19. stavak 4.)

6. trgovac u oglašavanju posebnog oblika prodaje ne istakne cijenu tijekom trajanja posebnog oblika prodaje i najnižu cijenu koju je primjenjivao za isti proizvod u razdoblju od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje (članak 19. stavak 5.)

7. postupa suprotno odredbama pravilnika iz članka 22. stavka 2. ovoga Zakona

8. prodaje proizvod koji ima grešku, a nije jasno, vidljivo i čitljivo označio 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 23.)

9. 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 24. stavak 1.).

(2) Nadležni inspektor će trgovcu rješenjem zabraniti obavljanje poslovne prakse koja se u smislu članaka 34. do 40. i članka 71. stavka 3. ovoga Zakona smatra nepoštenom.

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

1. se ne pridržava uvjeta prodaje (članak 8. stavak 2.)

2. nije potrošaču obračunao ni isplatio kamate sukladno članku 14. stavku 1. ovoga Zakona

3. prilikom ispostavljanja računa za pružanje javnih usluga ne primjenjuje obračun i cijene uređene posebnim propisima (članak 25. stavak 2.)

4. nije potrošača na jasan i razumljiv način obavijestio o ispravama iz članka 46. stavka 1. točke 6. ovoga Zakona

5. potrošaču nije ispunio ugovor u skladu s odredbama ugovora, ovoga Zakona i propisa kojim se uređuju obveznopravni odnosi (članak 47. stavak 1.)

6. u slučaju robe s materijalnim nedostatkom, nije ispunio obvezu sukladno odredbama propisa kojim se uređuju obveznopravni odnosi o odgovornosti za materijalne nedostatke (članak 47. stavak 2.)

7. u slučaju robe za koju je dano jamstvo, nije ispunio obvezu sukladno odredbama propisa kojim se uređuju obveznopravni odnosi o komercijalnom jamstvu (članak 47. stavak 3.)

8. nije na jasan i razumljiv način obavijestio potrošača o podacima iz članka 61. stavka 1. ovoga Zakona prije nego što potrošač sklopi ugovor izvan poslovnih prostorija ili ugovor na daljinu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom

9. u razumnom roku 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 89. do 93. ovoga Zakona

10. pri oglašavanju postupa suprotno odredbama članka 105. ovoga Zakona

11. potrošaču nije predao obavijest sukladno članku 106. ovoga Zakona

12. nije obavijestio potrošača sukladno odredbi članka 106. stavaka 1. i 3. te članka 107. stavaka 2. i 4. ovoga Zakona

13. ugovor ne sadrži podatke sukladno članku 107. ovoga Zakona.

(4) Nadležni inspektor će rješenjem narediti pružatelju internetskog tržišta otklanjanje utvrđene nepravilnosti, određujući rok u kojem se ta nepravilnost mora ukloniti, ako tijekom inspekcijskog nadzora utvrdi da, prije nego što potrošač sklopi ugovor na internetskom tržištu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom, nije obavijestio potrošača o podacima iz članka 62. ovoga Zakona.

(5) Nadležni inspektor će rješenjem narediti trgovcu:

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

2. vraćanje više naplaćenog iznosa oštećenom potrošaču ako utvrdi da se ne pridržava uvjeta prodaje (članak 8. stavak 2.)

3. 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 14. stavak 2.)

4. vraćanje novčanog iznosa oštećenom potrošaču ako utvrdi da je naplatio izdavanje opomene (članak 16. stavak 1.)

5. vraćanje više naplaćenog iznosa oštećenom potrošaču ako utvrdi da nije primijenio obračun i cijenu uređenu posebnim propisom (članak 25. stavak 2.)

6. vraćanje dodatno naplaćenog novčanog iznosa oštećenom potrošaču bez njegova izričitog pristanka vezano uz dodatna plaćanja (članak 51.)

7. vraćanje potrošaču uplaćenog iznosa na temelju ugovora, a 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 84. stavci 1. i 3.).

(6) Žalba izjavljena protiv rješenja iz ovoga članka ne odgađa izvršenje rješenja, a o njoj odlučuje unutarnja ustrojstvena jedinica za drugostupanjski upravni postupak u središnjem uredu Državnog inspektorata.

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

**DIO SEDMI  
PREKRŠAJNE ODREDBE**

**Prekršaji**

**Članak 149.**

(1) Novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 500.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj trgovac - pravna osoba ako:

1. ne označi proizvode sukladno članku 6. stavcima 1., 2. i 3. ovoga Zakona

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

3. na proizvodu ili prodajnom mjestu, osim cijena iz članka 7. stavka 1. ovoga Zakona, istakne druge cijene, osim u slučajevima iz članka 8. stavka 4. i glave II. dijela drugog ovoga Zakona (članak 7. stavak 2.)

4. kod proizvoda u rasutom stanju ne istakne cijenu za jedinicu mjere na prodajnom mjestu proizvoda (članak 7. stavak 4.)

5. se ne pridržava istaknute maloprodajne cijene (članak 7. stavak 7.)

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

7. uvjete prodaje ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo (članak 8. stavak 1.)

8. se ne pridržava uvjeta prodaje (članak 8. stavak 2.)

9. prilikom odobravanja popusta za pojedine proizvode ili skupine proizvoda nije istaknuo cijenu sukladno članku 19. ovoga Zakona (članak 8. stavak 4.)

10. ne omogući provjeru ispravnosti zaračunatog iznosa u odnosu na kupljene proizvode (članak 9. stavak 1.)

11. naplati ispostavljanje računa (članak 9. stavak 2.)

12. ne omogući podnošenje pisanog prigovora sukladno članku 10. stavku 1. ovoga Zakona

13. vidljivo i čitljivo ne istakne obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora iz članka 10. stavaka 1. i 2. ovoga Zakona u poslovnim prostorijama i na mrežnoj stranici ako je uspostavljena (članak 10. stavak 4.)

14. na računu ispostavljenom za javnu uslugu vidljivo ne istakne obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora (članak 10. stavak 5.)

15. u pisanom obliku ne odgovori na zaprimljeni pisani prigovor potrošača iz članka 10. ovoga Zakona najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora jasno se izjašnjavajući prihvaća li osnovanost prigovora potrošača (članak 10. stavak 6.)

16. ne vodi i ne čuva evidenciju pisanih 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 7.)

17. upućuje pozive i/ili poruke putem telefona u okviru promidžbe i/ili prodaje potrošačima koji su se upisali u registar iz članka 12. ovoga Zakona

18. ne ispostavi ponudu na papiru ili drugom trajnom mediju s opisom radova te potrebnog materijala i dijelova za popravak za usluge popravaka i održavanja proizvoda ako je vrijednost usluge veća od 500,00 kuna (članak 13. stavak 1.)

19. ne postupi sukladno članku 51. ovoga Zakona ako se tijekom popravka pojavi potreba za dodatnim radovima i ugradnjom dodatnih dijelova (članak 13. stavak 2.)

20. nije potrošaču obračunao ni isplatio kamate sukladno članku 14. stavku 1. ovoga Zakona

21. 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 14. stavak 2.)

22. potrošaču ne prizna da je račun plaćen sukladno odredbama članka 15. ovoga Zakona

23. potrošaču naplati izdavanje opomene radi naplate neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja (članak 16. stavak 1.)

24. na računu za javnu uslugu ne istakne iznos neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja za prethodna razdoblja (članak 16. stavak 2.)

25. pokrene postupak prisilne naplate prije okončanja sudskog ili izvansudskog postupka glede osporenih neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja (članak 16. stavak 3.)

26. ambalaža dovodi potrošača u zabludu glede mase i veličine proizvoda te ako nije sukladna posebnim zahtjevima za ambalažu (članak 17. stavak 1.)

27. ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo cijenu robe i usluge zamatanja (članak 17. stavak 2.)

28. na zahtjev potrošača ne zadrži ambalažu prodanog proizvoda (članak 17. stavak 3.)

29. 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 18. stavak 1.)

30. tijekom trajanja posebnog oblika prodaje proizvode prodaje po cijeni koja nije niža od cijene tih proizvoda u redovnoj prodaji (članak 19. stavak 1.)

31. tijekom trajanja posebnog oblika prodaje nije istaknuo cijenu sukladno članku 19. stavcima 4. i 5. ovoga Zakona tijekom trajanja posebnog oblika prodaje i najnižu cijenu koju je primjenjivao za isti proizvod u razdoblju od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje

32. u slučaju prodaje proizvoda po nižoj cijeni oglašavajući rasprodaju postupi suprotno odredbama članka 21. ovoga Zakona

33. postupa suprotno odredbama pravilnika iz članka 22. stavka 2. ovoga Zakona

34. 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 23.)

35. za proizvode kojima istječe rok uporabe nije dodatno jasno, vidljivo i čitljivo istaknuo krajnji rok uporabe (članak 24.)

36. ne primjenjuje obračun i cijene uređene posebnim propisima (članak 25. stavak 2.)

37. naplati uslugu očitanja mjernih uređaja, osim u slučajevima koji su određeni posebnim propisom (članak 25. stavak 3.)

38. ne omogući potrošaču upoznavanje unaprijed sa svojim općim uvjetima poslovanja te uvjetima korištenja javnih usluga i javno ih ne objavi na svojim mrežnim stanicama (članak 25. stavak 4.)

39. pisanim putem ne obavijesti potrošača o svakoj promjeni svojih općih uvjeta poslovanja i uvjeta korištenja javnih usluga (članak 25. stavak 5.)

40. ne osnuje povjerenstvo za reklamacije potrošača ili u sastavu povjerenstva nema predstavnika udruga za zaštitu potrošača (članak 26. stavak 5.)

41. ne omogući podnošenje reklamacije iz članka 27. stavka 1. ovoga Zakona na način uređen u članku 27. stavku 2. ovoga Zakona

42. jasno, vidljivo i čitljivo ne istakne obavijest o načinu podnošenja reklamacije iz članka 27. stavka 1. ovoga Zakona u svojim poslovnim prostorijama i na mrežnoj stranici ako je uspostavljena (članak 27. stavak 4.)

43. povjerenstvo za reklamacije potrošača ne odgovori pisanim putem na zaprimljenu reklamaciju u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije (članak 27. stavak 5.)

44. ne omogući priključak na distribucijsku mrežu i uporabu priključka i mreže te pružanje usluga pod nediskriminirajućim, unaprijed poznatim i ugovorenim uvjetima (članak 28.)

45. 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 29. stavak 1.)

46. ponovno, bez naknade, ne započne i ne 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 ako je potrošač raskinuo ugovor s trgovcem koji pruža javnu uslugu (članak 29. stavak 2.)

47. obustavi pružanje javne usluge radi pokretanja postupka prisilne naplate (članak 29. stavak 3.)

48. se koristi praksom koja je nepoštena u smislu članaka 34. do 40. ovoga Zakona

49. potrošaču nije na jasan i razumljiv način pružio informacije iz članka 46. stavka 1. ovoga Zakona

50. potrošaču nije ispunio ugovor u skladu s odredbama ugovora, ovoga Zakona i propisa kojim se uređuju obveznopravni odnosi (članak 47. stavak 1.)

51. u slučaju robe s materijalnim nedostatkom, nije ispunio obvezu sukladno odredbama propisa kojim se uređuju obveznopravni odnosio odgovornosti za materijalne nedostatke stvari (članak 47. stavak 2.)

52. u slučaju robe za koju je dano jamstvo, nije ispunio obvezu sukladno odredbama propisa kojim se uređuju obveznopravni odnosi o komercijalnom jamstvu (članak 47. stavak 3.)

53. nije ispunio ugovor sukladno članku 48. stavku 1. ovoga Zakona

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

55. 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 51. stavak 1.)

56. ako je uspostavio telefonsku liniju kako bi ga potrošači mogli telefonski kontaktirati u vezi sa sklopljenim ugovorom, a pozivi se naplaćuju po tarifi koja je viša od osnovne tarife (članak 52.)

57. je s potrošačem sklopio ugovor čije odredbe sadrže nepoštenu ugovornu odredbu ili više njih iz članka 53. stavka 1. ovoga Zakona, što je utvrđeno pravomoćnom sudskom presudom (članak 55. stavak 1.)

58. nije na jasan i razumljiv način obavijestio potrošača o podacima iz članka 61. stavka 1. ovoga Zakona prije nego što potrošač sklopi ugovor izvan poslovnih prostorija ili ugovor na daljinu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom

59. ako nije na jasan i razumljiv način koji je primjeren sredstvima komunikacije na daljinu obavijestio potrošača o podacima iz članka 62. ovoga Zakona prije nego što potrošač sklopi ugovor na internetskom tržištu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom

60. ne preda potrošaču obavijest iz članka 61. ovoga Zakona na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju te ako obavijest nije čitljiva i napisana jednostavnim i razumljivim jezikom (članak 67.)

61. ne dostavi potrošaču primjerak ugovora ili pisanu potvrdu usmeno sklopljenog ugovora na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju (članak 68. stavak 1.)

62. nije dao potrošaču obavijesti sukladno članku 70. stavku 1. ovoga Zakona

63. nije potrošaču dostavio poziv iz članka 71. stavka 1. ovoga Zakona na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju (članak 71. stavak 2.)

64. provodi nezatražene posjete potrošačevu domu suprotno članku 72. stavcima 1. do 5. ovoga Zakona

65. u slučaju sklapanja ugovora na daljinu obavijest iz članka 61. 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 73. stavak 1.)

66. ne dostavi potrošaču ponudu na trajnom mediju na način kojim će nedvojbeno biti moguće utvrditi trenutak zaprimanja ponude (članak 74. stavak 1.)

67. nije jasno i vidljivo istaknuo podatke iz članka 61. stavka 1. točaka 1., 5., 17. i 18. i stavaka 3. do 5. ovoga Zakona prije nego što potrošač izvrši narudžbu elektroničkim putem (članak 75. stavak 1.)

68. 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 75. stavci 2. i 3.)

69. nije na mrežnim stranicama naznačio postoje li ograničenja u dostavi te koja su sredstva plaćanja prihvaćena (članak 76.)

70. u razumnom roku nakon sklapanja ugovora na daljinu, a najkasnije u trenutku isporuke robe ili početka izvršavanja usluge nije dostavio potrošaču potvrdu o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju (članak 77. stavak 1.)

71. nije, bez odgađanja, u slučaju iz članka 82. stavka 2. ovoga Zakona, dostavio potrošaču potvrdu o primitku izjave o raskidu na trajnom mediju (članak 82. stavak 3.)

72. nije izvršio potrošaču povrat plaćenog iznosa sukladno članku 84. stavku 1. ovoga Zakona

73. nije izvršio potrošaču povrat plaćenog iznosa sukladno članku 84. stavku 3. ovoga Zakona

74. ne raskine bilo koji povezani ugovor u slučaju raskida ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija ili ugovora sklopljenog na daljinu (članak 86.)

75. potrošaču ne uputi prethodnu obavijest ili ako je prethodna obavijest upućena nepravodobno (članak 89. stavak 1.)

76. prethodna obavijest ne sadržava podatke propisane člancima 90. do 93. ovoga Zakona (članak 89. stavak 2.)

77. 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 98. stavak 7.)

78. 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 104. stavak 1.)

79. 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 nekoj državi članici Europske unije ili je državljanin neke države članice Europske unije, može izabrati službeni jezik te države jedino ako je to ujedno službeni jezik Europske unije (članak 104. stavak 2.)

80. 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 104. stavak 3.)

81. ako se ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*) odnosi na određenu nekretninu, 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 (članak 104. stavak 4.)

82. 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 104. stavak 6.)

83. 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 106. ovoga Zakona, kao i mjesto na kojem se ta obavijest može dobiti (članak 105. stavak 1.)

84. 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 105. stavak 2.)

85. obavijest iz članka 105. stavka 1. ovoga Zakona nije dostupna tijekom čitavog trajanja događanja iz članka 105. stavka 2. ovoga Zakona (članak 105. stavak 3.)

86. vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*) i dugotrajni turistički proizvod oglašava i/ili nudi na tržištu kao ulaganje (članak 105. stavak 4.)

87. 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 106. stavak 1.)

88. obavijest iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona nije potrošaču besplatno stavljena na raspolaganje (članak 106. stavak 2.)

89. obavijest iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona nije sastavljena sukladno članku 106. stavku 3. ovoga Zakona

90. 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 107. stavak 2.)

91. potrošač prije sklapanja ugovora nije izričito upozoren na postojanje prava na jednostrani raskid ugovora iz članka 108. ovoga Zakona, dužinu roka za taj raskid, kao i na zabranu plaćanja unaprijed za vrijeme trajanja tog roka za raskid (članak 107. stavak 4.)

92. potrošaču dostavi ugovor koji ne sadrži zaseban obrazac za jednostrani raskid ugovora iz članka 108. ovoga Zakona (članak 107. stavak 5.)

93. 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 108. ovoga Zakona (članak 109. stavak 1.)

94. tereti potrošača za štetu koja nastane zbog toga što je potrošač iskoristio svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 108. ovoga Zakona (članak 109. stavak 2.)

95. prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 108. 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 110. stavak 1.)

96. 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 110. stavak 2.)

97. zahtijeva bilo kakvo plaćanje na temelju ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu koje nije utemeljeno na planu obročne otplate (članak 111. stavak 2.)

98. ne uputi potrošaču pisani zahtjev za plaćanje, na papiru ili drugom trajnom mediju, najkasnije 14 dana prije datuma dospijeća pojedinog obroka za svako plaćanje na temelju ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu (članak 111. stavak 4.)

99. zahtijeva od potrošača, od drugog obroka nadalje, plaćanje bilo kakve naknade ili kazne ako potrošač raskine ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu (članak 111. stavak 5.)

100. 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 112. stavci 1. i 3.)

101. potrošaču ne vrati sve što je na temelju povezanog ugovora primio od njega, 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 108. ovoga Zakona (članak 112. stavak 6.)

102. nije postupio sukladno obvezi iz članka 143. stavka 2. ovoga Zakona.

(2) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom u iznosu 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 u iznosu od 5.000,00 do 15.000,00 kuna.

**Prekršaji kojima je nanesena šteta kolektivnim interesima potrošača**

**Članak 150.**

(1) Za prekršaj iz članka 149. stavka 1. točaka 48. i 49., 53. do 62. i 64. do 74. ovoga Zakona, a:

1. kojim je nanesena, kojim se nanosi ili će vjerojatno biti nanesena šteta kolektivnim interesima potrošača koji borave u najmanje dvjema državama članicama Unije koje nisu država članica u kojoj:

(a) je činjenje ili propuštanje nastalo ili se dogodilo

(b) trgovac odgovoran za činjenje ili propuštanje ima sjedište ili

(c) se nalaze dokazi ili imovina trgovca koji su povezani s činjenjem ili propuštanjem.

2. kojima je nanesena, kojima se nanosi ili će vjerojatno biti nanesena šteta kolektivnim interesima potrošača i koja imaju zajedničke značajke, uključujući istu nezakonitu praksu, povredu istog interesa i do kojih dolazi istodobno, a počinio ih je isti trgovac u najmanje trima državama članicama

kaznit će se novčanom kaznom u iznosu od 0,5 do 4 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim izrađenim financijskim izvješćima za tu godinu sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo, a ako izvješća za tu godinu nema, uzet će se posljednje dostupno izrađeno službeno godišnje financijsko izvješće sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o financijskim izvješćima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 1.000.000,00 do 15.000.000,00 kuna.

(2) Za prekršaj iz članka 149. stavka 1. točaka 48. i 49., 53. do 62. i 64. do 74. ovoga Zakona, a kojim je nanesena, kojim se nanosi ili će vjerojatno biti nanesena šteta kolektivnim interesima potrošača u najmanje dvjema trećinama država članica koje zajedno čine najmanje dvije trećine stanovništva Unije kaznit će se novčanom kaznom u iznosu od 2 do 5 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim izrađenim financijskim izvješćima za tu godinu sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo, a ako izvješća za tu godinu nema, uzet će se posljednje dostupno izrađeno službeno godišnje financijsko izvješće sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o financijskim izvješćima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 5.000.000,00 do 15.000.000,00 kuna.

(3) Odgovorna osoba u pravnoj osobi kaznit će se za prekršaje iz članka 149. stavka 1. točaka 48. i 49., 53. do 62. i 64. do 74. ovoga Zakona:

1. koji su počinjeni na način opisan u stavku 1. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 15.000,00 do 50.000,00 kuna

2. koji su počinjeni na način opisan u stavku 2. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 50.000,00 do 150.000,00 kuna.

(4) Trgovac - fizička osoba kaznit će se za prekršaje iz članka 149. stavka 1. točaka 48. i 49., 53. do 62. i 64. do 74. ovoga Zakona:

1. koji su počinjeni na način opisan u stavku 1. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 0,1 do 4 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim financijskim izvješćima za tu godinu izrađenim sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo, a ako izvješća za tu godinu nema, uzet će se posljednje dostupno službeno godišnje financijsko izvješće izrađeno sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o financijskim izvješćima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 15.000,00 do 15.000.000,00 kuna.

2. koji su počinjeni na način opisan u stavku 2. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 1 do 4 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim financijskim izvješćima za tu godinu izrađenim sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo, a ako izvješća za tu godinu nema, uzet će se posljednje dostupno službeno godišnje financijsko izvješće izrađeno sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o financijskim izvješćima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 50.000,00 do 15.000.000,00 kuna.

**Prekršaj odgovorne osobe u pravnoj osobi s javnim ovlastima ili jedinici lokalne samouprave**

**Članak 151.**

Novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 15.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj odgovorna osoba u javnopravnom tijelu ili jedinici lokalne samouprave ako:

1. javnopravno tijelo koje obavlja regulatorne poslove u pogledu javnih usluga iz članka 25. stavka 1. ovoga Zakona ne osnuje savjetodavno tijelo u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača i ako donosi odluke bez mišljenja savjetodavnog tijela ili ih donosi na netransparentan, neobjektivan i diskriminirajući način (članak 26. stavak 1.)

2. jedinica lokalne samouprave koja odlučuje o pravima i obvezama potrošača korisnika - javnih usluga iz članka 25. stavka 1. ovoga Zakona ne osnuje savjetodavno tijelo u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača, ako djeluje i ima sjedište na području jedinice područne (regionalne) samouprave na čijem se području nalazi jedinica lokalne samouprave iz članka 26. stavka 2. ovoga Zakona i ako donosi odluke bez mišljenja savjetodavnog tijela ili ih donosi na netransparentan, neobjektivan i diskriminirajući način (članak 26. stavci 2. i 3.)

3. jedinica lokalne samouprave ne osigura prostor za obavljanje poslova savjetovanja potrošača iz Nacionalnog programa zaštite potrošača (članak 139. stavak 4.).

**Prekršaj trgovca - operatora elektroničkih komunikacija**

**Članak 152.**

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 12. ovoga Zakona.

**Načelo oportuniteta**

**Članak 153.**

(1) Nadležni inspektor neće podnijeti optužni prijedlog, odnosno izdati prekršajni nalog ako:

– nadzirana pravna ili fizička osoba tijekom inspekcijskog nadzora odnosno do donošenja rješenja otkloni nepravilnosti i nedostatke, odnosno posljedice tih nepravilnosti i nedostataka, utvrđenih u inspekcijskom nadzoru, što će nadležni inspektor utvrditi u zapisniku

– za utvrđene nepravilnosti doneseno je rješenje i nadzirana osoba postupila je po izvršnom rješenju inspektora ili je postupila po rješenju prije nego što je ono postalo izvršno

– nadzirana osoba očitovanjem na zapisnik preuzme obvezu da u određenom roku otkloni nepravilnosti i nedostatke utvrđene u inspekcijskom nadzoru za koje nije propisana upravna mjera, a inspektor utvrdi da je počinjen prekršaj.

(2) Radi ispunjenja obveze iz stavka 1. podstavka 3. ovoga članka nadležni inspektor će nadziranoj osobi izdati pisanu naredbu u kojoj će točno odrediti preuzetu obvezu i rok za izvršenje, ovisno o prirodi preuzete obveze.

(3) Ako nadzirana osoba ne postupi na način opisan u stavku 1. ovoga članka odnosno ne ispuni obvezu u određenom roku iz naredbe iz stavka 2. ovoga članka, nadležni inspektor je dužan bez odgađanja, a najkasnije u roku od 15 dana od dana završetka nadzora, odnosno u roku od 15 dana od isteka roka za ispunjenje obveze iz naredbe podnijeti optužni prijedlog za pokretanje prekršajnog postupka odnosno izdati prekršajni nalog.

(4) Iznimno od stavaka 1., 2. i 3. ovoga članka, nadležni inspektor dužan je bez odgađanja, a najkasnije u roku od 15 dana od završetka inspekcijskog nadzora, podnijeti optužni prijedlog za pokretanje prekršajnog postupka, odnosno izdati prekršajni nalog:

- u svim slučajevima kada je propisana mjera zabrane, izuzev privremene mjere zabrane iz članka 145. stavka 1. ovoga Zakona

- u slučajevima utvrđenja prekršaja iz članka 149. stavka 1. točke 48. i članka 150. ovoga Zakona

- u svim slučajevima ponavljanja istog prekršaja u roku od godinu dana.

**Pravilo o izboru vrste i mjere kazne**

**Članak 154.**

Određujući vrstu i mjeru kazne koju će primijeniti, sud će uzeti u obzir sve okolnosti koje utječu da kazna po vrsti i mjeri bude lakša ili teža (olakotne i otegotne okolnosti), a osobito ove: narav, težina, opseg i trajanje povrede; svaku radnja koju je trgovac poduzeo kako bi ublažio ili popravio štetu koju su potrošači pretrpjeli; ranije utvrđene povrede trgovca; financijsku dobit koju je ostvario ili gubici koje je izbjegao zbog povrede prava potrošača, ako su ti podaci dostupni te sankcije izrečene za istu povredu u drugim državama članicama u prekograničnim slučajevima ako su informacije o takvim sankcijama dostupne putem mehanizma uzajamne pomoći uspostavljenog Uredbom (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2017. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisâ o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (Tekst značajan za EGP) (SL L 345, 27.12.2017.).

**DIO OSMI  
PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

**Članak 155.**

(1) Vlada Republike Hrvatske donijet će odluku iz članka 115. stavka 5. ovoga Zakona u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

(2) Vlada Republike Hrvatske donijet će odluku o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača iz članka 132. stavka 1. ovoga Zakona u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

(3) Vlada Republike Hrvatske donijet će odluku iz članka 137. stavka 2. ovoga Zakona do 31. prosinca 2024.

**Članak 156.**

Ministar nadležan za područje zaštite potrošača donijet će pravilnike iz članka 7. stavka 9., članka 12. stavka 4., članka 22. stavka 2., članka 82. stavka 6., članka 106. stavka 4. i članka 107. stavka 7. ovoga Zakona u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

**Članak 157.**

(1) Hrvatska gospodarska komora dužna je u roku od šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovoga Zakona uskladiti s odredbama ovoga Zakona Pravilnik o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori („Narodne novine“, broj 67/20).

(2) Hrvatska obrtnička komora dužna je u roku od šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovoga Zakona uskladiti s odredbama ovoga Zakona Pravilnik Suda časti Hrvatske obrtničke komore („Narodne novine“, broj 22/17).

**Članak 158.**

Postupci pokrenuti do dana stupanja na snagu ovoga Zakona dovršit će se prema odredbama Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“, br. 41/14., 110/15. i 14/19.).

**Članak 159.**

Do dana stupanja na snagu propisa i drugih akata iz članaka 155. i 156. ovoga Zakona ostaju na snazi podzakonski propisi i drugi akti doneseni na temelju Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“, br. 41/14., 110/15. i 14/19.):

1. Odluka o određivanju tijela i osoba ovlaštenih za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača („Narodne novine“, broj 105/14.)

2. Odluka o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača („Narodne novine“, broj 57/19.)

3. Pravilnik o načinu isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda i usluga („Narodne novine“, br. 66/14. i 16/15.)

4. Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora o vremenski ograničenoj uporabi (*timeshare*), dugotrajnom turističkom proizvodu, ponovnoj prodaji i zamjeni („Narodne novine“, broj 66/14.)

5. Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o ugovoru o vremenski ograničenoj uporabi, dugotrajnim proizvodima za odmor, ponovnoj prodaji i zamjeni („Narodne novine“, br. 66/14)

6. Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora sklopljenih na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija („Narodne novine“, broj 72/14.)

7. Pravilnik o uvjetima i načinu provođenja sezonskog sniženja („Narodne novine“, broj 135/15.)

8. Pravilnik o Registru „Ne zovi“ („Narodne novine“, broj 47/16.)

9. Nacionalni program zaštite potrošača za razdoblje od 2021. do 2024. godine („Narodne novine“ broj 29/21.).

**Članak 160.**

Danom stupanja na snagu ovoga Zakona prestaje važiti Zakon o zaštiti potrošača („Narodne novine“, br. 41/14., 110/15. i 14/19.).

**Članak 161.**

Ovaj Zakon objavit će se u „Narodnim novinama“, a stupa na snagu 28. svibnja 2022..

**O B R A Z L O Ž E N J E**

**Uz članak 1.**

Ovim člankom je propisan predmet uređenja ovoga Prijedloga zakona.

**Uz članak 2.**

Ovim člankom uređuje se usklađivanje s pravnim aktima Europske unije, odnosno navode se direktive pravne stečevine Europske unije u području zaštite potrošača koje su preuzete ovim Prijedlogom zakona u zakonodavstvo Republike Hrvatske.

**Uz članak 3.**

Ovim člankom propisan je odnos ovoga Prijedloga zakona prema drugim zakonima.

**Uz članak 4.**

Ovim člankom uređeno je značenje pojmova koji se koriste u ovom Prijedlogu zakona na način kako je to uređeno Direktivom Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima (SL L 95, 21.4.1993.), Direktivom 98/6/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 1998. o zaštiti potrošača prilikom isticanja cijena proizvoda ponuđenih potrošačima (SL L 80, 18.3.1998.), Direktivom 2009/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2009. o sudskim nalozima za zaštitu interesa potrošača (kodificirana verzija) (Tekst značajan za EGP) (SL L 110, 1.5.2009.) (u daljnjem tekstu: Direktiva 2009/22/EZ), Direktivom 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.) (u daljnjem tekstu: Direktiva 2002/65/EZ), Direktivom 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 (SL L 149, 11.6.2005.) (u daljnjem tekstu: Direktiva 2005/29/EZ), Direktivom 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 (SL L 33, 3.2.2009.) (u daljnjem tekstu: Direktiva 2008/122/EZ), Direktivom 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (Tekst značajan za EGP) (SL L 304, 22.11.2011.) (u daljnjem tekstu: Direktiva 2011/83/EU) te Direktivom (EU) 2019/2161 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. studenoga 2019. o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i direktiva 98/6/EZ, 2005/29/EZ te 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača (SL L 328, 18.12.2019.) (u daljnjem tekstu: Direktiva (EU) 2019/2161).

**Uz članak 5.**

Ovim člankom uređuje se rodna jednakost.

**Uz članak 6.**

Odredbe ovoga članka propisuju koji se podaci moraju nalaziti na proizvodu, ambalaži ili naljepnici proizvoda koji se nude potrošačima na području Republike Hrvatske čije označavanje nije uređeno posebnim propisom.

**Uz članak 7.**

Odredbe ovoga članka uređuju obvezu isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda koje pruža. Način isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda ministar nadležan za područje zaštite potrošača propisat će pravilnikom.

**Uz članak 8.**

Odredbe ovoga članka propisuju prava i obveze trgovca vezano za odobravanje prodajnih uvjeta i obavještavanje potrošača o istima.

**Uz članak 9.**

Ovim člankom propisuje se da trgovac mora omogućiti potrošaču provjeru ispravnosti zaračunatog iznosa kupljene robe ili pružene usluge te da izdavanje računa nije dopušteno naplaćivati.

**Uz članak 10.**

Ovim člankom propisuje se obveza trgovca vezano za podnošenje pisanih prigovora potrošača. U odnosu na važeći Zakon o zaštiti potrošača („Narodne novine“, br. 41/14., 110/15. i 14/19.), odredba se mijenja uzimajući u obzir nove oblike komunikacije potrošača i trgovaca. Tako se, uz obvezu omogućavanja podnošenja pisanog prigovora osobno u poslovnim prostorijama trgovca, putem pošte i e-pošte, propisuje pravo trgovca da omogući potrošaču podnošenje pisanog prigovora i putem sredstava mrežne komunikacije, uz obvezu da navedeno sredstvo komunikacije omogućuje pohranu vremena i sadržaja komunikacije na trajnom mediju. Budući da primjena potonjih sredstava komunikacije zahtjeva određene tehničke preduvjete, a kako se trgovcima (osobito mikropoduzećima) ne bi nametalo nerazmjerno opterećenje, primjena takvih sredstava nije obveza trgovaca, već trgovci sami, ovisno o svojim mogućnostima i poslovnoj odluci, mogu omogućiti potrošačima podnošenje prigovora i tim sredstvima.

U postupcima nadzora primijetilo se kako trgovci često nejasno odgovaraju na prigovor potrošača i ne izjašnjavaju se o meritumu potrošačkog prigovora ili čak smatraju da su svoju obvezu ispunili time što su potrošaču u roku od 15 dana dostavili potvrdu o primitku. Stoga odredbama ovoga članka trgovac se obvezuje potvrditi primitak prigovora bez odgađanja pisanim putem. Rok za meritorno očitovanje na zaprimljeni prigovor ostaje 15 dana od dana zaprimanja prigovora, međutim u samom odgovoru trgovac je dužan jasno se izjasniti prihvaća li osnovanost prigovora potrošača.

**Uz članak 11.**

Ovim člankom propisana je zabrana davanja osobnih podataka potrošača od strane trgovca trećim osobama bez prethodnog odobrenja potrošača.

**Uz članak 12.**

Ovim člankom propisuje se zabrana upućivanja poziva i/ili poruka putem telefona u okviru promidžbe i/ili prodaje potrošačima koji su se upisali u registar potrošača koji ne žele primati pozive i/ili poruke u okviru promidžbe i/ili prodaje putem telefona. Predmetni Registar vodi se pri Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti (HAKOM).

**Uz članak 13.**

Ovim člankom propisana je obveza trgovca za ispostavljanje ponude potrošaču za usluge popravaka i/ili održavanje proizvoda čija je vrijednost veća od 500,00 kuna, kao i postupanje trgovca ako se pojavi potreba za dodatnim radovima i ugradnjom dodatnih dijelova.

**Uz članak 14.**

Ovim člankom uređuje se plaćanje predujmom, na način da, ako nije drukčije ugovoreno, trgovac koji zahtijeva kupnju robe ili pružanje usluge s predujmom dužan je prilikom isporuke robe, odnosno ispunjenja 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 robe, odnosno ispunjenja usluge, ako je rok isporuke robe, odnosno ispunjenja usluge dulji od 30 dana.

Nadalje, propisano je da u slučaju, ako trgovac ne može ispuniti uslugu, dužan je potrošaču vratiti 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.

**Uz članak 15.**

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

**Uz članak 16.**

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

Nadalje, propisuje se da je trgovac koji pruža javnu uslugu dužan na računu izvijestiti potrošača o iznosu neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja za prethodna razdoblja, a kako bi potrošač imao informaciju o stanju duga, slijedom čega bi mogao izvršiti svoju obvezu plaćanja.

Također, propisuje se da u slučaju osporavanja neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja od strane potrošača u sudskom ili izvansudskom postupku nije dopušteno pokretanje postupka prisilne naplate do okončanja istih. Na ovaj način spriječili bi se dodatni troškovi za potrošače.

**Uz članak 17.**

Odredbama ovoga članka propisuju se obveze trgovca u vezi s ambalažom proizvoda na način da ista ne smije potrošača dovoditi u zabludu u pogledu mase i veličine proizvoda, kao i da trgovac na zahtjev potrošača mora zadržati ambalažu prodanog proizvoda. Također, propisano je da, u slučaju zamatanja posebnim papirom, trgovac mora takvu uslugu jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti.

**Uz članak 18.**

Ovim člankom zabranjuje se trgovcu ostavljanje oglasnih poruka i materijala u i na poštanskim sandučićima te na ili ispred kućnih vrata potrošača te se propisuje odgovornost trgovca za nepropisno ostavljanje oglasnih poruka i materijala.

**Uz članke 19. do 24.**

Ovim člancima uređuju se posebni oblici prodaje. Posebnim oblicima prodaje smatra se prodaja proizvoda po cijenama nižim od cijena u redovnoj prodaji.

U skladu s odredbama Direktive (EU) 2019/2161, trgovci su dužni tijekom trajanja posebnog oblika prodaje istaknuti sniženu cijenu koju primjenjuju tijekom trajanja posebnog oblika prodaje (tijekom sezonskog sniženja, rasprodaje, akcijske prodaje, prodaje proizvoda s greškom, kao i tijekom ostalih posebnih ponuda trgovaca u okviru kojih potrošači mogu kupovati proizvode po nižim cijenama od onih u redovnoj prodaji) i najnižu cijenu koju su primjenjivali za isti proizvod tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja tog posebnog oblika prodaje. Ovo pravilo primjenjuje se i prilikom odobravanja popusta kao uvjeta prodaje iz članka 8. ovoga Prijedloga zakona.

Člankom 20. ovoga Prijedloga zakona definirana je akcijska prodaja kao prodaja određenih proizvoda po cijeni koja je niža od cijene tog proizvoda u redovnoj prodaji.

Nadalje, člankom 21. ovoga Prijedloga zakona uređuje se rasprodaja, koja predstavlja poseban oblik prodaje samo u taksativno određenim slučajevima: prestanak poslovanja trgovca, prestanak poslovanja u prodajnom objektu, prestanak prodaje određenog proizvoda iz predmeta poslovanja trgovca, viša sila kada je poslovanje trgovca ozbiljno ugroženo, obavljanje složenijih građevinskih radova unutar ili na prodajnom prostoru.

U članku 22. ovoga Prijedloga zakona sezonsko se sniženje definira kao prodaja proizvoda po sniženoj cijeni nakon proteka sezone, a svi uvjeti provedbe sezonskog sniženja uređuju se pravilnikom koji donosi ministar nadležan za područje zaštite potrošača.

U slučaju da trgovac prodaje proizvod koji ima grešku, mora jasno, vidljivo i čitljivo obilježiti na proizvodu ili na prodajnom mjestu da je riječ o prodaji proizvoda s greškom te upoznati potrošača u čemu se sastoji greška na proizvodu, što je uređeno člankom 23. ovoga Prijedloga zakona.

Člankom 24. ovoga Prijedloga zakona propisano je da, ako prodaje proizvod jer mu istječe rok uporabe, trgovac je dužan dodatno jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti krajnji rok uporabe toga proizvoda.

**Uz članak 25.**

Odredbama ovoga članka uređuju se usluge koje se u smislu ovoga Prijedloga zakona smatraju javnim uslugama. Odredbama ovoga Prijedloga zakona, u odnosu na važeći Zakon o zaštiti potrošača, taksativni popis javnih usluga dopunjuje se uslugom parkiranja na uređenim javnim površinama i u javnim garažama. Uzimajući u obzir brojne sporove koji se odnose na pružanje usluge parkiranja na uređenim javnim površinama i u javnim garažama, predmetnu uslugu potrebno je regulirati kao javnu uslugu kako bi se povećala djelotvornost sustava rješavanja potrošačkih prigovora u ovom području. Sukladno važećim propisima, većina prigovora na uslugu parkiranja rješavali su se u okviru upravnog postupka/spora. Kako je vođenje tih postupaka, a osobito upravnog spora, otežano za potrošače, potrebno je stvoriti jednostavan sustav rješavanja pritužbi potrošača, odnosno omogućiti vođenje reklamacijskog postupka za isto te time i smanjiti opterećenje upravnih sudova.

Također, propisano je da trgovac mora potrošaču omogućiti upoznavanje unaprijed sa općim uvjetima poslovanja i uvjetima korištenja javnih usluga i te uvjete javno objaviti na svojim mrežnim stranicama, kao i da je o svakoj izmjeni uvjeta korištenja javnih usluga dužan pisano obavijestiti potrošača.

**Uz članak 26.**

Ovim člankom uređuje se obveza javnopravnih tijela koje obavljaju regulatorne poslove u pogledu javnih usluga osnovati savjetodavno tijelo u čijem radu mora sudjelovati predstavnik udruge za zaštitu potrošača. Naime, udruge za zaštitu potrošača imaju neposredan kontakt s potrošačima, radi čega je potrebno osigurati njihovo sudjelovanje pri donošenju javnih politika i propisa.

Važnost djelovanja i aktivnog sudjelovanja udruga za zaštitu potrošača potrebno je osigurati i na lokalnoj razini te se stoga ovim člankom uređuje i obveza osnivanja savjetodavnih tijela jedinica lokalne samouprave te mogućnost sudjelovanja predstavnika udruge koja ima sjedište na području županije u kojoj se nalazi jedinica lokalne samouprave u radu savjetodavnog tijela.

Međutim, analizom aktivnosti jedinica lokalne samouprave u području provedbe politike zaštite potrošača provedenoj tijekom 2018. utvrđeno je da u određenom broju jedinica lokalne samouprave nema udruga koje djeluju na lokalnom području, slijedom čega predmetna savjetodavna tijela nisu imala imenovane članove ispred udruga za zaštitu potrošača. Isto tako, analiza je pokazala da, osim nepostojanja udruga za zaštitu potrošača na lokalnom području, kao razlozi neosnivanja savjetodavnog tijela pri pojedinim jedinicama lokalne samouprave navode se i nedostatak kako ljudskih tako i financijskih kapaciteta. Stoga se propisalo kako se u savjetodavno tijelo jedinice lokalne samouprave predstavnika potrošača imenuje ona udruga za zaštitu potrošača koja djeluje i ima sjedište na području jedinice područne (regionalne) samouprave na čijem se području nalazi jedinica lokalne samouprave koja je dužna osnovati savjetodavno tijelo. Propisivanje zahtjeva da u savjetodavnom tijelu jedinice lokalne samouprave sudjeluju samo predstavnik udruge koja ima sjedište na području županije u kojoj se nalazi jedinica lokalne samouprave osigurava sudjelovanje predstavnika udruga koje su izravno zainteresirane za probleme potrošača na lokalnom području i aktivne u zaštiti potrošača tog područja te temeljem stečenog znanja i iskustva mogu unaprijediti lokalnu potrošačku politiku.

Ovim člankom propisuje se da su trgovci koji pružaju javnu uslugu dužni osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača u kojem trebaju biti zastupljeni predstavnici udruga za zaštitu potrošača. U cilju transparentnosti odredbi ovoga članka, a kako bi potrošači bili informirani, propisuje se obveza udruga za zaštitu potrošača objavljivati na svojim mrežnim stranicama popis jedinica lokalne samouprave i popis trgovaca i u radu čijih savjetodavnih tijela, odnosno povjerenstava, sudjeluju njihovi predstavnici.

Isto tako, Hrvatska obrtnička komora i Hrvatska gospodarska komora moraju na svojim mrežnim stranicama objaviti popis povjerenstava za reklamacije potrošača osnovana za pojedine djelatnosti koje obavljaju trgovci koji imaju do pet zaposlenih.

**Uz članak 27.**

Ovim člankom propisan je reklamacijski postupak koji se odnosi na prigovore potrošača - korisnika javnih usluga.

Važeći Zakon o zaštiti potrošača nije pobliže propisivao način podnošenja reklamacije te je trgovac mogao ograničavati potrošača na samo pojedine oblike komuniciranja s povjerenstvom za reklamacije, primjerice trgovac je svojim uvjetima mogao predvidjeti da se reklamacija podnosi samo putem pošte. Odredbama ovoga članka izrijekom se uređuju dopušteni načini podnošenja reklamacije koji obuhvaćaju podnošenje reklamacije osobno u poslovnim prostorijama trgovaca, putem pošte i putem e-pošte. Također, propisan je način obavještavanja potrošača o mogućnostima podnošenja iste.

**Uz članak 28.**

Odredbama ovoga članka obvezuju se trgovci koji pružaju javnu uslugu putem distribucijske mreže da potrošačima omoguće priključak na distribucijsku mrežu i uporabu priključka, mreže i usluga u skladu s posebnim propisima, koncesijskim ugovorima i općim aktima jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave.

**Uz članak 29.**

Odredbama ovoga članka trgovcu se ograničava mogućnost obustave pružanje javne usluge koje pruža potrošaču. Obveza trgovca se odnosi i na slučaj kada pružatelj javne usluge pokrene postupak prisilne naplate prema potrošaču.

Uzimajući u obzir kako se članku 64. stavku 2. Zakona o gospodarenju otpadom („Narodne novine“, broj 84/21.) javna usluga sakupljanja komunalnog otpada smatra uslugom od općeg interesa te da istim zakonom nije predviđena mogućnost obustave te usluge, iz primjene članka 29. ovoga Prijedloga zakona isključene su usluge sakupljanja komunalnog otpada.

**Uz članak 30.**

Ovim člankom obvezuje se trgovac koji pruža javnu uslugu da mora održavati kvalitetu pružene javne usluge u skladu sa zakonom, posebnim propisima i pravilima struke.

**Uz članak 31.**

Odredbom ovoga članka propisuje se da su tijela koja dodjeljuju ovlaštenje za obavljanje javne usluge dužna osigurati, svaki u svom djelokrugu da nositelj spomenutog ovlaštenja vodi računa o sigurnosti, redovitosti i kvaliteti pri pružanju javne usluge. Isto tako, propisuje se da su nadležna tijela dužna omogućiti uvjete za tržišno natjecanje na području javnih usluga.

**Uz članke 32. do 40.**

Odredbama ovoe glave Prijedloga zakona uređuje se nepoštena poslovna praksa te su iste rezultat usklađivanja s Direktivom 2005/29/EZ i Direktivom (EU) 2019/2161. Tako se ovim Prijedlogom zakona definira koje je područje primjene ovoga dijela te se izrijekom navodi da se zabranjuje nepoštena poslovna praksa.

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

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

Ova glava Prijedloga zakona propisuje opću obvezu svim trgovcima da svoje poslovanje prema potrošačima obavljaju pošteno. Konkretno, obvezuje trgovce da ne zavaravaju potrošače u određenim radnjama ili propuštanjima u svojoj poslovnoj praksi te da ih ne podvrgavaju agresivnoj poslovnoj praksi. Opseg odredbi ove glave Prijedloga zakona ograničen je na zaštitu ekonomskih interesa potrošača i ne ulazi u reguliranje ostalih neekononomskih interesa potrošača (zdravlje i sigurnost ili dobar ukus, odnosno pristojnost - npr. koriste li se u reklami dijelovi obnaženog tijela ili ne).

Rezultat usklađivanja s odredbama Direktive (EU) 2019/2161 je propisivanje zabrane stavljanja robe na tržište Republike Hrvatske uz tvrdnju da je identična robi na tržištima drugih država članica iako se u stvarnosti značajno razlikuje po sastavu ili obilježjima. Navedeno bi se smatralo zavaravajućom nepoštenom poslovnom praksom, ali povreda će se utvrđivati u svakom konkretnom slučaju. Naime, razlike u robi mogu se opravdati legitimnim i objektivnim očekivanjima. Prilikom ocjenjivanja postoji li konkretna povreda ili ne, nadležno tijelo trebalo bi uzeti u obzir mogu li potrošači lako primijetiti razlike u sastavu ili obilježjima, postoje li neka ograničenja propisana nacionalnim pravom, dostupnosti ili sezonskog karaktera sirovina. Također, potrošači se moraju informirati o postojanju razlika među robom zbog legitimnih i objektivnih čimbenika. Trgovci bi trebali imati slobodu davanja takvih informacija na različite načine, ali bi osim sitnih informacija na etiketama proizvoda općenito trebali dati prednost nekom alternativnom načinu davanja informacija (reklame itd.).

Također, usklađivanje s odredbama Direktive (EU) 2019/2161 dovest će do proširenja tzv. „crne liste“ zavaravajuće nepoštene poslovne prakse, odnosno detaljnijeg uređenja poslovne prakse trgovaca koji se u svakom slučaju smatraju povredom. Primjerice, propisuje se zabrana podnošenja lažnih potrošačkih recenzija ili preporuka uzimajući u obzir kako se potrošači, pri donošenju odluka o kupnji, sve više oslanjaju na potrošačke recenzije i preporuke. Iz tog razloga, trgovci bi, kada pružaju pristup potrošačkim recenzijama proizvodâ, trebali informirati potrošače o tome postoje li postupci kojima se osigurava da objavljene recenzije potječu od potrošača koji su proizvode doista koristili ili kupili. Ako takvi postupci postoje, trgovci bi trebali pružiti informacije o tome kako se provode provjere te, na primjer, objavljuju li se sve recenzije, i pozitivne i negativne, i jesu li te recenzije sponzorirane ili je na njih utjecao ugovorni odnos s trgovcem.

Također, nepoštenom poslovnom praksom smatra se propuštanje pružanja rezultata pretraživanja kao odgovor na mrežni upit potrošača bez jasnog navođenja svakog plaćenog oglašavanja ili plaćanja upravo u svrhu postizanja višeg ranga proizvodâ u rezultatima pretraživanja. Kada je trgovac izravno ili neizravno platio pružatelju usluge internetskog pretraživanja za viši rang pojedinog proizvoda u rezultatima pretraživanja, pružatelj usluge internetskog pretraživanja trebao bi obavijestiti potrošače o toj činjenici u sažetom, lako dostupnom i razumljivom obliku. Neizravno plaćanje moglo bi se sastojati od povećane provizije po poslu kao i od različitih modela kompenzacije koji konkretno dovode do višeg ranga. Uslugu internetskog pretraživanja mogu pružati različite vrste internetskih trgovaca, što obuhvaća i posrednike, kao što su internetska tržišta, tražilice i internetske stranice za usporedbu.

Nadalje, trgovcima se propisuje zabrana preprodaje ulaznica za razna događanja potrošačima (koncerti, izložbe i slična događanja) ako su ih nabavili upotrebom automatiziranih sredstava za zaobilaženje bilo kojeg ograničenja u pogledu broja ulaznica koje jedna osoba može kupiti ili bilo kojih drugih pravila primjenjivih na kupnju ulaznica. Navedena praksa trgovca smatrala bi se nepoštenom poslovnom praksom te se također uređuje tzv. „crnom listom“ zavaravajuće poslovne prakse. Ovom zabranom uređuju se slučajevi kod kojih trgovac nabavlja ulaznice za razna događanja upotrebom softvera kao što su „botovi”, kojima im se omogućuje kupnja većeg broja ulaznica od tehničkih ograničenja koja je postavio primarni prodavač ulaznica ili zaobilaženje bilo kojeg drugog tehničkog sredstva koje je primarni prodavač uveo kako bi osigurao dostupnost ulaznica svim osobama.

**Uz članak 41.**

Ovom odredbom izrijekom se propisuje kako potrošači koji su pretrpjeli štetu zbog ugovora koji je sklopljen uslijed nepoštene poslovne prakse imaju pravo na naknadu štete i ostala prava regulirana općim pravilima ugovornog prava.

**Uz članak 42.**

Ovom odredbom uređuje se teret dokazivanja nepoštene poslovne prakse trgovca. Naime, nepoštenu poslovnu prasku trgovca je često teško dokazati, osobito kada je riječ o agresivnoj poslovnoj praksi korištenjem prisile ili uznemiravanja, a katkada samo trgovac i raspolaže odlučujućim dokazima za utvrđivanje radi li se o nepoštenoj poslovnoj praksi u konkretnom slučaju. Stoga se ovim člankom propisuje odredba o obrnutom teretu dokazivanja radi utvrđivanja nepoštene poslovne prakse, u svrhu pojednostavljenja postupka dokazivanja i olakšavanja položaja potrošača kada se postupak vodi radi zaštite pojedinačnih interesa potrošača.

**Uz članke 43. do 50.**

Člankom 43. uređeno je područje primjene odredbi dijela trećeg glave I. i glave III. poglavlja I. ovoga Prijedloga zakona kojima se uređuju potrošački ugovorni odnosi. Tako je tim člankom određeno da se te opće odredbe odnose općenito na sve potrošačke ugovore, pa čak i na one temeljem kojih se potrošačima pružaju tzv. javne usluge (voda, plin, električna energija i toplinska energija). Ovako široka formulacija članka 43. omogućava da se predmetnim pravilima kojima se uređuju potrošački ugovorni odnosi obuhvate svi ugovori, bez obzira na status trgovca, dakle bez obzira je li riječ o osobama javnog ili privatnog prava, kao i na sve vrste ugovora, bez obzira na to što predstavlja predmet ugovora. Međutim, člankom 44. ovoga Prijedloga zakona taksativno su navedeni ugovori na koje se ne primjenjuju opće odredbe dijela trećeg. glave I. i glave III. poglavlja I. ovoga Prijedloga zakona, u skladu s odgovarajućom odredbom Direktive 2011/83/EU sukladno Direktivi (EU) 2019/2161, a sadrži one ugovore koji, bilo zbog naravi robe ili usluge koji predstavljaju predmet ugovora, bilo zbog načina njihova sklapanja, nisu pogodni za uređivanje ovim dijelom Prijedloga zakona.

Člankom 45. ovoga Prijedloga zakona definira se pravna priroda odredbi kojima se uređuju potrošački ugovori. Stavkom 1. predmetnoga članka određeno je da se potrošači ne mogu valjano odreći niti mogu valjano ograničiti prava koja imaju na temelju potrošačkog zakonodavstva, da bi se stavkom 2. istoga članka propisala pravna posljedica ugovornih odredaba kojima bi se, protivno zabrani iz stavka 1. ovoga članka, prava potrošača ipak ograničavala. Budući da su ugovorne odredbe koje su za potrošača nepovoljnije zabranjene, sukladno općim pravilima ugovornog prava, stavkom 2. predmetnoga članka propisano je da će takve odredbe biti ništetne. Međutim, ugovornim bi se odredbama moglo odstupiti od onoga što je predviđeno ovim Prijedlogom zakona, ali jedino ako bi se tom promjenom potrošaču davalo više prava nego što je to predviđeno zakonskim pravilima. Člankom 45. stavcima 3. i 4. ovoga Prijedloga zakona predviđena su posebna pravila međunarodnog privatnog prava koja će se primjenjivati u slučaju ugovora s međunarodnim elementom. Navedenim odredbama ne dovodi se u pitanje pravo ugovornih strana da ugovore mjerodavno pravo. Kako se izborom mjerodavnog prava potrošača ne bi lišilo zaštite koja mu je ovim Prijedlogom zakona i drugim zakonima pružena, navedenim je odredbama ovoga Prijedloga zakona predviđeno da se izborom mjerodavnog prava hrvatskog potrošača ne može lišiti one zaštite na koju ima pravo temeljem ovoga Prijedloga zakona i drugih zakona. U tom smislu, ako bi u konkretnom slučaju ugovorne strane ipak ugovorile mjerodavno pravo, sud koji odlučuje o eventualnom sporu između trgovca i potrošača morao bi prethodno utvrditi pruža li izabrano pravo hrvatskom potrošaču istu razinu zaštite koju mu pruža hrvatsko pravo te bi trebao primijeniti to strano pravo jedino ako bi došao do zaključka da hrvatskom potrošaču to strano pravo pruža istu razinu zaštite kao i hrvatsko pravo. U suprotnom, morao bi odbiti primijeniti strano izabrano pravo i primijeniti hrvatsko pravo.

Odredbom članka 46. ovoga Prijedloga zakona propisana je opća obveza obavještavanja potrošača u predugovornom stadiju. Tom su odredbom taksativno navedene informacije koje je trgovac dužan dostaviti potrošaču prije sklapanja ugovora, odnosno prije nego što potrošač prihvati ponudu trgovca. Navedena odredba usklađena je sa člankom 5. Direktive 2011/83/EU i člankom 4. Direktive (EU) 2019/2161.

Odredba članka 47. ovoga Prijedloga zakona sadrži temeljno pravilo ugovornog prava, pravilo *pacta sunt servanda*, koje određuje da se ugovor mora ispuniti onako kako glasi i u skladu s kogentnim odredbama zakona. Povrh toga, navedenom je odredbom upućeno na podrednu primjenu Zakona o obveznim odnosima („Narodne novine“, br. 35/05., 41/08., 125/11., 78/15. i 29/18.) u slučaju materijalnog nedostataka na robi te u slučajevima ostvarivanja prava temeljem danog komercijalnog jamstva.

Odredbama ovoga članka mijenjaju se i odredbe koje uređuju snošenje troškova vještačenja koje se provodi radi utvrđivanja postoji li materijalni nedostatak na robi. Odgovarajuća odredba važećeg Zakona o zaštiti potrošača propisivala je kako trgovac snosi troškove vještačenja utvrđivanja nedostatka za sporove između trgovca i potrošača kada se materijalni nedostatak pojavio u roku od šest mjeseci od dana prijelaza rizika na potrošača što je u skladu i s predmnijevom iz članka 400. Zakona o obveznim odnosima koja navodi da je nedostatak koji se pojavio u roku od šest mjeseci od prijelaza rizika postojao i u vrijeme prijelaza rizika iz čega proizlazi da je na prodavatelju teret dokazivanja drugačijeg. Ako bi nalaz vještačenja ukazivao da ne postoji materijalni nedostatak na robi, trgovac koji je snosio troškove vještačenja, mogao je pokrenuti postupak odgovornosti za štetu za koju tvrdi da mu je nastala prema pravilima općeg obveznog prava, o čemu bi odlučivao nadležni sud.

Međutim, u praksi se često postavljalo pitanje dosega opisane odredbe važećeg Zakona o zaštiti potrošača i ograničava li predmetni Zakon trgovca u ostvarivanju prava na štetu. Propisivanje obveze trgovca snositi troškove vještačenja i u slučajevima kada nalaz vještačenja ne ukazuje na postojanje materijalnog nedostatka na robi predstavljalo bi nerazmjerno opterećenje za trgovca, posebice za mikropoduzeća, koja takve troškove ne mogu amortizirati. Iz tog razloga, odredbom članka 47. stavka 5. ovoga Prijedloga zakona izrijekom se propisuje kako trgovac samo predujmljuje te troškove kako bi se otklonile eventualne nejasnoće vezano za primjenu predmetne odredbe.

Kako bi se rok predujmljivanja troškova uskladio s produljenjem roka propisanim Direktivom (EU) 2019/771 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ te stavljanju izvan snage Direktive 1999/44/EZ (Tekst značajan za EGP) (SL L 136, 22.5.2019) koji će u pravni sustav Republike Hrvatske biti prenesen odredbama predloženog Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim odnosima koji stupa na snagu 1. siječnja 2022., potrebno je na odgovarajući način izmijeniti i odredbe ovoga Prijedloga zakona. Stoga se člankom 47. stavcima 5. i 6. ovoga Prijedloga zakona produljuje rok tijekom kojeg trgovac predujmljuje troškove vještačenja sa šest mjeseci na godinu dana od dana prijelaza rizika na potrošača. Uzimajući u obzir kako za potrošača visina troškova vještačenja može biti odlučujuća pri pokretanju postupka zaštite prava pred nadležnim tijelima (sud, inspekcija), produljenje roka o obrnutom teretu dokazivanja znatno će olakšati položaj potrošača i potaknuti ih na korištenje dostupnih instrumenata zaštite prava.

Odredbom članka 48. ovoga Prijedloga zakona predviđeno je posebno pravilo o vremenu ispunjenja ugovora koje je usklađeno s odredbom članka 18. stavka 1. Direktive 2011/83/EU, a prema kojem je u slučaju nepostojanja drukčijeg sporazuma trgovac dužan ispuniti ugovor odmah, a najkasnije u roku od 30 dana. U odnosu na važeći Zakon o zaštiti potrošača, ovim Prijedlogom zakona dopunjuje se odredba članka 47. stavka 3. koja uređuje pravo potrošača na raskid ugovora zbog neispunjenja ugovora u naknadno danom roku. Predmetnom odredbom omogućuje se potrošaču raskinuti ugovor bez prethodnog omogućavanja naknadnog roka za ispunjenje, ako iz okolnosti slučaja proizlazi da trgovac neće moći ugovor ispuniti niti u naknadnom roku. Primjerice, navedeno bi obuhvatilo slučajeve kada trgovac niti u naknadnom roku neće moći dostaviti robu koja je predmet ugovora iz razloga što predmetne robe više nema na tržištu, a nije moguće istu proizvesti i/ili nabaviti s drugih tržišta tijekom naknadnog roka.

Odredbom članka 49. ovoga Prijedloga zakona uređeno je pitanje prijelaza rizika s trgovca na potrošača u slučaju sklapanja ugovora o kupoprodaji. Navedena odredba slijedi klasično pravilo o prijelazu rizika prema kojem do prijelaza rizika dolazi u trenutku prenošenja posjeda stjecatelju, odnosno u trenutku prenošenja stvari u posjed stjecateljeva zastupnika.

Odredbom članka 50. ovoga Prijedloga zakona uređeno je pitanje pravnog uređenja vezanog za proizvod koji je dostavljen potrošaču bez njegove narudžbe. Navedenom je odredbom preuzeto pravilo članka 27. Direktive 2011/83/EU kojim je propisano kako slanje proizvoda bez narudžbe potrošača predstavlja nepoštenu poslovnu praksu, koja je ovim Prijedlogom zakona zabranjena te da će se svaki takav proizvod smatrati promidžbenim darom trgovca, koji potrošač može zadržati bez naplate. Povrh toga, propisana je ništetnost ugovorne odredbe kojom bi se predvidjelo da šutnja potrošača na dostavljeni proizvod predstavlja prihvaćanje ponude. Na taj način je spriječeno da svojom pasivnošću, odnosno izostankom reakcije na nenaručeni proizvod potrošači budu obvezani na kupnju proizvod koji nisu naručili.

**Uz članke 51. i 52.**

Odredbama članaka 51. i 52. ovoga Prijedloga zakona uređena su pitanja plaćanja posebnih troškova i to dodatnih plaćanja prije preuzimanja obveze te naplate troškova telefonske komunikacije prilikom sklapanja ugovora. Navedenim odredbama su u pravni poredak Republike Hrvatske prenesene odredbe članaka 21. i 22. Direktive 2011/83/EU.

**Uz članke 53. do 60.**

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

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

Ove odredbe su rezultat usklađivanja s Direktivom Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima (SL L 095, 21.4.1993.) .

**Uz članke 61. do 87.**

Odredbama članaka 61. do 87. ovoga Prijedloga zakona uređeno je sklapanje ugovora na daljinu i sklapanje ugovora izvan poslovnih prostorija i to u skladu s relevantnim odredbama Direktive 2011/83/EU, kao i u skladu s izmjenama i dopunama predmetne Direktive koje su predviđene Direktivom (EU) 2019/2161.

Naime, Direktivom 2011/83/EU jedinstveno se uređuju dva temeljna prava potrošača prilikom sklapanja ugovora na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija trgovca i to pravo na obaviještenost i pravo na raskid ugovora bez navođenja razloga.

Odredbama članaka 61. do 66. ovoga Prijedloga zakona propisana je i detaljno uređena obveza trgovca da prije sklapanja ugovora na daljinu ili izvan njegovih poslovnih prostorija obavijesti potrošača o svemu što je ovome potrebno da bi donio informiranu obavijest o kupnji. Pravila iz ovoga članka usklađena su s odredbom članka 6. Direktive 2011/83/EU, kao i s dopunama predviđenim Direktivom (EU) 2019/2161, koje se odnose na odgovarajuću primjenu na situacije kada je predmet ugovor digitalni sadržaj ili digitalna usluga sukladno Direktivi (EU) 2019/770 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga (Tekst značajan za EGP) (SL L 136, 22.5.2019.).

Nadalje, odredbama članka 61. stavka 1. ovoga Prijedloga zakona naveden je taksativni popis obavijesti koje je trgovac dužan prenijeti potrošaču. Taj je popis usklađen s odredbom članka 6. stavkom 2. Direktive 2011/83/EU te s dopunama predviđenim Direktivom (EU) 2019/2161 i sadrži niz elemenata koji se odnose na samoga trgovca, robu, način isporuke ili predaje robe, pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora, trajanje ugovora, eventualna sredstva osiguranja, i slično. Osim usklađivanja koja se odnose na primjenu ugovora u kojima je predmet istog digitalni sadržaj ili digitalna usluga, potrebno je istaknuti izmjenu stavka 1. točke 2., gdje je, obzirom na tehnološki razvoj, uklonjeno upućivanje na broj telefaksa s popisa sredstava komunikacije koje je bilo predviđeno u članku 6. stavku 1. točki (c) Direktive 2011/83/EU, budući da se telefaks danas rijetko upotrebljava i uvelike je zastario. Tako je sada trgovac dužan obavijestiti potrošača o, među ostalim, i adresi elektroničke pošte te o drugim sredstvima komunikacije koja omogućuju pohranu vremena i komunikacije na trajnom mediju. Kako bi se osiguralo da obavijesti koje je trgovac dao potrošaču prije sklapanja ugovora budu točne, odnosno da ih trgovac ne može mijenjati bez pristanka potrošača koristeći svoj položaj jače ugovorne strane, odredbom članka 61. stavka 2. ovoga Prijedloga zakona propisano je da se ugovorom sadržaj te obavijesti može izmijeniti jedino uz izričit pristanak obiju strana.

Nadalje, odredbama članka 61. stavcima 3., 4. i 5. ovoga Prijedloga zakona uređena su posebna pravila o obavještavanju potrošača o cijeni proizvoda u situacijama u kojima je ugovor sklopljen na neodređeno vrijeme, odnosno u kojim je ugovorena pretplata.

Člankom 61. stavkom 6. ovoga Prijedloga zakona propisuje se posljedica propuštanja trgovca da potrošaču dostavi obavijesti o dodatnim troškovima iz stavka 1. točaka 1. i 5. te stavaka 4. do 6. ovoga Prijedloga zakona, na način da u tom slučaju potrošač nije dužan snositi te dodatne troškove.

Odredbom članka 6. stavka 7. Direktive 2011/83/EU dopušteno je državama članicama da zadrže ili usvoje neka dodatna pravila u pogledu obavještavanja proizvoda. Republika Hrvatska iskoristila je tu opciju te je u članka 61. stavku 7. ovoga Prijedloga zakona predvidjela posebno pravilo koje se odnosi na jezik obavijesti, a prema kojem obavijest iz toga članka mora biti napisana na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu, što ne isključuje mogućnost korištenja drugih jezika ili potrošaču lako razumljivih znakova.

Člankom 62. ovoga Prijedloga zakona prenesene su odredbe članka 4. stavka 5. Direktive (EU) 2019/2161, koje se odnose na obveze obavještavanja pružatelja internetskih tržišta. Sukladno stavku 1. predmetnog članka, pružatelji internetskih tržišta obvezni su informirati potrošače o tome je li treća osoba koja nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj trgovac ili osoba koja nije trgovac, na temelju izjave koju pružateljima internetskih tržišta daje ta treća osoba. Kada treća osoba koja nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj izjavi da nije trgovac u smislu ovoga Zakona, pružatelji internetskih tržišta imaju obvezu obavijestiti potrošače o tome da se prava potrošača uređena propisima koji su usklađeni s pravnom stečevinom Europske unije ne primjenjuju na sklopljeni ugovor. Osim toga, potrošače je obvezno informirati o tome da se ugovorne obveze dijele između treće osobe koja nudi proizvode i pružatelja internetskog tržišta, u slučaju da postoji podijeljena odgovornost internetskog tržišta i treće osobe. Primjerice, pružatelj internetskog tržišta može naznačiti da je za osiguravanje prava potrošača isključivo odgovoran treći trgovac ili opisati svoje posebne odgovornosti u slučajevima u kojima preuzima odgovornost za određene aspekte ugovora, na primjer, isporuku ili ostvarivanje prava odustajanja. Također, člankom 62. stavkom 1. točkom 1. prenesena je i odredba članka 3. stavka 4. točke (b) Direktive (EU) 2019/2161, sukladno kojoj je potrošača potrebno obavijestiti o općim informacijama o najvažnijim parametrima kojima se određuje rangiranje ponuda proizvoda, koje su dostupneu posebnom dijelu internetskog sučelja koji je izravno i lako dostupan sa stranice na kojoj su prikazane ponude koje se potrošaču prikazuju u obliku rezultata upita korištenjem ključne riječi, izraza ili drugog unosa i o relativnoj važnosti tih parametara u odnosu na druge parametre. Stavkom 2. predmetnog članka navodi se da nije dovoljno da obavijesti iz stavka 1. budu istaknute samo u općim uvjetima poslovanja ili sličnim ugovornim dokumentima, budući da se smatra iznimno bitnim da informacije iz stavka 1. budu pružene na što jasniji i na razumljiv način, bez bojazni da će potrošač propustiti obratiti pozornost na sadržaj tih obavijesti radi ostalih odredbi koje trgovci obično navode u općim uvjetima, a koje su često opsežne.

Člankom 63. ovoga Prijedloga zakona uređen je međusobni odnos obveze obavještavanja iz ovoga Prijedloga zakona i obveze obavještavanja sadržane u Zakonu o uslugama („Narodne novine“, broj 80/11.) i Zakonu o elektroničkoj trgovini („Narodne novine“, br. 173/03., 67/08., 36/09., 130/11., 30/14. i 32/19.).

Člankom 64. ovoga Prijedloga zakona predviđena su neka posebna pravila obavještavanja u situacijama u kojima se ugovor sklapa putem javne dražbe.

Člankom 65. ovoga Prijedloga zakona teret dokaza u pogledu ispunjenja obveze obavještavanja prebačen je na trgovca. Na taj način u značajnoj je mjeri olakšan položaj potrošača jer će u stvarnosti trgovac morati voditi računa o tome da sačuva dokaze o tome je li prije sklapanja ugovora potrošača obavijestio na način propisan ovim Nacrtom prijedloga zakona.

Člankom 66. ovoga Prijedloga zakona predviđena je mogućnost da neke, tim člankom taksativno navedene, obavijesti potrošaču budu dostavljene u obliku tzv. informativnog obrasca.

Člancima 67. do 70. ovoga Prijedloga zakona predviđene su formalne pretpostavke u pogledu ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija. Navedene su odredbe usklađene s odredbama članka 7. Direktive 2011/83/EU.

Tako je člankom 67. ovoga Prijedloga zakona predviđeno da predugovorna obavijest kojom trgovac obavještava potrošača o važnim elementima njihova budućeg ugovora mora biti dana u pisanom obliku, bilo na papiru ili nekom drugom trajnom mediju te napisana na jednostavan i razumljiv način.

Člankom 68. ovoga Prijedloga zakona isto pravilo predviđeno je i pogledu samog ugovora. Tako je stavkom 1. ovoga članka predviđeno da ugovor mora biti sklopljen u pisanom obliku ili da potrošač mora dobiti pisanu potvrdu o usmeno sklopljenom ugovoru, kako bi potrošač, ali i trgovac, imali uvid u sve ugovorne odredbe i modalitete njihova ispunjenja. Nadalje, stavkom 2. predmetnog članka predviđeno je da ugovor i pisana potvrda moraju sadržavati i potvrdu prethodne suglasnosti koja se odnosi na slučajeve u kojima je predmet ugovora isporuka digitalnog sadržaja koji nije isporučen na tjelesnom mediju, a za koji potrošač preuzima obvezu platiti cijenu, u slučaju ako je ispunjenje ugovora započelo uz izričit prethodni pristanak potrošača, te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će time izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora, a trgovac mu je dostavio potvrdu sklopljenog ugovora sukladno članku 68. ili članku 77. ovoga Prijedloga zakona. Naime, potrošači često nisu svjesni da će u potonjem slučaju izgubiti pravnu zaštitu koju im daje institut jednostranog raskida, radi čega je bilo potrebno posebno im skrenuti pažnju na isto, kako bi svojim nedvosmislenim očitovanjem potvrdili da je odluka o započinjanju ispunjenja ugovora koja je donesena na osnovi svih relevantnih činjenica te da je potrošač bio upoznat sa svim posljedicama takve odluke.

Člankom 69. ovoga Prijedloga zakona predviđeno je da zahtjev kojim potrošač traži otpočinjanje isporuke nekih usluga prije proteka roka za jednostrani raskid također mora biti dan u pisanom obliku.

Člankom 70. ovoga Prijedloga zakona propisane su formalne pretpostavke u pogledu ugovora o pružanju usluga održavanja ili popravaka male vrijednosti (iznos koji ne prelazi 1.500,00 kuna) koji su sklopljeni na izričit zahtjev potrošača.

Člancima 73. do 79. ovoga Prijedloga zakona predviđene su formalne pretpostavke u pogledu ugovora sklopljenih na daljinu. Navedene su odredbe usklađene s odredbama članka 8. Direktive 2011/83/EU.

Člankom 73. ovoga Prijedloga zakona propisana su neka temeljna pravila u pogledu oblika obavijesti danih putem sredstava daljinske komunikacije. Tako je predviđeno da obavijest mora biti prilagođena sredstvu komunikacije koje se koristi, a da svakako mora biti jasna i lako razumljiva. Nadalje, isti članak posebno uređuje situacije u kojima se koristi sredstvo komunikacije ograničena prostora ili vremena te situacije u kojima trgovac kontaktira potrošača putem telefona, određujući pritom posebne obveze koje trgovac ima u takvim situacijama, kako vezano uz dužnost obavještavanja potrošača o određenim podacima, tako i o obvezi navođenja identiteta trgovca, odnosno osobe u čije ime i/ili za čiji račun ta osoba nastupa, te komercijalnu svrhu poziva.

Člankom 74. ovoga Prijedloga zakona propisani su specifični zahtjevi vezani za sklapanje ugovora na daljinu putem telefona, i to dužnost dostave ponude na trajnom mediju na način kojim će potrošač moći bez ikakve sumnje utvrditi trenutak kada je ponuda zaprimljena, trenutak sklapanja takvog ugovora, koji se smatra sklopljenim kad potrošač, nakon što je ponudu primio, dostavio potvrdu suglasnosti o sklapanju ugovora; te da je teret dokazivanja zaprimanja takve potvrde na trgovcu. Razlog uvođenja takve odredbe u tekst ovoga Prijedloga zakona je to što je praksa 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. Takvom su praksom često pogođene ranjive skupine potrošača (posebice osobe starije životne dobi.). Obzirom da Direktiva 2011/83/EU daje mogućnost državama članicama da u ovakvim slučajevima propiše dodatne zahtjeve, Republika Hrvatske je iskoristila tu mogućnost.

Članak 75. ovoga Prijedloga zakona posebno propisuje obveze trgovca u pogledu obavještavanja potrošača u situacijama u kojima je potrošač dužan nešto platiti. Pritom je posebno predviđeno da će u slučaju da trgovac ne postupi u skladu s onim što je predviđeno tom odredbom, ugovor koji on sklopi s potrošačem biti ništetan, odnosno da će potrošačeva ponuda biti neobvezujuća.

Člankom 76. ovoga Prijedloga zakona predviđena je obveza trgovca da unaprijed obavijesti potrošača o svakom eventualnom ograničenju u dostavi te o prihvaćenim sredstvima plaćanja.

Člankom 77. ovoga Prijedloga zakona propisana je obveza trgovca da u određenom trenutku dostavi potrošaču obavijest o sklopljenom ugovoru na nekom trajnom mediju kako bi, u slučaju potrebe, potrošač mogao dokazivati postojanje, sadržaj i vrijeme sklapanja ugovora sklopljenog na daljinu.

Članak 78. ovoga Prijedloga zakona uređuje formalne pretpostavke obveze obavještavanja trgovca u slučaju da potrošač zahtijeva otpočinjanje pružanja određenih usluga prije proteka roka za jednostrani raskid ugovora na način da takav zahtjev mora biti izričito izjavljen. Stavkom 2. ovoga članka prenesena je odredba članka 4. stavka 7.(b) Direktive (EU) 2019/2161 kojim je propisano i to da izjava iz stavka 1. mora sadržavati i potvrdu potrošača da je isti upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora iz ovoga odjeljka ako usluga bude ispunjena u potpunosti.

Konačno, člankom 79. ovoga Prijedloga zakona uređen je odnos pravila ovoga poglavlja i pravila propisa kojima se uređuje elektronička trgovina.

Odredbama članaka 80. do 87. ovoga Prijedloga zakona predviđena su posebna pravila o jednostranom raskidu ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija trgovca i ugovora sklopljenih na daljinu. Navedene su odredbe usklađene s odredbama članaka od 9. do 16. Direktive 2011/83/EU. Riječ o je specifičnom načinu raskida ugovora koji ovlašćuje potrošača da u određenom, relativno kratkom vremenskom periodu promijeni mišljenje u pogledu ugovora kojeg je sklopio i prekine taj ugovorni odnos jednostranom izjavom volje, bez ikakvih negativnih posljedica po njega. Ovim raskidom potrošač se može poslužiti bez obzira na razloge koji su ga naveli da raskine ugovor i tom pogledu on predstavlja značajno odstupanje od načela *pacta sunt servanda*, kojim je obilježeno ugovorno pravo pa tako i ugovorno potrošačko pravo. Ovo pravo na jednostrani raskid ugovora opravdava se činjenicom da u slučaju sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija i na daljinu na potrošača djeluje tzv. faktor iznenađenja, zbog čega potrošač sklapa ugovor koji uistinu ne želi, odnosno kupuje proizvod koji ne treba ili koji odudara od predodžbe koju je potrošač imao u pogledu toga proizvoda.

Člankom 80. ovoga Prijedloga zakona ustanovljeno je to pravo potrošača na jednostrani, bezrazložni raskid ugovora te je definirano da rok za raskid traje 14 dana. Radi specifičnosti ugovornih odnosa u koje ulaze potrošači, određen je dulji rok (od 30 dana) ako je riječ o raskidu ugovora sklopljenog tijekom nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu ili tijekom izleta koje je trgovac organizirao radi promocije ili prodaje proizvoda potrošaču.

Odredbom članka 81. ovoga Prijedloga zakona definirane su posljedice neobavještavanja potrošača od strane trgovca o njegovom pravu na jednostrani raskid ugovora pa je predviđeno da se u takvom slučaju rok za raskid produljuje na 12 mjeseci.

Člankom 82. ovoga Prijedloga zakona precizno je propisano na koji se način ugovor raskida.

Člankom 83. ovoga Prijedloga zakona propisani su učinci jednostranog raskida ugovora na trgovca i potrošača, odnosno posljedice koje iz takvog raskida proizlaze vezano za ispunjavanje ugovornih obveza, vraćanje onog što su i trgovac i potrošač primili na temelju ugovora te odredbe o naknadi troškova koji su posljedica prava potrošača da jednostrano raskine ugovor.

Člankom 84. ovoga Prijedloga zakona detaljno se propisuju obveze trgovca u slučaju jednostranog raskida ugovora, od rokova u kojim trgovac mora vratiti potrošaču sve što je potrošač platio na temelju ugovora, iznimki od takvog pravila, do vremena i sredstava izvršenja povrata. Nadalje, odredbe članka 4. stavka 10. Direktive (EU) 2019/2161 prenesene su u predmetni članak ovoga Prijedloga zakona, i to stavcima 5. (način obrade osobnih podataka), 6. - 8.(način korištenja sadržaja od strane trgovca koji ne podrazumijeva osobne podatke stvorene ili pružene od potrošača prilikom korištenja digitalnog sadržaja) i 9. (način sprečavanje daljnje uporabe digitalnog sadržaja ili digitalne usluge nakon što je ugovor jednostrano raskinut od strane potrošača).

Člankom 85. ovoga Prijedloga zakona propisane su obveze potrošača u slučaju da se potrošač posluži svojim pravom na jednostrani raskid ugovora, gdje su propisani rokovi izvršenja povrata, način raspolaganja, povrata te odgovornosti potrošača za robu/uslugu nakon jednostranog raskida ugovora, ovisno o kakvoj se vrsti robe ili usluge radi. U stavku 2. predmetnog članka prenesena je odredba članka 4. stavka 10. Direktive (EU) 2019/2161 koja propisuje zabranu potrošača da koristi digitalni sadržaj i digitalne usluge te zabranu stavljanja na raspolaganje takvog sadržaja ako je potrošač iskoristio pravo na jednostrani raskid ugovora čiji su predmet digitalni sadržaj ili digitalne usluge.

Člankom 86. ovoga Prijedloga zakona uređen je utjecaj jednostranog raskida ugovora sklopljenog na daljinu ili izvan poslovnih prostorija trgovca na tzv. povezane ugovore pa je predviđeno da će jednostranim raskidom ugovora sklopljenog na daljinu ili izvan poslovnih prostorija ujedno doći i do automatskog raskida povezanih ugovora.

Konačno, člankom 87. ovoga Prijedloga zakona taksativno su navedene situacije u kojima potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora sklopljen izvan poslovnih prostorija ili na daljinu. Uz već postojeće situacije previđene Direktivom 2011/83/EU, kao rezultat mogućnosti koja je dana državama članicama odredbom članka 4. stavka 12. (b) alineje 2. Direktive (EU) 2019/2161, dodana je točka 14. u stavku 1. predmetnog članka, sukladno kojoj je isključeno pravo na jednostrani raskid ugovora kada je potrošač posebno zahtijevao posjet trgovca radi obavljanja usluge popravaka za koje se plaća cijena, a ugovor, čije ispunjenje je započelo uz izričit prethodni pristanak potrošača, je ispunjen u potpunosti. Nadalje, stavkom 2. ovoga članka prenesena je odredba članka 4. stavka 12. (b) alineje 1. Direktive (EU) 2019/2161, kojom je propisano da se odredbe stavka 1. točaka 1., 2., 3. i 5. ovoga članka ne primjenjuju na ugovore sklopljene tijekom nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu ili tijekom izleta koje je trgovac organizirao radi promocije ili prodaje proizvoda potrošaču.

**Uz članke 88. do 102.**

Ovim odredbama uređeni su potrošački ugovori o financijskim uslugama koji su sklopljeni na daljinu. Tako je definiran pojam potrošačkog ugovora o financijskim uslugama sklopljenog na daljinu, o pravu potrošača na dobivanje prethodne obavijesti o davatelju financijske usluge, o financijskoj usluzi koja je predmet ugovora, o načinu rješavanja sporova i drugim pojedinostima ugovora te oblik prethodne obavijesti.

Nadalje, propisano je pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora u roku od 14, odnosno 30 dana ako je riječ o ugovoru o životnom osiguranju, oblik jednostranog raskida ugovora, početak ispunjenja ugovora, posljedice jednostranog raskida ugovora, utjecaj raskida potrošačkog ugovora o financijskoj usluzi na druge ugovore, teret dokaza u parničnom postupku pokrenutom protiv trgovca glede sporova vezanih za ugovore o financijskim uslugama na daljinu.

Sukladno ovim odredbama, trgovac je obvezan potrošača u slučaju sklapanja ugovora o financijskim uslugama na daljinu unaprijed u pisanoj formi obavijestiti o davatelju financijske usluge, financijskoj usluzi koja je predmet ugovora, daljnjim pojedinostima ugovora te načinu rješavanja sporova. Isto tako, potrošač ima pravo u roku od 14, odnosno 30 dana ako je riječ o ugovoru o životnom osiguranju, od sklapanja ugovora taj ugovor raskinuti bez navođenja razloga.

Ove odredbe usklađuju se s Direktivom 2002/65/EZ.

**Uz članak 103.**

Ovim odredbama uređuje se ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji, te ugovor o zamjeni.

Ugovor o vremenski ograničenoj uporabi (*timeshare*) je dugotrajni ugovor (u svakom slučaju dužem od jedne godine) kojim potrošač za sebe stječe pravo noćenja u više navrata i to bez obzira o kojem je smještajnom objektu riječ. Predmet ugovora o vremenski ograničenoj uporabi može biti nekretnina (npr. turistički apartman, soba u hotelu, itd.) ili pokretnina (npr. jahta, jedrilica, soba u *cruiseru*, auto-kamper i sl.).

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

Ugovor o ponovnoj prodaji je ugovor temeljem kojeg trgovac uz naplatu pomaže potrošaču pri prodaji ili kupnji prava na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*) ili nekog drugog dugotrajnog turističkog proizvoda, dok je ugovor o zamjeni ugovor temeljem kojeg se potrošač uz naplatu uključuje u sustav zamjene koji mu omogućava pristup smještaju za noćenje ili drugim uslugama s time da za uzvrat potrošač omogućava drugim osobama privremeni pristup pravima koje on ima na temelju ugovora o vremenski ograničenoj uporabi (*timeshare*). Ovi ugovori prvenstveno služe boljem i jednostavnijem korištenju ugovora o vremenski ograničenoj uporabi (*timeshare*) i ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu. Ugovor o zamjeni i ugovor ponovnoj prodaji nisu novost u kontekstu *timeshare*-a. Naime, vrlo često mnogi *timeshare* sustavi predviđaju neke posebne sustave zamjene ili ponovne prodaje. Na taj način, primjerice, potrošač ima mogućnost da, ustupajući drugim osobama svoj smještajni kapacitet, ujedno u određenom vremenskom razdoblju koristi smještajne kapacitete drugih osoba uključenih u sustav razmjene, uglavnom na nekom drugom kraju svijeta. Ti specifični ugovori nisu bili posebno uređeni Direktivom 94/47/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 26. listopada 1994. o zaštiti kupaca u odnosu na određene aspekte ugovora koji se odnose na kupnju prava za korištenje nepokretne imovine po načelu *time-share* (SL L 280, 29.10.1994.), što je dovelo do značajnih devijacija u poslovanju te značajnih povreda prava potrošača. Zbog toga su novom Direktivom 2008/122/EZ izrijekom uređene i takve vrste ugovora.

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

**Uz članak 104.**

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

**Uz članak 105.**

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

**Uz članak 106.**

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

**Uz članak 107.**

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

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

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

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

**Uz članak 108.**

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

**Uz članak 109.**

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

**Uz članak 110**.

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

**Uz članak 111.**

Ovim odredbama propisana su posebna pravila o plaćanju i otkazu ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu. Kod takvih ugovora mora biti izrađen plan obročnog plaćanja te bilo kakvo plaćanje mora biti usklađeno s tim planom. Nakon plaćanja drugog obroka, potrošač ima pravo raskinuti takav ugovor bez potrebe plaćanja bilo kakve naknade, kazne ili neke druge financijske obveze.

**Uz članak 112.**

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

**Uz članak 113.**

Ovim člankom propisana je upućujuća odredba na Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova („Narodne novine“, br. 121/16. i 32/19.), budući da je materija alternativnog rješavanja potrošačkih sporova propisana predmetnim Zakonom. Iz tog se razloga mijenja i naziv glave I. dijela četvrtog ovoga Prijedloga zakona.

**Uz članke 114. do 129.**

Ovim odredbama uređuje se postupak zaštite kolektivnih interesa potrošača, što je usklađeno s odredbama Direktive 2009/22/EZ.

Odredbom članka 114. ovoga Prijedloga zakona definiraju se propisi o zaštiti potrošača u pogledu čije se povrede može podnijeti tužba za zaštitu kolektivnih interesa potrošača.

Također, jasno se određuje krug pasivno legitimiranih osoba protiv kojih se može podnijeti tužba za zaštitu kolektivnih interesa potrošača.

Vezano za aktivno legitimirane osobe za podnošenje predmetne tužbe, propisuje se kako će Vlada Republike Hrvatske na prijedlog ministra nadležnog za zaštitu kolektivnih interesa potrošača odlukom odrediti tijela ili osobe ovlaštene za podnošenje predmetnih tužbi.

Nadalje, propisano je koji postupci prethode pokretanju sudskog postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača, kao i mogućnost dogovora stranke o pokušaju rješavanja spora mirenjem prije podnošenja tužbe za zaštitu kolektivnih interesa potrošača. pokušati

Članak 118. ovoga Prijedloga zakona propisuje da je za suđenje u postupcima pokrenutim povodom tužbe za zaštitu kolektivnih interesa potrošača stvarno nadležan trgovački sud, budući da se postupci povodom tužbe za zaštitu kolektivnih interesa potrošača *rationae materiae* odnose na materiju koja i inače spada u nadležnost trgovačkih sudova, a to isto vrijedi kada se postupci za zaštitu kolektivnih interesa potrošača određuju *rationae materiae*. Naime, postupke za zaštitu kolektivnih interesa potrošača ne pokreću fizičke osobe već aktivnu legitimaciju za podnošenje tužbe imaju samo tijela ili osobe koje imaju opravdani interes za kolektivnu zaštitu potrošača, kao što su udruge za zaštitu potrošača. Ovlaštena tijela za podnošenje ove tužbe imaju tijela koje određuje Vlada Republike Hrvatske na prijedlog ministra nadležnog za područje zaštite potrošača odlukom. S druge strane, postupak se pokreće uvijek protiv trgovca, odnosno skupine trgovaca te je stoga opravdano da zbog *rationae materiae* polja primjene tužbe za zaštitu kolektivnih interesa potrošača o tim tužbama odlučuju trgovački sudovi.

Osim što je predloženo da je za rješavanje po tužbi za zaštitu kolektivnih interesa potrošača stvarno nadležan trgovački sud, predlažu se i kriteriji opće i posebne mjesne nadležnosti trgovačkog suda.

Kriteriji opće mjesne nadležnosti su sjedište, odnosno podružnica trgovca, a kada se radi o tuženiku koji nema sjedište već isključivo prebivalište, tada se mjesna nadležnost trgovačkog suda određuje prema prebivalištu tuženika.

Pri ustanovljavanju posebnog kriterija mjesne nadležnosti trgovačkog suda u postupku protiv osobe koja nema opću mjesnu nadležnost u Republici Hrvatskoj pošlo od specifičnosti koncepta zaštite kolektivnih interesa potrošača. Kako se zaštita kolektivnih interesa potrošača garantira kako u području ugovornih tako i izvanugovornih odnosa te kako je osnovna svrha tužbe za zaštitu kolektivnih interesa potrošača isključivo preventivna, kao kriterij posebne mjesne nadležnosti trgovačkog suda ustanovljava se mjesto na kojem je došlo do povrede prava potrošača iz članka 106. stavka 1. ovoga Prijedloga zakona, odnosno mjesto na kojem su se mogle manifestirati štetne posljedice odnosne povrede.

Što setiče odluke kojom sud usvaja kao osnovanu tužbu za zaštitu kolektivnih interesa potrošača, pri definiranju elementa iste polazilo se prvenstveno od specifičnosti odnosno svrsi ove tužbe, a taj je da se njome prvenstveno ide ka zabrani ponašanja trgovca koje je protivno propisima o zaštiti potrošača, odnosno da se njome pruži preventivna zaštita kolektivnih interesa potrošača. Odluka kojom sud utvrđuje da je tužbeni zahtjev osnovan mora u svojem dispozitivu sadržavati tri elementa: utvrđenje da je došlo do povrede propisa o zaštiti potrošača, kondemnaciju, odnosno naredbu tuženiku da prekine s protupravnim postupanjem te konačno zabranu takvog ili sličnog ponašanja ubuduće.

Poseban značaj za zaštitu individualnih interesa potrošača ima rješenje kojim se predlaže da odluke suda djeluje *erga omnes* na sve potrošače (članak 125. ovoga Prijedloga zakona) te rješenje kojim se određuje da odluka suda kojom se utvrđuje povreda prava o zaštiti potrošača obvezuje ostale sudove pred kojim će se voditi postupci za zaštitu individualnih prava potrošača (članak 126. ovoga Prijedloga zakona), odnosno postupci za naknadu štete koju potrošač pretrpi zbog protupravnog ponašanja trgovaca. *Ratio* obiju odredbi treba gledati u kontekstu svrhe zaštite kolektivnih interesa potrošača koja je prvenstveno preventivna. Kako se predlaže da se odluka suda, između ostalog, zabrani trgovcu protupravno ponašanje ubuduće, logično je da takvoj odluci treba priznati učinak u odnosu na sve potrošače. S druge strane, odredbom članka 126. ovoga Prijedloga zakona, koja nalaže da odluka suda po tužbi za zaštitu kolektivnih interesa potrošača obvezuje ostale sudove pred kojima je potrošač u svoje ime pokrenuo postupak naknade štete uzrokovane ponašanjem trgovca koje je sud okvalificirao kao protupravno, nastoji se *res judicata* učinak sudske odluke proširiti i na osobe/potrošače koji nisu bili stranka u postupku povodom tužbe za zaštitu kolektivnih interesa potrošača. Osnovna svrha takvog rješenja jest pojednostaviti rješavanje u postupku povodom naknade individualne štete potrošača na način da sud ne mora ulaziti u odlučivanje o tome da li je ponašanje trgovca protupravno, ako je o tome odluku već donio sud odlučujući po tužbi za zaštitu kolektivnih interesa potrošača. Odnosno, rješenje ne samo da pojednostavljuje odlučivanje o naknadi štete, već smanjuje troškove postupka čime se potrošaču omogućuje ekonomičniji pristup pravosuđu. Time se osigurava pravna sigurnost i uniformnost sudskih odluka, što je od posebnog značaja za ostvarivanje osnovne svrhe tužbi za zaštitu kolektivnih interesa potrošača, koja se očituje u preventivnoj djelovanju na ponašanja trgovaca, odnosno i njenom djelomičnom regulatorom karakteru.

Člankom 124. ovoga Prijedloga zakona određuje se mogućnost da sud odlukom kojom se usvaja tužbeni zahtjev odredi i rok za ispunjenje odluke, a da na zahtjev osobe koja je ovlaštena na pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača odredi i novčanu kaznu za slučaj da tuženik dobrovoljno ne ispuni svoju obvezu iz odluke odnosno ako obvezu izvrši sa zakašnjenjem. U tom se smislu upućuje na odredbe Ovršnog zakona („Narodne novine“, br. 112/12., 25/13., 93/14., 55/16. – Odluka Ustavnog suda Republike Hrvatske, 73/17. i 131/20.) kojim se uređuje novčana kazna kao posredno sredstvo ovrhe ako tuženik ne postupi sukladno nalogu suda. Ovakvo rješenje veoma je važno za zaštitu kolektivnih interesa potrošača, budući da novčana kazna treba djelovati preventivno navodeći trgovca da u budućnosti odustane od sličnih protupravnih aktivnosti ili pasivnog ponašanja koja su protivna pravu zaštite potrošača. Odnosno, rješenje predviđa i spomenuta Direktiva 2009/22/EZ i prepušta državama članica odluku o tome da li će ga transponirati u svoje nacionalno zakonodavstvo. Brojne su države članice Europske unije transponirajući u svoje nacionalno zakonodavstvo, a s ciljem ustanovljavanja što učinkovitijeg mehanizma zaštite kolektivnih interesa potrošača, prihvatile rješenje iz Direktive o sudskim nalozima (na primjer, Italija, Njemačka, Austrija).

I konačno, uzimajući u obzir specifičnosti zaštite kolektivnih interesa potrošača, predlaže se mogućnost određivanja privremene mjere od strane suda i bez ispunjenja pretpostavki za određivanje privremene mjere radi osiguranja nenovčane tražbine sukladno Ovršnom zakonu, odnosno dokazivanja potrebe sprečavanja nastanka nenadoknadive štete. Naime, kako je svrha tužbe za zaštitu kolektivnih interesa prvenstveno usmjerena ka zabrani protupravnoga ponašanja trgovca, a nije usmjerena ka obeštećenju, predlagatelj je mišljenja da sud može odrediti privremenu mjeru i ako nije ispunjena i pretpostavka ili vjerojatnost nastanka nenadoknadive štete.

**Uz članak 130.**

Ovim člankom propisuje se da se u postupku kolektivne zaštite potrošača podredno primjenjuju odredbe Zakona o parničnom postupku („Narodne novine“, br. 53/91., 91/92., 112/99., 88/01., 117/03., 88/05., 02/07., 84/08., 96/08., 123/08., 57/11., 148/11. – pročišćeni tekst, 25/13., 89/14. - Odluka Ustavnog suda Republike Hrvatske i 70/19.) i Ovršnog zakona, kao općih propisa kojima se uređuju parnični i ovršni postupak.

**Uz članak 131.**

Odredbom ovoga članka definirani su nositelji zaštite potrošača i to: Hrvatski sabor, Vlada Republike Hrvatske, ministarstvo nadležno za područje zaštite potrošača, nadležne inspekcije, Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača, poslovna udruženja, udruge za zaštitu potrošača, jedinice lokalne samouprave i ostala javnopravna tijela, svatko iz svoje nadležnosti.

**Uz članak 132.**

Ovim člankom propisuje se osnivanje, određivanje sastava i uloga Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača (u daljnjem tekstu: Nacionalno vijeće), kao i rok u kojem će se donijeti izvješće o radu Nacionalnog vijeća. Nacionalno vijeće je savjetodavno tijelo Vlade Republike Hrvatske i ima tajnika koji obavlja sve stručne poslove vezane za, primjerice, organiziranja sastanaka, sastavljanje poziva, pisanja zapisnika i slično. Administrativne i stručne poslove navedenog tijela obavlja ministarstvo nadležno za područje zaštite potrošača.

**Uz članak 133.**

Ovim člankom propisuje se obveza tijela lokalne samouprave na sustavno promicanje zaštite potrošača na svom području, kao i na provođenje aktivnosti koje su ista dužna provoditi.

**Uz članak 134.**

Ovim člankom propisuje se osnivanje i načini udruživanja udruga za zaštitu potrošača.

**Uz članak 135.**

Ovim člankom propisuje se neovisnost djelovanja udruga za zaštitu potrošača od trgovaca. Naime, udruge za zaštitu potrošača su nepolitičke, nestranačke, neprofitne i nevladine udruge građana udruženih sa ciljem pružanja pomoći građanima Republike Hrvatske u zaštiti njihovih potrošačkih prava i interesa.

**Uz članak 136.**

Odredbom ovoga članka propisuje se koje poslove na području zaštite potrošača mogu obavljati udruge za zaštitu potrošača.

**Uz članak 137. i članak 138.**

Člankom 137. propisuje se donošenje i sadržaj Nacionalnog programa zaštite potrošača (u daljnjem tekstu: Nacionalni program).

Nacionalni program je provedbeni dokument kojim se određuju ciljevi potrošačke politike svih dionika zaštite potrošača u kratkoročnom razdoblju, odnosno za razdoblje od četiri godine. Odredbom članka 137. ovoga Prijedloga zakona propisuje se kako Nacionalni program donosi Vlada Republike Hrvatske na prijedlog ministarstva nadležnog za zaštitu potrošača. Djelokrug Vlade Republike Hrvatske odnosi se na provedbu politika i programa te u tu svrhu Vlada Republike Hrvatske predlaže i donosi strategije.

Odgovarajuća odredba važećeg Zakona o zaštiti potrošača propisivala je da Hrvatski sabor donosi Nacionalni program, međutim, uzimajući u obzir nadležnost Vlade Republike Hrvatske u kreiranju i provedbi unutarnje politike te kako Zakon o sustavu strateškog planiranja i upravljanja razvojem Republike Hrvatske („Narodne novine“ broj 123/17.) u članku 2. propisuje kako Hrvatski sabor donosi strategije koje predstavljaju dugoročne akte strateškog planiranja od nacionalnog značaja. Kako se dugoročni akti donose za razdoblje od najmanje deset godina, dok se Nacionalni program donosi za znatno kraće vremensko razdoblje (četiri godine) te uzimajući u obzir činjenicu da je Nacionalni program akt kojim se donose kratkoročni ciljevi politike zaštite potrošača, a ne zakonodavne mjere čije donošenje je u nadležnosti Hrvatskoga sabora, ovom odredbom propisuje se ovlast Vlade Republike Hrvatske za donošenje Nacionalnog programa. Naime, kako je Nacionalni program specifičan provedbeni dokument u kojem su razrađeni i određeni elementi strateškog okvira (ciljevi, odnosno mjere i aktivnosti planirane u svrhu ostvarenja tih ciljeva), te se odnosi na razradu ciljeva i mjera svih dionika politike zaštite potrošača (a ne samo Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja), u ovom Prijedlogu zakona je, radi važnosti Nacionalnog programa za čitav niz resora, predviđeno donošenje istog od strane Vlade Republike Hrvatske.

Također, potrebno je naglasiti da donošenje dugoročne strategije politike zaštite potrošača nije prikladno za ovo područje, uzimajući u obzir kontinuirani rast i razvoj trgovine, posebice vezano za sveopću digitalizaciju i zahtjeve održivosti koji mijenjaju navike potrošača i neprekidno stvaraju nove oblike kupovine proizvoda te je stoga potrebno ažurno i pravovremeno usmjeravati te predviđati mjere provedbe iste.

Obveza izvještavanja o provedbi Nacionalnog programa stavlja se u nadležnost ministarstva nadležnog za zaštitu potrošača, u čijoj je nadležnosti provedba aktivnosti vezanih za provedbu politike zaštite potrošača i koordinacija rada svih nositelja zaštite potrošača te se naznačuje rok u kojem je potrebno donijeti predmetno izvješće.

**Uz članak 139.**

Odredbom ovoga članka uređuju se osobe ovlaštene za provedbu aktivnosti utvrđenih Nacionalnim programom te način dodjeljivanja financijskih sredstava ovlaštenim osobama za provedbu tih aktivnosti.

**Uz članak 140.**

Ovim člankom uređuje se informiranje i edukacija potrošača na način da ministarstvo nadležno za područje zaštite potrošača zajedno sa ministarstvom nadležnim za područje obrazovanja sudjeluje u pripremanju projekata koji se odnose na zaštitu potrošača u skladu s kurikulumom međupredmetne teme Građanski odgoj i obrazovanje. Osim navedenoga, propisana je obveza suradnje ministarstva nadležnog za područje zaštite potrošača i udruga za zaštitu potrošača s odgojno-obrazovnim ustanovama u svrhu informiranja i edukacije iz područja zaštite potrošača.

**Uz članak 141.**

Ovim člankom propisan je nadzor nad provođenjem odredbi ovoga Prijedloga zakona.

U odnosu na odgovarajuću odredbu važećeg Zakona o zaštiti potrošača kojom su ovlast za nadzor imali tržišni inspektori tijela državne uprave nadležnog za inspekcijske poslove, Hrvatska narodna banka te Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti i čiji se djelokrug nije izmijenio ovom odredbom, ovim Prijedlogom zakona izrijekom se propisuje i nadležnost Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (HANFA) u provedbi nadzora nad trgovcima kojima je HANFA izdala odobrenje za rad te poljoprivredne inspekcije vezano za pitanje nadzora dvojne kvalitete hrane, dok se za pitanja načina provedbe nadzora upućuje na primjenu posebnih propisa.

**Uz članak 142.**

Odredbama ovoga članka uređuju se pretpostavke za podnošenje prijave u kojoj potrošač tvrdi kako je trgovac počinio povredu odredaba ovoga Prijedloga zakona i koja je utjecala na njegova prava. Praksa je pokazala kako prijave potrošača često sadrže nejasne informacije o tvrdnji o povredi trgovca te o samom trgovcu i njegovom sjedištu zbog čega je teško utvrditi u čijoj nadležnosti je provedba nadzora (u nadležnosti hrvatskih inspekcijskih tijela, tijela Unije ili je riječ o trgovcu sa sjedištem izvan Unije). Kako bi se osigurala učinkovitost u rješavanju potrošačkih prijava propisuju se minimalne informacije o tvrdnji povrede koje potrošač mora dostaviti u svojoj prijavi. Ako predstavka potrošača ne sadrži nužne informacije o trgovcu i tvrdnji o povredama ovoga Prijedloga zakona bez kojih se ne može pokrenuti inspekcijski postupak, nadležna inspekcija zatražit će dopunu prijave potrošača i za to odrediti rok koji ne može biti dulji od 15 dana. Ako potrošač propusti dopuniti prijavu u roku i na odgovarajući način, postupak se neće pokrenuti, međutim o navedenoj posljedici, inspekcija će unaprijed obavijestiti potrošača u zahtjevu za dopunom prijave.

**Uz članak 143.**

Ovim člankom uređuje se postupanje nadležne inspekcije tijela državne uprave nadležnog za inspekcijske poslove po zaprimljenoj prijavi potrošača.

Nadležnim inspektorima propisuje se mogućnost zatražiti izjašnjavanje trgovca o tvrdnjama potrošača iznesenima u podnesenoj prijavi te o njegovoj spremnosti ispuniti zahtjev potrošača. Ako bi se trgovac u svom očitovanju suglasio sa zahtjevom potrošača, ne bi se pokretao inspekcijski postupak. Time bi se osigurala brža i efikasnija zaštita potrošačkih prava, uzimajući u obzir prosječno trajanje inspekcijskih postupaka u ovom području i troškove koji mogu proizaći tijekom istog (troškovi vještačenja i dokazivanja primjenom drugih sredstava).

Očekuje se kako će opisana procedura prethodnog izjašnjavanja trgovca utjecati na smanjenje opterećenja tijela državne uprave nadležnog za inspekcijske poslove i ubrzati ostvarenje zaštite potrošačkih prava.

**Uz članak 144.**

Ovim se člankom propisuje ovlast nadležne inspekcije tijela državne uprave nadležnog za inspekcijske poslove provoditi tzv. tajne kupnje, odnosno kupovinu s tajnim identitetom prilikom provedbe nadzora nad primjenom odredaba ovoga Prijedloga zakona.

Nadalje, uređuje se pitanje snošenja troškova proizašlih primjenom predmetne metode utvrđivanja povreda odredaba ovoga Prijedloga zakona.

**Uz članke 145. do 147.**

Ovim člancima uređuju se ovlasti tijela državne uprave nadležnog za inspekcijske poslove u provedbi inspekcijskog nadzora.

Digitalizacija je dovela do jačanja mrežne kupovine, međutim brojne su i povrede potrošačkih prava. Potrošači često kupuju s vizualno primamljivih mrežnih stranica, ne provjeravajući podatke o trgovcu, odnosno da li su uopće istaknuti podaci o trgovcu. Iako postoji razvijen i učinkovit sustav nadzora trgovaca koji prodaju putem interneta, ako nije moguće utvrditi identitet i sjedište trgovca nije moguće utvrditi u čijoj nadležnosti je provedba nadzora niti primijeniti inspekcijske mjere i/ili prekršajne sankcije. Kako bi se osigurala zaštita potrošača od trgovaca koji skrivaju svoj identitet, odredbama ovoga Prijedloga zakona u odnosu na važeći Zakon o zaštiti potrošača propisuje se mogućnost izricanja privremene mjere onemogućavanja pristupa sadržaju, odnosno ograničavanje pristupa mrežnom sučelju koje provode pružatelji usluge pristupa internetu za određena kršenja odredaba ovoga Prijedloga zakona koja se provode mrežno. Predmetna mjera bi se izricala samo u slučajevima kada je riječ o povredi koja predstavlja rizik ozbiljne štete kolektivnim interesima prava potrošača.

**Uz članak 148.**

Ovim člankom uređuju se ovlasti tržišnog inspektora u slučaju utvrđivanja povreda obveza trgovaca te pravo na žalbu na rješenje tržišnog inspektora.

**Uz članke 149. do 154.**

Ovim člancima propisane su prekršajne odredbe te kriteriji koji se primjenjuju pri odlučivanju o vrsti i mjeri kazne koja se izriče za počinjeni prekršaj.

Kako bi se udovoljilo zahtjevima koji su propisani u Direktivi (EU) 2019/2161, a koji se odnose na propisivanje učinkovitih, proporcionalnih i odvraćajućih sankcija, kroz konzultacije s tijelom državne uprave nadležnim za inspekcijske poslove, povećan je raspon iznosa novčane kazne od 10.000,00 kn do 500.000,00 kn za sve prekršaje koji se odnose na trgovce - pravne osobe. Naime, sukladno saznanjima koja su zaprimljena od osoba koje obavljaju inspekcijske poslove u tijelu državne uprave nadležnom za inspekcijske poslove (inspektori Državnog inspektorata), raspon sankcija koji je predviđen za trgovce - pravne osobe u važećem Zakonu o zaštiti potrošača nije bio adekvatan, budući da nije imao odvraćajući učinak na počinitelje prekršaja da se ubuduće suzdrže od kršenja potrošačkih prava.

U odnosu na odredbe važećeg Zakona o zaštiti potrošača, odredbama članka 150. ovoga Prijedloga zakona posebno se uređuju prekršajne odredbe za prekogranične povrede kojima se povrjeđuju kolektivni interesi potrošača. Predmetna odredba je predmet usklađivanja s odredbama Direktive (EU) 2019/2161 koja propisuje minimalne visine zapriječenih kazni za opisane prekogranične povrede. Naime, tijekom 2016. i 2017. u okviru Programa za prikladnost i učinkovitost propisa (REFIT), Europska komisija provela je analizu potrošačkog zakonodavstva i zaključeno je da su se važeće sankcije država članica za prekogranične povrede pokazale nedjelotvornima.

Visine zapriječenih prekršajnih sankcija ovise o tome radi li se u konkretnom slučaju o raširenoj povredi (povreda koja obuhvaća potrošače koji borave u najmanje dvije države članice koje su različite od država članica u kojoj je došlo do povrede ili se nalazi sjedište ili imovina trgovca odgovornog za povredu) ili raširenoj povredi s dimenzijom Unije (povreda kojom se nanosi ili će vjerojatno biti nanesena šteta kolektivnim interesima potrošača u najmanje dvjema trećinama država članica koje zajedno čine najmanje dvije trećine stanovništva Europske unije). Kako bi se osigurao odvraćajući efekt na trgovce, sankcije će se određivati s obzirom na godišnji promet trgovaca. Ako podaci o financijskim izvješćima nisu dostupni primijenit će se zaprijećeni posebni minimum i maksimum novčane kazne.

Nadalje, dodatno se propisuju i okolnosti pod kojima nadležni inspektor neće podnijeti optužni prijedlog, odnosno izdati prekršajni nalog, a odnose se na situacije u kojima trgovac otkloni utvrđene nepravilnosti ili se na isto obveže u određenom roku te ako postupi po rješenju inspektora. Osim toga, propisuje se postupak vezan za određivanje roka za otklanjanje nepravilnosti, kao i posljedice da trgovac isto propusti učiniti u navedenom roku. Nadalje, kako bi se osigurao odvraćajući učinak na trgovce te osigurala zaštita posebno teških kršenja prava potrošača, propisane su i iznimke kada je inspektor dužan u vrlo kratkom roku podnijeti optužni prijedlog za pokretanje prekršajnog postupka, odnosno izdati prekršajni nalog.

Osim navedenoga, izrijekom se navodi na koji način nadležni sud određuje vrstu i mjeru kazne koju će primijeniti u konkretnom slučaju, a sve kako bi se osiguralo da izrečene kazne budu učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće.

**Uz članke 155. do 161.**

Ovim člancima propisane su prijelazne i završne odredbe.

Ovim člancima propisuje se donošenje podzakonskih akata - pravilnika kojima se razrađuju odredbe ovoga Prijedloga zakona koje donosi ministar nadležan za područje zaštite potrošača i to u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovoga propisa, kao i obveza donošenja odluka Vlade Republike Hrvatske, kojom će se odrediti osobe koje imaju aktivnu legitimaciju za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača; odluke o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača, za koje je rok donošenja također 90 dana od dana stupanja na snagu ovoga Prijedloga zakona i odluke o donošenju Nacionalnog programa zaštite potrošača. Nacionalni program zaštite potrošača za razdoblje od 2021. do 2024. godine („Narodne novine“ broj 29/21.) ostaje na snazi, stoga se razdoblje primjene važećeg Nacionalnog programa zaštite potrošača uzelo u obzir pri propisivanju roka za donošenje novog programa te se propisalo da se novi Nacionalni program zaštite potrošača donosi do 31. prosinca 2024.

Također, propisano je da su Hrvatska gospodarska komora i Hrvatska obrtnička komora dužne u roku od šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovoga Zakona uskladiti s odredbama ovoga Zakona Pravilnik o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori („Narodne novine“, broj 67/20) i Pravilnik Suda časti Hrvatske obrtničke komore(„Narodne novine“, broj 22/17).

Nadalje, člankom 158. ovoga Prijedloga zakona uređuje se stupanje na snagu istog. Kako se ovim zakonom prenose odredbe Direktive (EU) 2019/2161, a čije odredbe se sukladno članku 7. primjenjuju od 28. svibnja 2022., ne primjenjuje se uobičajeni, osmodnevni *vacatio legis* te odredbe ovoga Zakona stupaju na snagu 28. svibnja 2022.