

**PRIJEDLOG ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA,
S KONAČNIM PRIJEDLOGOM ZAKONA**

PRIJEDLOG ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA

I. USTAVNA OSNOVA ZA DONOŠENJE ZAKONA

Ustavna osnova za donošenje Zakona o zaštiti potrošača sadržana je u odredbi članka 2. stavka 4. podstavka 1. Ustava Republike Hrvatske (Narodne novine, broj 85/10 - pročišćeni tekst i 5/14).

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

Donošenjem Zakona o zaštiti potrošača u lipnju 2003. godine u Republici Hrvatskoj započeo je postupak prenošenja direktiva Europske unije iz područja zaštite potrošača u hrvatski pravni sustav čime se preuzimaju europska pravila ponašanja na tržištu, kako u pogledu zaštite prava potrošača, tako i same edukacije i informiranja potrošača.

Zakonom o zaštiti potrošača iz srpnja 2007. godine, te njegovim izmjenama i dopunama iz lipnja 2009., srpnja 2012. i siječnja 2013. godine hrvatsko zakonodavstvo u potpunosti se uskladilo s pravnom stečevinom Europske unije u ovom području.

Na taj način stvoren je pravni okvir politike zaštite potrošača kojim je prenesena većina direktiva kojima se štite prava potrošača i to:

1. Direktiva 85/577/EEZ Vijeća od 20. prosinca 1985. za zaštitu potrošača u pogledu ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija (SL L 372, 31.12.1985.)
2. Direktiva 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 1997. o zaštiti potrošača s obzirom na sklapanje ugovora na daljinu (SL L 144 4.6.1997.)
3. Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima (SL L 95 21.4.1993.)
4. Direktiva 98/6/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 1998. o zaštiti potrošača prilikom isticanja cijena proizvoda ponuđenih potrošačima (SL L 080, 18.3.1998.)
5. 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.)
6. 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.)
7. 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)

8.Direktiva 2009/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2009. o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača (kodificirana verzija) Tekst značajan za EGP(SL L 110 1.5.2009)

Republika Hrvatska kao članica Europske unije u obvezi je usklađivati nacionalno zakonodavstvo s aktualnim promjenama pravne stečevine Europske unije u ovom području.

Zaštita potrošača u Europskoj uniji iznimno je dinamično područje, što za posljedicu ima česte izmjene i dopune postojećih propisa kao i donošenja novih.

Tehnološki razvoj iz dana u dan otvara nove mogućnosti na tržištu za transakcije između trgovaca i potrošača.

Svega 8% trgovine na malo u Europskoj uniji odnosi se na prekograničnu trgovinu, iz čega proizlazi da prekogranični potencijal prodaje na daljinu nije u potpunosti iskorišten.

Na prekograničnu trgovinu, posebno prodaju putem interneta utječe niz faktora, uključujući i različita nacionalna pravila o zaštiti potrošača kojih se trgovci moraju pridržavati.

Neujednačeni regulatorni okvir stvarao je određene prepreke u funkcioniranju unutarnjeg tržišta, što je s jedne strane narušavalo povjerenje potrošača, dok je s druge strane utjecalo na povećavanje troškova u poslovanju trgovaca koji se žele baviti prekograničnom prodajom robe ili pružanjem usluga.

Tijekom revizije pravne stečevine Europske unije iz područja zaštite potrošača, odnosno Direktive Vijeća 85/577/EEC od 20. prosinca 1985. za zaštitu potrošača u pogledu ugovora izvan poslovnih prostorija i Direktive 97/7/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 1997. o zaštiti potrošača vezano na ugovore na daljinu ukazala se potreba za uklanjanjem određenih barijera kao i za osuvremenjivanjem pravila koja bi trebala omogućiti moderniji i jednostavniji način kupovanja na zajedničkom tržištu.

Slijedom navedenog, a nakon opsežnih konzultacija sa svim dionicima u ovom području, u listopadu 2011. godine donesena je Direktiva 2011/83/EU Europskoga Parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. godine o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskoga parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskoga parlamenta i Vijeća.

Svrha predmetne Direktive je određivanje ujednačenih pravila za zajedničke aspekte ugovora sklopljenih na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija napuštajući pri tome pristup minimalnog usklađivanja iz ranije važećih direktiva, ali istovremeno dozvoljavajući državama članicama Europske unije da pojedinu problematiku urede sukladno svojim specifičnostima.

Ujednačena pravna pravila uređena predmetnom Direktivom trebala bi doprinijeti visokoj razini zaštite potrošača, boljem funkcioniranju unutarnjeg tržišta i većoj razini pravne sigurnosti između trgovaca i potrošača.

Osim prenošenja Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011 o pravima potrošača te o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive 85/577/EZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća u nacionalno zakonodavstvo, ovim će se Prijedlogom zakona izvršiti poboljšanje postojećih odredbi ranije važećeg Zakona za koje se u sedmogodišnjoj primjeni uočila potreba za optimalnijim uređenjem, te će se pojedine zakonske odredbe nomotehnički doraditi.

Također, ovim će se Prijedlogom zakona detaljnije urediti i problematika sniženja, rasprodaje, akcijske prodaje i ostalih posebnih oblika prodaje.

Naime, predlaže se uređenje posebnih oblika prodaje koji se definiraju kao prodaja proizvoda i usluga po cijenama nižim od cijena u redovnoj prodaji.

Za sve posebne oblike prodaje predlaže se obveza isticanja dviju cijena i to redovne cijene i cijene važeće tijekom trajanja takvog oblika prodaje, a to se odnosi i na sezonsko sniženje, rasprodaju, akcijsku prodaju, prodaju proizvoda s greškom, prodaju proizvoda kojima istječe rok uporabe kao i za ostale ponude trgovaca u okviru kojih potrošači mogu kupovati proizvode po nižim cijenama od onih u redovnoj prodaji.

U pogledu rasprodaje predloženo je da se ista odredi kao prodaja robe po nižoj cijeni u taksativno navedenim slučajevima i to prestanak poslovanja trgovca, prestanak poslovanja u dosadašnjim poslovnim prostorijama, prestanak prodaje određenog proizvoda iz predmeta poslovanja trgovca, kada je poslovanje trgovca ozbiljno ugroženo, obavljanje složenijih građevinskih radova unutar ili na poslovnim prostorijama.

Predloženo je da se sezonsko sniženje definira kao prodaja proizvoda po sniženoj cijeni nakon proteka sezone i to najviše tri puta godišnje. Također, propisano je i u kojem vremenskom razdoblju sezonsko sniženje može započeti, i to između 27. prosinca i 10. siječnja, 1. i 15. travnja, te 10. i 25. kolovoza. Nadalje, određeno je da sezonsko sniženje traje najdulje 60 dana.

Također, većina država članica Europske unije ima sličnu praksu kojom uređuju ovu problematiku.

Propisivanje točno određenih rokova za početak sezonskog sniženja kao i određivanje duljine njegovog trajanja ide u korist i trgovcima i potrošačima. Do sada je svaki trgovac samostalno donosio odluku o početku sniženja, što je u nekim situacijama narušavalo tržišno natjecanje.

Isto tako, akcijske prodaje koje se definiraju kao prodaja robe po cijeni koja je niža od cijene toga proizvoda u redovnoj prodaji trajale su i nekoliko mjeseci, iz čega se moglo zaključiti da se zapravo i nije radilo o akcijskoj cijeni, već o redovnoj cijeni, čime su potrošači bili zavarani.

Jedna od bitnih novina u ovom Prijedlogu zakona, a koja će znatno unaprijediti zaštitu prava potrošača je propisivanje obveze trgovcu koji pruža javnu uslugu da na računu mora istaknuti iznos neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja za prethodna razdoblja. Također, novinu predstavlja i odredba kojom je propisano da nije dopušteno pokretanje postupka prisilne naplate osporenih neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka, u pogledu javnih usluga. Iako su potrošači osporavali pojedina

potraživanja, u praksi se događalo da je za naplatu istih pokrenut ovršni postupak od strane trgovca, iako u tom trenutku još nije bio poznat ishod pokrenutog sudskog ili izvansudskog postupka, a što je potrošačima prouzročilo dodatne troškove. Ovakva praksa obeshrabrivala je potrošače da ustraju na ostvarivanju svojih potrošačkih prava.

Uz prenošenje europskih direktiva u nacionalno zakonodavstvo, čime je Republika Hrvatska dobila moderan zakonodavni okvir za zaštitu potrošača, za kontinuirano unaprjeđivanje ovog područja potrebna je daljnja izgradnja sustava zaštite potrošača, slijedom čega se predlaže aktivnije uključivanje jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave u provedbu politike zaštite potrošača.

Iako su temeljem ranije važećeg Zakona o zaštiti potrošača tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave imala zadaću sustavno promicati zaštitu potrošača na svom području te podupirati djelovanje udruga za zaštitu potrošača, u proteklom razdoblju nije došlo do očekivane suradnje i adekvatnog razvoja politike zaštite potrošača na lokalnoj i područnoj (regionalnoj) razini.

Sagledavanje aktivnosti jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave u proteklom razdoblju dovelo je do zaključka da jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave ne promiču zaštitu potrošača na svom području na jednak način.

Pojedini gradovi prepoznali su rad udruga za zaštitu potrošača koje djeluju na njihovom području i uspostavili su kvalitetnu suradnju u informiranju i edukaciji potrošača o pitanjima od lokalnog odnosno regionalnog (područnog) značaja.

Veliki broj zaprimljenih upita potrošača odnosio se na pitanja vezana uz korištenje javnih i komunalnih usluga koje se pružaju na području stanovanja potrošača, a u nadležnosti su jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave, slijedom čega proizlazi potreba za organiziranjem i provođenjem aktivnosti savjetovanja potrošača na lokalnoj i područnoj (regionalnoj) razini.

Obzirom na navedeno, predloženo je da su jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave dužne na svom području, između ostalog, organizirati savjetovanje potrošača a u cilju rješavanju potrošačkih problema na tom području.

Zaključno, ovim će se Prijedlogom zakona doprinijeti višoj razini zaštite potrošačkih prava u Republici Hrvatskoj, a što je jedan od temelja uređenog tržišta i jamstvo za ostvarivanje boljih gospodarskih učinaka i cjelokupnog razvoja gospodarstva.

III. OCJENA I IZVORI POTREBNIH SREDSTAVA ZA PROVOĐENJE ZAKONA

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

IV. RAZLOZI DONOŠENJA ZAKONA PO HITNOM POSTUPKU

U skladu s člankom 206. stavkom 1. Poslovnika Hrvatskoga sabora (Narodne novine, broj 81/2013) predlaže se donošenje ovoga Zakona po hitnom postupku, jer se ovaj Zakon donosi radi usklađivanja zakonodavstva Republike Hrvatske s pravnom stečevinom Europske unije.

KONAČNI PRIJEDLOG ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA

Dio I. TEMELJNE ODREDBE

Članak 1.

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

1. pravo na zaštitu 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 edukaciju potrošača,
5. pravo na udruživanje potrošača u svrhu zaštite njihovih interesa,
6. pravo na predstavljanje potrošača i sudjelovanje predstavnika potrošača u radu tijela koja rješavaju pitanja od njihova interesa.

Članak 2.

Riječi i pojmovi koji imaju rodno značenje, a koji su korišteni u ovome Zakonu, odnose se jednako na muški i ženski rod.

Usklađivanje s pravnim aktima Europske unije

Članak 3.

Ovaj Zakon sadrži odredbe koje su u skladu sa sljedećim aktima 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 080, 18.3.1998.)
3. Direktiva 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. o trgovanju na daljinu financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima i o izmjeni Direktive Vijeća 90/619/EEZ i direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ (SL L 271 9.10.2002.)
4. Direktiva 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća („Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi”) (Tekst značajan za EGP) (SL L 149 11.6.2005.)

5. Direktiva 2008/122/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 14. siječnja 2009. o zaštiti potrošača u odnosu na određene aspekte ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, o dugoročnim proizvodima za odmor, preprodaji i razmjeni (Tekst značajan za EGP) (SL L 33 3.2.2009.)

6. Direktiva 2009/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2009. o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača (kodificirana verzija) (Tekst značajan za EGP) (SL L 110 1.5.2009.)

7. Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, 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.)

Odnos prema drugim zakonima

Članak 4.

(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 drugačije određeno, na obveznopravne odnose između potrošača i trgovca primjenjuju se odredbe Zakona o obveznim odnosima.

Pojmovi

Članak 5.

Pojedini pojmovi u smislu ovoga Zakona imaju slijedeće značenje:

1. *»cijena za jedinicu mjere«* je konačna cijena u kunama, za jedan kilogram, jednu litru, jedan metar, jedan četvorni metar ili jedan kubni metar proizvoda ili neka druga jedinica količine koja se općenito ili uobičajeno koristi kod prodaje proizvoda na području Republike Hrvatske, a koja uključuje porez na dodanu vrijednost;

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

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

4. *„jamstvo za ispravnost prodane stvari“* je svaka obveza trgovca ili proizvođača koju, osim odgovornosti za materijalne nedostatke stvari, oni preuzimaju, a temeljem koje su dužni izvršiti povrat plaćenog ili zamijeniti, popraviti odnosno servisirati robu ukoliko roba ne odgovara specifikacijama ili zahtjevima postavljenima u ispravi o jamstvu, odnosno u oglašavanju dostupnom prije ili u vrijeme sklapanja ugovora,

5. „javna dražba“ je prodaja kod koje trgovac nudi robu ili usluge potrošačima u okviru koje potrošači osobno sudjeluju ili imaju mogućnost osobno sudjelovati, a koja se provodi kroz transparentan postupak nadmetanja kojeg provodi voditelj dražbe, a u kojem je najuspješniji sudionik dražbe obvezan kupiti robu ili uslugu;

6. »maloprodajna cijena« je konačna cijena u kunama za pojedini proizvod ili uslugu, odnosno određenu količinu proizvoda, uključujući porez na dodanu vrijednost;

7. »nedopušteni utjecaj« je iskorištavanje premoći u odnosu prema potrošaču i to uporabom pritiska, bez obzira na to jesu li pritom uporabljene sila ili prijetnja, na način kojim se u znatnoj mjeri ograničava sposobnost potrošača da donese odluku utemeljenu na potpunoj obavijesti (informiranu odluku);

8. »nositelj pravila postupanja trgovaca« je svaki subjekt, uključujući pojedinog trgovca ili skupinu trgovaca koji je odgovoran za sastavljanje i izmjenu pravila postupanja i/ili nadzor nad provođenjem tih pravila od strane onih koji su se obvezali provoditi ga;

9. »odluka o kupnji« je svaka odluka koju donosi potrošač, a koja se odnosi na to hoće li, kako i pod kojim uvjetima kupovati, hoće li cijenu platiti u cijelosti ili u obrocima, hoće li proizvod zadržati ili s njime dalje raspolagati, hoće li se koristiti pravima koja ima na temelju ugovora, bez obzira na to je li potrošač odlučio djelovati ili suzdržati se od djelovanja;

10. »operator sredstava daljinske komunikacije« je bilo koja osoba čiji posao, zanimanje ili djelatnost uključuje i omogućavanje trgovcu uporabu jednog ili više sredstava daljinske komunikacije;

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

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

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

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

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

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

- o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare) ili
- o dugotrajnom turističkom proizvodu ili

- sklopljenim na daljinu ili
- sklopljenim izvan poslovnih prostorija;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

28. „*ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija*“ je ugovor između trgovca i potrošača:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Dio II.**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, primjerice, naziv proizvoda, tip i model proizvoda, naziv pod kojim se proizvod prodaje, sastav proizvoda, svojstva i tehničke karakteristike 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) Ukoliko 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 i pružanja usluga**Članak 7.**

(1) Trgovac mora jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti iznos maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda ili usluge koje 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 i uvjeta prodaje.

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

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

Uvjeti prodaje

Članak 8.

(1) Trgovac može odbiti sklapanje ugovora o kupoprodaji proizvoda ili pružanju usluge samo ako to proizlazi iz okolnosti slučaja.

(2) Trgovac je dužan prodajne uvjete jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti u poslovnim prostorijama.

(3) Posebne uvjete prodaje trgovac može odobriti za:

- pojedine proizvode ili skupinu proizvoda,
- pojedine skupine potrošača,
- pojedine oblike plaćanja.

(4) Ukoliko trgovac, kao poseban uvjet prodaje, odobrava popust za pojedine proizvode ili skupine proizvoda, dužan je istaknuti maloprodajnu cijenu sukladno članku 18. ovoga Zakona, osim ako nije drugačije uređeno posebnim propisima.

Račun

Članak 9.

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

(2) Ispostavljanje računa nije dopušteno naplaćivati.

(3) Na ispostavljanje i sadržaj računa na odgovarajući se način primjenjuju odredbe posebnih propisa koji uređuju obvezu ispostavljanja računa.

Pisani prigovor

Članak 10.

- (1) Trgovac je dužan omogućiti potrošaču podnošenje pisanog prigovora u svojim poslovnim prostorijama i bez odgađanja pisanim putem potvrditi njegov primitak.
- (2) Osim obveze iz stavka 1. ovoga članka, trgovac je dužan potrošaču omogućiti podnošenje pisanog prigovora putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte.
- (3) Trgovac je dužan u poslovnim prostorijama vidljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora iz stavka 1. i 2. ovoga članka.
- (4) Osim obveze iz stavka 1. 2. i 3. ovoga članka, trgovac koji pruža javnu uslugu dužan je na ispostavljenom računu vidljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora.
- (5) Trgovac je dužan u pisanom obliku odgovoriti na prigovore iz stavka 1. 2. i 4. ovoga članka u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora.
- (6) Trgovac je dužan voditi i čuvati evidenciju prigovora potrošača iz stavka 1. 2. i 4. 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 bez prethodne privole potrošača, u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita osobnih podataka.

Popravak i/ ili održavanje proizvoda

Članak 12.

- (1) Za usluge popravaka i održavanja proizvoda čija je vrijednost veća od 500,00 kuna trgovac je dužan potrošaču ispostaviti ponudu s opisom radova te upotrijebljenog materijala i dijelova za popravak.
- (2) Ukoliko se tijekom popravka pojavi potreba za dodatnim radovima i ugradnjom dodatnih dijelova, trgovac je dužan postupiti sukladno članku 47. ovoga Zakona.

Plaćanje predujmom

Članak 13.

- (1) Osim ako nije drugačije ugovoreno, ukoliko trgovac zahtijeva ili izričito uvjetuje kupnju proizvoda ili pružanje usluge djelomičnim ili ukupnim jednokratnim ili obročnim predujmom, dužan je potrošaču prigodom isporuke proizvoda ili pružene usluge obračunati i isplatiti kamate po kamatnoj stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca za

cijelo razdoblje, računajući od dana primljenog predujma do dana isporuke proizvoda ili pružanja usluge, ako je rok isporuke proizvoda ili pružanja usluge dulji od 30 dana.

(2) U slučaju da trgovac ne može isporučiti proizvod dužan je vratiti potrošaču uplaćeni predujam te obračunati i isplatiti kamate po kamatnoj stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca za cijelo razdoblje, računajući od dana primljenog predujma do dana isplate, što je moguće prije, a najkasnije u roku od 7 dana od dana kada je nastupilo zakašnjenje.

Plaćanje novčanih obveza

Članak 14.

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 zakona kojim se uređuje platni promet.

Neplaćena dospjela novčana potraživanja

Članak 15.

(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 pogledu osporenih neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja, trgovcu koji pruža javnu uslugu, nije dopušteno pokretanje postupka prisilne naplate do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka.

Ambalaža

Članak 16.

(1) Ambalaža ne smije dovoditi potrošača u zabludu u pogledu mase i veličine proizvoda te mora biti sukladna posebnim propisima koji propisuju zahtjeve za ambalažu.

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

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

Ostavljanje oglasnih poruka i materijala

Članak 17.

(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 čija se roba i usluge oglašavaju na oglasnim porukama i materijalima.

Glava II. POSEBNI OBLICI PRODAJE

Opće odredbe

Članak 18.

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

(2) Prodaja iz stavka 1. ovoga članka obuhvaća, između ostalog, akcijsku prodaju, rasprodaju, sezonsko sniženje, prodaju proizvoda s greškom i prodaju proizvoda kojima ističe rok uporabe.

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

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

Aksijska prodaja

Članak 19.

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

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

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

Rasprodaja

Članak 20.

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 21.

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

Proizvod s greškom

Članak 22.

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.

Proizvod kojem ističe rok uporabe

Članak 23.

Proizvod koji se prodaje po nižoj cijeni od cijene u redovnoj prodaji jer mu 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 24.

(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. prikupljanje miješanog i biorazgradivog komunalnog otpada.

(2) Prilikom ispostavljanja računa za pružanje javnih usluga potrošačima, trgovac mora primjenjivati obračun i cijene uređene posebnim propisima.

(3) Uslugu očitavanja 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.

Reklamacije potrošača-korisnika javnih usluga

Članak 25.

(1) Tijelo javne vlasti koje uređuje pružanje javnih usluga potrošačima dužno je osnovati savjetodavno tijelo u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača i donositi odluke, nakon mišljenja savjetodavnog tijela, na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način.

(2) Jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave koja odlučuju o pravima i obvezama potrošača javnih usluga dužna je osnovati savjetodavno tijelo u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača, ukoliko djeluje na lokalnom području, i donositi odluke, nakon mišljenja savjetodavnog tijela, na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način.

(3) Trgovac koji pruža javnu uslugu dužan je osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača.

(4) Iznimno od stavka 3. ovoga članka, za pojedine djelatnosti koje obavljaju trgovci koji imaju do pet zaposlenih može se pri Hrvatskoj obrtničkoj komori ili Hrvatskoj gospodarskoj komori osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača.

(5) Po primitku odgovora na pisani prigovor iz članka 10. stavka 1. i 2. ovoga Zakona, a koji se odnosi na javne usluge, potrošač može podnijeti reklamaciju povjerenstvu iz stavka 3. i 4. ovoga članka.

(6) Povjerenstvo mora pisano odgovoriti potrošaču na zaprimljene reklamacije u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije.

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

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

Priključak na distribucijsku mrežu

Članak 26.

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 27.

(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 stavka 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 stavka 1. i 2. ovoga članka smatra se svaki postupak uređen važećim propisima, kao i svaki postupak predviđen općim uvjetima ili drugim pravilima trgovca koji pruža javnu uslugu.

Održavanje kvalitete javne usluge

Članak 28.

(1) Trgovac koji pruža javnu uslugu mora održavati kvalitetu javne usluge u skladu s posebnim propisima i pravilima struke.

(2) Ukoliko je trgovac koji pruža javnu uslugu u Republici Hrvatskoj pružatelj javnih usluga u nekoj drugoj državi članici Europske unije, tada razina javnih usluga koju pruža u Republici Hrvatskoj mora biti iste kvalitete kao i razina javnih usluga koje pruža u drugim državama članicama Europske unije.

Članak 29.

(1) 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 ravnopravno pristupačna svim potrošačima.

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

Glava IV.

NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA

Odjeljak I.

OPĆE ODREDBE

Područje primjene

Članak 30.

(1) Odredbe ove glave Zakona primjenjuju se na nepoštenu poslovnu praksu trgovca u odnosu prema potrošaču, kako je ona određena člancima 32. do 38. 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 posebnih 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, pod pretpostavkom da su posebni propisi usklađeni s pravilima Europske unije kojima su uređeni pojedini aspekti nepoštene poslovne prakse.

Zabrana nepoštene poslovne prakse

Članak 31.

Zabranjeno je obavljati nepoštenu poslovnu praksu.

Pojam nepoštene poslovne prakse

Članak 32.

(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 33. do 35. ovoga Zakona i
- agresivna poslovna praksa, kako je uređena u člancima 36. do 38. ovoga Zakona.

Odjeljak II. ZAVARAVAJUĆA POSLOVNA PRAKSA

Zavaravajuće radnje

Članak 33.

(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 pogledu neke 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 njegovog zastupnika, kao što su njegov identitet, imovina, kvalifikacije, status, odobrenja, članstvo u određenim udruženjima ili povezanost s nekim drugim subjektima, njegovo industrijsko, komercijalno ili 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, zaštićenim znakom, zaštićenim imenom ili drugim znakom raspoznavanja konkurenta na tržištu;
2. nepoštivanje obveza, od strane trgovca, koje proizlazi iz pravila postupanja trgovaca koja ga obvezuju, pod pretpostavkom da ta obveza ne predstavlja tek namjeru već je riječ o čvrstoj

obvezi koju je moguće provjeriti te pod pretpostavkom da je trgovac u okviru poslovne prakse naznačio da je vezan tim pravilima postupanja.

Zavaravajuća propuštanja

Članak 34.

(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, bitnim 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, kao i o sustavu rješavanja pritužbi, 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 pogledu kojih su predviđena i ta prava.

(5) Bitnim se smatraju i 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.

Postupci koji predstavljaju zavaravajuću poslovnu praksu

Članak 35.

Zavaravajućom poslovnom praksom u svakom se slučaju smatraju sljedeći postupci:

1. tvrdnja trgovca da je potpisnik određenog pravila postupanja trgovaca, iako to nije slučaj,
2. isticanje zaštitnih znakova, 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 ponudenu 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. iznositi netočne tvrdnje u pogledu prirode i obujma rizika kojem bi mogla biti izložena osobna sigurnost potrošača ili članova njegove obitelji u slučaju da potrošač ne kupi proizvod,

13. 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,

14. 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,

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

16. tvrditi da proizvod može omogućiti dobitak u igrama na sreću,

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

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

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

20. 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,

21. 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,

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

23. stvaranje lažnog dojma da su postprodajne usluge u pogledu proizvoda dostupne i u državi članici Europske unije koja je različita od one u kojoj je proizvod prodan.

Odjeljak III.

AGRESIVNA POSLOVNA PRAKSA

Pojam

Članak 36.

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 pogledu proizvoda te ga time navede ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o kupnji koju inače ne bi donio.

Uznemiravanje, prisila i nedopušteni utjecaj

Članak 37.

Prilikom odlučivanja o tome je li u poslovnoj praksi korišteno uznemiravanje, prisila, uključujući silu ili prijetnju, ili nedopušteni 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 38.

(1) Agresivnom poslovnom praksom u svakom se slučaju smatraju 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 odvрати 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 ostale 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 kod potrošača uzrokuje troškove.

(2) Odredba 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.

Dio III. POTROŠAČKI UGOVORNI ODNOSI

Glava I. Opće odredbe

Područje primjene

Članak 39.

Ukoliko drugačije nije određeno, odredbe glave I. i glave III. odjeljka I. ovoga dijela Zakona primjenjuju se na svaki ugovor sklopljen između trgovca i potrošača, uključujući i ugovore o isporuci vode, plina i električne energije bez obzira prodaju li se u ograničenom obujmu ili ograničenoj količini ili ne, te na ugovore o isporuci toplinske energije.

Članak 40.

Odredbe glave I. i glave III. odjeljka I. ovoga dijela Zakona ne primjenjuje 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 Zakonu o zdravstvenoj zaštiti, Zakonu o obveznom zdravstvenom osiguranju i Zakonu o obveznom zdravstvenom osiguranju i zdravstvenoj zaštiti stranaca u Republici Hrvatskoj,

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. o organiziranju putovanja sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima,
8. iz glave IV. ovoga dijela Zakona,
9. sklopljene pred javnim tijelom ili tijelom s javnim ovlastima 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 47. i članka 67. ovoga Zakona i odredba članka 27. Zakona o platnom prometu,
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.

Pravna priroda zakonskih odredbi kojima se uređuju potrošački ugovori

Članak 41.

- (1) Potrošači se ne mogu valjano odreći niti im se mogu valjano ograničiti prava koja imaju na temelju ovoga Zakona ili drugih zakona kojima se štite potrošači.
- (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 obavještanja

Članak 42.

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

1. glavnim karakteristikama robe ili usluge, u mjeri u kojoj je to prikladno s obzirom na robu ili uslugu te medij koji se koristi za prijenos obavijesti,
2. nazivu i sjedištu trgovca, telefonskom broju te, ako postoji, adresi elektroničke pošte,
3. maloprodajnoj cijeni robe ili usluge, a ako priroda robe ili usluge ne omogućava da cijena bude razumno izračunata unaprijed, o načinu izračuna cijene te, ako je primjenljivo, 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 primjenljivo, 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 i pravne nedostatke ispunjenja, za određenu robu ili uslugu izdano jamstvo te uvjetima njegova korištenja, ako je jamstvo izdano,
6. ispravama koje je proizvođač priredio radi lakše i sigurnije uporabe proizvoda kao što su primjerice jamstvo, tehničke upute, upute za sklapanje, upute za uporabu, popis ovlaštenih servisa, upozorenje o mogućoj opasnosti pri uporabi, a koje moraju biti istovjetne izvorniku 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 primjenljivo, funkcionalnosti digitalnog sadržaja, uključujući potrebne mjere tehničke zaštite tih sadržaja,
10. ako je primjenljivo, interoperabilnosti digitalnog sadržaja s računalnom ili programskom opremom za koju trgovac zna ili bi morao znati.

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

(3) Odredbe stavka 1. ovoga članka odnose se i na ugovore koji imaju za predmet digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na tjelesnom mediju.

Ispunjenje ugovora

Članak 43.

(1) Trgovac je dužan potrošaču ispuniti ugovor u skladu s odredbama ugovora, ovoga Zakona i Zakona o obveznim odnosima.

(2) U slučaju materijalnog nedostatka na proizvodu na odnose potrošača i trgovca primjenjuju se odredbe Zakona o obveznim odnosima o odgovornosti za materijalne nedostatke stvari.

(3) Ako trgovac ili proizvođač daje jamstvo za ispravnost prodanog proizvoda dužan je ispuniti obveze propisane Zakonom o obveznim odnosima o jamstvu za ispravnost prodane stvari kao i obveze preuzete jamstvom.

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

(5) Ukoliko se nedostatak na proizvodu pojavi u roku od 6 mjeseci od dana prijelaza rizika na potrošača, a trgovac smatra da nedostatak u tom trenutku nije postojao, troškove vještačenja snosi trgovac.

(6) Ako se nedostatak na proizvodu pojavi nakon proteka roka iz stavka 5. ovoga članka, ali ne kasnije od 24 mjeseca od dana prijelaza rizika na potrošača, troškove vještačenja snosi potrošač ili trgovac, ovisno o rezultatu vještačenja.

Rok za ispunjenje ugovora o kupoprodaji

Članak 44.

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

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

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

Prelazak rizika kod ugovora o kupoprodaji

Članak 45.

(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 neograničenoj 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 46.

(1) Isporuka robe ili pružanje usluge koje potrošač nije naručio, a za koje bi bio u obvezi izvršiti bilo kakvo plaćanje, predstavlja nepoštenu poslovnu praksu u smislu odredbi dijela I. 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 prihvrat ponude.

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

Dodatna plaćanja

Članak 47.

(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 pored plaćanja koje je ugovoreno kao protučinidba za glavnu činidbu trgovca.

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

Troškovi telefonske komunikacije

Članak 48.

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 isključivo po osnovnoj tarifi.

Glava II.

NEPOŠTENE ODREDBE U POTROŠAČKIM UGOVORIMA

Pojam nepoštene ugovorne odredbe

Članak 49.

(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 50.

Ugovorne odredbe koje bi se, uz ispunjenje pretpostavki iz članka 49. ovoga Zakona, mogle smatrati nepoštenima jesu, primjerice:

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 nadoknadu 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 produžiti na neodređeno ili određeno vrijeme ne izjavi li potrošač, prije prestanka ugovora, da ne želi produženje ugovora, ako je rok u kojem potrošač to može izjaviti nerazumno kratak,
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 ili usluge koji su predmet ugovora, bez valjanog razloga,
13. odredba kojom se cijena robe ili usluge utvrđuje u vrijeme isporuke robe, odnosno pružanja usluge ili odredba kojom se trgovcu dopušta povećanje cijene, u oba slučaja ne priznajući pritom potrošaču pravo na raskid ugovora, ako je stvarna cijena znatno viša od cijene dogovorene u vrijeme sklapanja ugovora,
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.

Okolnosti koje se uzimaju u obzir prilikom ocjene ugovora**Članak 51.**

Prilikom ocjene je li određena ugovorna odredba poštena uzimat će se u obzir priroda proizvoda ili usluge 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 52.**

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

Odredbe ugovora u pisanom obliku**Članak 53.**

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 54.**

(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 106. ovoga Zakona.

Posljedice nepoštenosti ugovorne odredbe**Članak 55.**

(1) Nepoštena ugovorna odredba je ništetna.

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

Članak 56.

Odredbe članka 106., 107. i 114. ovoga Zakona ne utječu na primjenu pravila međunarodnog privatnog prava u pogledu određivanja mjerodavnog prava.

Glava III.

SKLAPANJE UGOVORA IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA I UGOVORA NA DALJINU

Odjeljak I.

OPĆE ODREDBE O UGOVORIMA SKLOPLJENIM IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA I UGOVORIMA SKLOPLJENIM NA DALJINU

Odsjek I.

PREDUGOVORNE OBAVIJESTI

Članak 57.

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

1. glavnim karakteristikama robe ili usluge, u mjeri u kojoj je to prikladno s obzirom na robu ili uslugu te medij koji se koristi za prijenos obavijesti,
2. svojem nazivu i sjedištu, telefonskom broju te, ako postoji, adresi elektroničke pošte,
3. ako je primjenljivo, nazivu i sjedištu trgovca u čije ime i/ili za čiji račun nastupa,
4. zemljopisnoj adresi mjesta svojeg poslovanja, odnosno zemljopisnoj 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 robe ili usluge, a ako priroda robe ili usluge ne omogućavaju da cijena bude izračunata unaprijed, o načinu izračuna cijene te, ako je primjenljivo, ostalim troškovima prijevoza, dostave ili poštanskih usluga, odnosno o tome da ti troškovi mogu biti naplaćeni, ako ne mogu biti razumno izračunati unaprijed,
6. troškovima uporabe sredstava daljinske komunikacije u svrhu sklapanja ugovora, ako se ti troškovi ne zaračunavaju po osnovnoj tarifi,
7. uvjetima plaćanja, uvjetima isporuke robe ili pružanja usluge, vremenu isporuke robe ili pružanja usluge te, ako postoji, načinu rješavanja potrošačkih pritužbi od strane trgovca,
8. uvjetima, rokovima i postupku izvršavanja prava na jednostrani raskid ugovora kao i o obrascu za jednostrani raskid ugovora sukladno članku 74. stavku 1. ovoga Zakona, u slučajevima u kojima to pravo postoji,
9. tome da je potrošač dužan snositi troškove vraćanja robe u slučaju da iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 72. ovoga Zakona, odnosno, o troškovima vraćanja robe, u slučaju da kod ugovora sklopljenih na daljinu roba zbog svoje prirode ne može biti vraćena poštom na uobičajeni način,
10. tome da će, u slučaju da iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 72. ovoga Zakona nakon što je postavio zahtjev u skladu s člankom 64. ili člankom 70. ovoga

Zakona, potrošač biti dužan platiti trgovcu razumni dio cijene sukladno članku 77. stavku 7. ovoga Zakona,

11. tome da se potrošač ne može koristiti pravom na jednostrani raskid ugovora iz članka 72. ovoga Zakona, u slučajevima u kojima je temeljem članka 79. ovoga Zakona, to pravo isključeno, odnosno o pretpostavkama pod kojima potrošač gubi pravo na jednostrani raskid ugovora,

12. postojanju odgovornosti za materijalne nedostatke,

13. uslugama ili pomoći koji se potrošaču nude nakon prodaje te uvjetima korištenja tih usluga ili pomoći, ako ih trgovac pruža, kao i o eventualnim garancijama koje su izdane uz robu ili uslugu,

14. postojanju odgovarajućih pravila postupanja trgovca, kako su definirani člankom 5. točkom 18. ovoga Zakona,

15. 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 produžava,

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

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

18. ako je primjenljivo, funkcionalnosti digitalnog sadržaja, uključujući potrebnim mjerama tehničke zaštite tih sadržaja,

19. ako je primjenljivo, interoperabilnosti digitalnog sadržaja s računalnom ili programskom opremom za koju trgovac zna ili bi morao znati,

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

(2) Odredbe stavka 1. ovoga članka odnose se i na ugovore koji imaju za predmet digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na tjelesnom mediju.

(3) 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 izrijeком drugačije sporazumjele.

(4) 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.

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

(6) Ako u ugovoru iz stavka 4. ovoga članka ukupna cijena ne može biti razumno izračunata unaprijed, potrošač mora biti obaviješten o načinu izračuna cijene.

(7) Ako trgovac ne obavijesti potrošača o dodatnim troškovima predviđenima u stavku 1. točki 5. i 9. ovoga članka, te stavku 4. do 6. ovoga članka, potrošač nije dužan snositi te troškove.

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

Članak 58.

(1) Obveza obavještavanja iz ovog odjeljka dopunjuje obvezu obavještavanja sukladno Zakonu o uslugama i Zakonu o elektroničkoj trgovini.

(2) Ako su odredbe Zakona o uslugama i Zakona o elektroničkoj trgovini u pogledu sadržaja i načina pružanja obavijesti u suprotnosti s odredbama ovoga Zakona, primarno se primjenjuju odredbe ovoga Zakona.

Članak 59.

U slučaju sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija ili ugovora na daljinu putem javne dražbe, obavijesti iz članka 57. stavka 1. točke 2. do 4. ovoga Zakona mogu biti zamijenjene odgovarajućim pojedinostima o voditelju dražbe.

Članak 60.

U pogledu obveze obavještavanja iz ovog odjeljka, teret dokaza je na trgovcu.

Način obavještavanja potrošača o pravu na jednostrani raskid ugovora

Članak 61.

(1) Obavijesti iz članka 57. stavka 1. točke 8. do 10. ovoga Zakona mogu biti pružene u obliku informativnog obrasca o pravu na jednostrani raskid ugovora iz članka 74. 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.

Odsjek II.

FORMALNE PRETPOSTAVKE KOD SKLAPANJA UGOVORA IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA

Članak 62.

U slučaju sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija, obavijest iz članka 57. stavka 1. ovoga Zakona potrošaču mora biti dana na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na nekom drugom trajnom mediju te mora biti čitka i napisana jednostavno i razumljivo.

Članak 63.

(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 nekom 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 79. točke 13. ovoga Zakona.

Članak 64.

Zahtjev potrošača da izvršenje ugovorene usluge ili isporuke vode, plina ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neograničenoj količini, odnosno isporuke toplinske energije započne prije protoka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 72. ovoga Zakona mora biti dan na trajnom mediju.

Članak 65.

(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 nekom drugom trajnom mediju obavijesti iz članka 57. stavka 1. točke 2. i 3. ovoga Zakona kao i obavijest o cijeni ili načinu izračuna cijene s procjenom ukupne cijene, dok obavijesti iz članka 57. stavka 1. točke 1., 8. i 11. 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 57. stavka 1. ovoga Zakona.

Odsjek III.

FORMALNE PRETPOSTAVKE KOD SKLAPANJA UGOVORA NA DALJINU

Članak 66.

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

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

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

Članak 67.

(1) Ako bi temeljem ugovora sklopljenog elektroničkim putem potrošač bio u obvezi izvršiti određeno plaćanje, trgovac mora, prije nego što potrošač izvrši narudžbu, jasno i vidno istaknuto obavijestiti potrošača o podacima iz članka 57. stavka 1. točke 1., 5., 15. i 16. i stavka 4. do 6. 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 time 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.

Članak 68.

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

Članak 69.

(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 57. 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 79. točke 13. ovoga Zakona, ako je primjenljivo.

Članak 70.

Zahtjev potrošača da izvršenje ugovorene usluge ili isporuke vode, plina ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neograničenoj količini, odnosno isporuka toplinske energije započne prije proteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 72. ovoga Zakona mora biti izričito izjavljen.

Članak 71.

Odredbes ovoga odsjeka ne utječu na primjenu Zakona o elektroničkoj trgovini u pogledu sklapanja ugovora i isporuke narudžbi elektroničkim putem.

Odsjek IV. PRAVO NA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA

Opće odredbe

Članak 72.

(1) Potrošač ima pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija ili sklopljen na daljinu u roku od 14 dana.

(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 potrošač 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 vremenski 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 neograničenoj količini te isporuci toplinske energije kao i u slučaju sklapanja ugovora kojemu je predmet digitalni sadržaj koji nije ispučen na tjelesnom mediju, rok iz stavka 1. ovoga članka započinje teći od dana sklapanja ugovora.

Neispunjenje obveze obavještanja o pravu na jednostrani raskid ugovora

Članak 73.

(1) Ako trgovac nije obavijestio potrošača o njegovu pravu na jednostrani raskid ugovora sukladno članku 57. stavku 1. točki 8. ovoga Zakona, pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora iz članka 72. ovoga Zakona istječe po proteku 12 mjeseci od isteka roka za raskid iz članka 72. 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 72. ovoga Zakona, pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 72. ovoga Zakona istječe po proteku 14 dana od dana kada je potrošač primio tu obavijest.

Način korištenja prava na jednostrani raskid ugovora

Članak 74.

(1) Potrošač je dužan prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 72. 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) Sadržaj i oblik obrasca iz stavka 1. ovoga članka propisuje pravilnikom ministar nadležan za područje zaštite potrošača.

(3) 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.

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

(5) Izjavu o raskidu ugovora potrošač je dužan poslati prije isteka roka za raskid ugovora predviđenog u članku 72. i članku 73. ovoga Zakona.

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

Učinak jednostranog raskida ugovora

Članak 75.

(1) Iskoristi li potrošač svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 72. 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 odsjeka.

(3) Potrošač nije dužan naknaditi nikakve troškove koji bi bili posljedica korištenja njegova prava na jednostrani raskid ugovora iz članka 72. ovoga Zakona, osim onih predviđenih člankom 76. stavkom 2. i člankom 77. ovoga Zakona.

Obveze trgovca u slučaju jednostranog raskida ugovora

Članak 76.

(1) Iskoristi li potrošač svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 72. ovoga Zakona, trgovac mora bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od kad je obaviješten o odluci potrošača da raskida ugovor sukladno članku 74. 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 kojeg 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 plaćenoga iz stavka 1. ovoga članka služeći se istim sredstvima plaćanja koje je koristio potrošač prilikom plaćanja osim ako potrošač izričito ne pristane na neko drugo sredstvo plaćanja, te pod pretpostavkom da potrošač ne bude obvezan platiti nikakve dodatne troškove za takav povrat.

Obveze potrošača u slučaju jednostranog raskida ugovora

Članak 77.

(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 74. 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 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.

(4) 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.

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

(6) Iznimno od stavka 5. ovoga članka, ako trgovac nije obavijestio potrošača o njegovu pravu na jednostrani raskid ugovora u skladu s člankom 57. točkom 8. ovoga Zakona, potrošač ne odgovara za umanjene vrijednosti robe, bez obzira na uzrok umanjenja vrijednosti robe.

(7) Ako jednostrano raskine ugovor nakon što je sukladno članku 64. i članku 70. ovoga Zakona izričito zahtijevao da pružanje usluge ili ispunjenje ugovora o isporuci vode, plina, električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neograničenoj količini te isporuci toplinske energije započne prije proteka roka za jednostrani raskid ugovora, potrošač je dužan platiti trgovcu dio ugovorene cijene koji je razmjernan onome što je trgovac ispunio potrošaču do trenutka kada ga je potrošač obavijestio o tome da koristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora, s time 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.

(8) Ako jednostrano raskine ugovor o uslugama ili ugovor o isporuci vode, plina ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neograničenoj 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 57. stavka 1. točke 8. i 10. ovoga Zakona, odnosno ako potrošač nije sukladno članku 64. ili 70. ovoga Zakona izričito zahtijevao da pružanje usluge započne prije proteka roka za jednostrani raskid ugovora.

(9) 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 proteka roka od 14 dana iz članka 72. 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 članku 63. ili 69. ovoga Zakona.

Utjecaj jednostranog raskida ugovora na povezane ugovore

Članak 78.

Ne dovodeći u pitanje članak 15. Zakona o potrošačkom kreditiranju, ako potrošač jednostrano raskine ugovor sukladno odredbama ovoga odsjeka, ujedno će se raskinuti bilo koji povezani ugovor i to bez ikakvih troškova za potrošača, osim onih koji su predviđeni odredbama ovoga odsjeka.

Isključenje prava na jednostrani raskid ugovora

Članak 79.

Potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora iz ovoga odsjeka ako je:

1. ugovor o uslugama trgovac u potpunosti ispunio, 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 odsjeka ako usluga bude u potpunosti ispunjena,
2. predmet ugovora roba ili usluga 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 posjetu 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 neophodna za obavljanje hitnih popravaka ili poslova održavanja, potrošač ima pravo na jednostrani raskid ugovora u pogledu tih dodatnih usluga ili robe,
9. predmet ugovora isporuka zapečaćenih audio ili video snimaka, 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 isporuke hrane i pića 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 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.

Odjeljak II.

SKLAPANJE NA DALJINU UGOVORA O PRODAJI FINANCIJSKIH USLUGA

Pojam

Članak 80.

- (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 plana organizirane prodaje na daljinu proizvoda ili usluga 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 dobrovoljnog 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 odjeljka 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 članka 81. do 86. 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 članka 81. do 86. ovoga Zakona.

Prethodna obavijest

Članak 81.

(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 82. do 85. 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 izričiti 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 83. podstavcima 1., 2. i 5. i člankom 84. 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 članka 82. do 85. ovoga Zakona prilikom ispunjenja svoje obveze iz članka 86. 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 člancima 82. do 85. 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.

Članak 82.

(1) Obavijest o trgovcu sadrži: njegovo ime, naziv ili tvrtku, njegovu djelatnost, punu adresu njegovog 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 tijela javne vlasti, 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 kojemu ona djeluje, te sjedište ili drugu adresu koja utječe na odnos potrošača s tom osobom.

Članak 83.

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.

Članak 84.

Obavijest o pojedinostima ugovora sadrži:

1. naznaku postoji li ili ne, pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora iz članka 87. 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 90. 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 87. 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.

Članak 85.

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 Zakonom o kreditnim institucijama i Zakonom o tržištu kapitala.

Oblik prethodne obavijesti

Članak 86.

(1) U razumnom roku prije sklapanja ugovora ili predugovora trgovac će dostaviti potrošaču ugovorne odredbe i uvjete, te prethodnu obavijest iz članka 81. ovoga Zakona koja sadrži sve podatke navedene u člancima 82. do 85. ovoga Zakona, u pisanom obliku ili na nekom 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 81. 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 bilo u 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 87.

(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 86. stavka 2. ovoga Zakona, ugovor sklopljen prije nego što su potrošaču dostavljene ugovorne odredbe i uvjeti, te prethodna obavijest sa svim podacima iz članka 82. do 85. 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 86. stavku 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 u potpunosti ispunjen na izričit zahtjev potrošača prije nego što je potrošač iskoristio svoje pravo na raskid ugovora iz ovoga članka.

Oblik jednostranog raskida ugovora

Članak 88.

(1) Ugovor se raskida obaviješću u pisanom obliku ili na nekom drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju, poslanom prije isteka roka za raskid ugovora, predviđenog člankom 87. ovoga Zakona, s time da je potrošač dužan slijediti upute za ostvarivanje prava na jednostrani raskid koje su mu dane u prethodnoj obavijesti iz članka 81. ovoga Zakona.

(2) Smatra se da je ugovor raskinut na vrijeme ako je obavijest o raskidu upućena unutar rokova iz članka 87. 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 89.

(1) Trgovac može započeti s ispunjenjem ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 87. 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 87. ovoga Zakona.

Posljedice jednostranog raskida ugovora

Članak 90.

(1) U slučaju jednostranog raskida ugovora iz članka 87. 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 81. ovoga Zakona, na način predviđen člankom 84. točkom 1. ovoga Zakona.

(6) Trgovac nema pravo zahtijevati od potrošača plaćanje cijene dijela usluge koja je ispunjena prije jednostranog raskida ugovora iz članka 87. ovoga Zakona, ako je usluga pružena suprotno odredbi članka 89. stavka 1. ovoga Zakona.

(7) Raskine li potrošač ugovor na temelju članka 87. 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 87. 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 91.

Iskoristi li potrošač svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 87. 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 ovog odjeljka

Članak 92.

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

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

Teret dokaza

Članak 93.

(1) Trgovac je dužan dokazati da je ispunio svoju obvezu prethodnog obavještanja 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 87. 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 94.

Odredbe članka 46. ovoga Zakona i članka 107. Zakona o elektroničkim komunikacijama na odgovarajući se način primjenjuju i na ugovore iz ovoga odjeljka.

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 95.

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

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

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

- općih pravila ugovornog prava,
- pravila koja se odnose na 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 96.

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

(2) Ugovori iz ove glave Zakona moraju biti sastavljeni na službenom jeziku ili jednom od službenih jezika države u kojoj potrošač boravi ili čiji je državljanin, po njegovu izboru, s time da ako potrošač boravi u, ili je državljanin neke države članice Europske unije, može izabrati službeni jezik te države jedino ako je to ujedno službeni jezik Europske unije.

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

(4) Ako se ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare) odnosi na određenu nekretninu, trgovac je dužan dostaviti potrošaču ovjereni prijevod ugovora na službeni jezik ili jedan od službenih jezika 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 97.

(1) U svakom oglasu koji se odnosi na ugovore iz ove glave Zakona mora biti jasno naznačeno pravo dobivanja prethodne obavijesti iz članka 98. 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 98.

(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 nekom drugom trajnom mediju, potrošaču na jasan i razumljiv način pružiti točnu i potpunu obavijest o ugovoru iz ove glave Zakona i to putem standardnog informacijskog obrasca.

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

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

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

Sadržaj ugovora

Članak 99.

(1) Podaci navedeni u prethodnoj obavijesti iz članka 98. ovoga Zakona čine sastavni dio ugovora iz ove glave Zakona i ne mogu se izmijeniti, osim ako se ugovorne strane izričito ne

sporazume drugačije ili ako izmjene proizađu iz neuobičajenih i nepredvidivih okolnosti koje su izvan kontrole trgovca, a čije se posljedice nisu mogle spriječiti niti uz uporabu dužne pažnje.

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

(3) Pored podataka navedenih u prethodnoj obavijesti iz članka 98. 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 100. 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 100. 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 100.

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

(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 99. ovoga Zakona i dostavio ga potrošaču u pisanom obliku, na papiru ili nekom drugom trajnome mediju,

– istekom tri mjeseca i 14 dana računajući od dana iz stavka 2. ovoga članka, ako prethodna obavijest iz članka 98. 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 98. 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 time da se rok za jednostrani raskid u pogledu 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 99. 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 101.

(1) U slučaju jednostranog raskida ugovora iz članka 100. 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 100. ovoga Zakona.

(2) U slučaju jednostranog raskida ugovora iz članka 100. 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 102.

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

(2) U pogledu ugovora o ponovnoj prodaji, zabranjeno je zahtijevati od potrošača bilo kakvo plaćanje unaprijed, davanje jamstava, rezervaciju novca na računu, izričito priznanje duga ili izvršenje bilo koje druge financijske transakcije prije nego 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 103.

(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 dospijeca pojedinog obroka.

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

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

Raskid povezanih ugovora

Članak 104.

(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 100. 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 kada je trgovac primio obavijest iz članka 100. ovoga Zakona.

Dio IV. PROCESNOPRAVNA ZAŠTITA PRAVA POTROŠAČA

Glava I. IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

Članak 105.

(1) U slučaju spora između potrošača i trgovca, može se podnijeti prijava Sudu časti Hrvatske gospodarske komore, Sudu časti Hrvatske obrtničke komore ili prijedlog za mirenje pri centrima za mirenje.

(2) Postupak pred sudovima časti iz stavka 1. ovoga članka provodi se sukladno Pravilniku o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i Pravilniku Suda časti pri Hrvatskoj obrtničkoj komori kojima se propisuje da su članovi vijeća tih sudova, osim nezavisnih pravnih stručnjaka i predstavnika trgovaca, i predstavnici potrošača.

(3) Mirenje pred centrima za mirenje iz stavka 1. ovoga članka provodi se sukladno odredbama Zakona o mirenju, te sukladno Pravilniku o mirenju centra za mirenje iz stavka 1. ovoga članka.

(4) Hrvatska gospodarska komora i Hrvatska obrtnička komora će uz suglasnost ministra nadležnog za zaštitu potrošača donijeti odluke o troškovima u postupcima pred Sudom časti Hrvatske gospodarske komore i Sudom časti Hrvatske obrtničke komore.

Glava II. ZAŠTITA KOLEKTIVNIH INTERESA POTROŠAČA

Tužba za zaštitu kolektivnih interesa potrošača

Članak 106.

(1) Svako ovlašteno tijelo ili osoba ima pravo pokrenuti postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača protiv osobe čije je postupanje u suprotnosti s odredbama članka 4. stavka 1., članka 7., članka 30. do 40., članka 42., članka 44. do 104. ovoga Zakona, odredbama članka 400. do 429. te članka 881. do 903. Zakona o obveznim odnosima, odredbama Zakona

o elektroničkoj trgovini, odredbama članka 11. do 49. Zakona o elektroničkim medijima, odredbama Zakona o potrošačkom kreditiranju, odredbama Zakona o uslugama, odredbama Zakona o lijekovima, Pravilnika o načinu oglašavanja o lijekovima i homeopatskim proizvodima osim članka 4. do 10., te Zakona o provedbi Uredbe (EU) br. 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o pravima putnika u prijevozu autobusima i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004.

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

Tijela i osobe ovlaštene pokrenuti postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača

Članak 107.

(1) Postupak iz članka 106. 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, primjerice, udruge za zaštitu potrošača, te državna tijela nadležna za zaštitu potrošača.

(2) Vlada Republike Hrvatske će na prijedlog ministra nadležnog za poslove zaštite potrošača odlukom odrediti tijela ili osobe ovlaštene za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona pred nadležnim sudom iz članka 110. ovoga Zakona.

(3) Vlada Republike Hrvatske će na prijedlog ministra nadležnog za poslove zaštite potrošača odlukom iz stavka 2. ovoga članka odrediti tijela i osobe ovlaštene za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača pred nadležnim tijelom neke od država članice Europske unije.

(4) Odluka iz stavka 2. ovoga članka bit će dostavljena Europskoj komisiji na zahtjev tijela i osoba ovlaštenih za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača iz stavka 3. ovoga članka.

(5) 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 106. stavku 1. ovoga Zakona i utječe ili može utjecati na položaj potrošača u nekoj državi članici Europske unije, postupak iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona može pokrenuti udruga za zaštitu potrošača iz te države ili neko drugo neovisno državno tijelo koje je po propisima te države ovlašteno pokrenuti postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača.

(6) 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 106. stavka 1. ovoga Zakona.

(7) Strane osobe iz stavka 5. ovoga članka ovlaštene su pokrenuti postupak iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona, ukoliko su uvrštene na popis tijela i osoba ovlaštenih za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa objavljen u Službenom listu Europske unije.

Postupci koji prethode pokretanju sudskog postupka

Članak 108.

(1) Prije pokretanja postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona ovlašten tijelo ili osoba iz članka 107. ovoga Zakona dužna je trgovca ili drugu osobu iz članka 106. stavka 2. ovoga Zakona prethodno pisano upozoriti da će u slučaju da ne prekine s nedopuštenim ponašanjem protiv njega pokrenuti postupak iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona.

(2) Ovlašteno tijelo ili osoba ne može pokrenuti postupak iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona prije isteka roka od četrnaest dana od dana dostave prethodnog upozorenja iz stavka 1. ovoga članka.

Članak 109.

(1) Prije pokretanja postupka iz članka 106. 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 Zakona o mirenju i Pravilnika o mirenju centra za mirenje iz stavka 1. ovoga članka.

Stvarna i mjesna nadležnost suda

Članak 110.

(1) Za suđenje u postupcima iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona stvarno je nadležan trgovački sud.

(2) Za suđenje u postupcima iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona mjesno je nadležan trgovački sud prema mjestu sjedišta, odnosno podružnice tuženika, a ukoliko tuženik nema sjedište ni podružnicu, mjesno je nadležan trgovački sud na čijem se području nalazi prebivalište tuženika.

(3) Za suđenje u postupcima iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona, protiv osobe koja nema opću mjesnu nadležnost u Republici Hrvatskoj mjesno je nadležan trgovački sud kada je na njegovom području došlo ili je moglo doći do povrede propisa iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona, odnosno mjesno je nadležan trgovački sud na području kojeg su nastale štetne posljedice odnosno povrede.

Teret dokaza

Članak 111.

(1) Ako je postupak iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona pokrenut povodom povrede odredbi članka 4. stavka 1., članka 39. i 40., članka 42., članka 44. do 48. i članka 57. do 79. 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 106. ovoga Zakona pokrenut povodom povrede odredbi članaka 80. do 94. ovoga Zakona, trgovac je dužan dokazati da je ispunio svoju obvezu prethodnog obavještanja 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 87. 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 ležati na potrošaču smatra se nepoštenom ugovornom odredbom, u smislu odredbi dijela III. glave II. ovoga Zakona.

Članak 112.

Ako je postupak iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona pokrenut povodom povrede odredbi članaka 30. do 38. 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 113.

(1) Ako je postupak iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona pokrenut povodom povrede odredbi članaka 30. do 38. ovoga Zakona, nadležni sud iz članka 110. 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 110. 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 114.

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

1. utvrditi čin povrede propisa o zaštiti potrošača iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona i precizno ga definirati,

2. narediti tuženiku da prekine s postupanjem koje je protivno propisima o zaštiti potrošača iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona, te narediti mu da, ukoliko je to moguće, usvoji mjere

koje su potrebne za uklanjanje štetnih posljedica koje su nastale zbog njegovog protupravnog ponašanja i

3. zabraniti mu takvo ili slično ponašanje ubuduće.

Objava sudske odluke

Članak 115.

Sud će naložiti tuženiku da o svom trošku objavi cijelu ili dio odluke ukoliko njeno objavljivanje može doprinijeti da se ublaže ili u potpunosti isključe štetne posljedice povrede propisa o zaštiti potrošača iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona.

Sankcije za nepostupanje po odluci suda

Članak 116.

(1) Odlukom iz članka 114. 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 106. stavka 1. ovoga Zakona odrediti u svojoj odluci novčanu kaznu za slučaj da tuženik dobrovoljno ne ispuni obvezu iz sudske odluke, odnosno ukoliko 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 Ovršnog zakona koje uređuju odmjeravanje i odlučivanje o novčanoj kazni kao osnovnom sredstvu ovrhe.

(4) Ukoliko 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 117.

(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 107. stavka 2. ovoga Zakona, tražiti i svaki potrošač iz stavka 1. ovoga članka.

Obvezujuća snaga sudske odluke za ostale sudove

Članak 118.

Odluka suda donesena u postupku za zaštitu kolektivnih interesa potrošača iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona u smislu postojanja povrede propisa zaštite potrošača iz članka 106. 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 119.

(1) Sud može, do donošenja konačne odluke, odrediti privremenu mjeru kojom će narediti prekid određenog postupanja koje je suprotno odredbama članka 106. 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 Ovršnom zakonu.

Članak 120.

Pokretanje ili vođenje postupka pokrenutog na temelju članka 106. stavka 1. ovoga Zakona ne spriječava osobu kojoj je, postupanjem trgovca koje je suprotno odredbama ovoga Zakona i drugih propisa koji su navedeni u članku 106. stavku 1. ovoga Zakona, prouzročena šteta da pokrene pred nadležnim sudom postupak za nadoknadu 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 121.

(1) Pokretanje postupka iz članka 106. 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 107. 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 106. stavku 1. ovoga Zakona.

(2) Ako se postupak iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona pokreće zbog povrede odredbi članka 30. do 38. 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 navedena u članku 107. 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 106. ovoga Zakona.

Podredna primjena općih propisa procesnog prava

Članak 122.

U postupku povodom tužbe iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona nadležni će sud primjenjivati na odgovarajući način odredbe Zakona o parničnom postupku i Ovršnog zakona, ako ovim Zakonom nije drugačije određeno.

Suradnja nacionalnih tijela nadležnih za provedbu propisa o zaštiti potrošača

Članak 123.

Vlada Republike Hrvatske, na prijedlog ministra nadležnog za poslove zaštite potrošača uredbom imenuje tijela koja će biti nadležna za provedbu Uredbe (EZ-a) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. listopada 2004. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za nadzor nad provedbom propisa o zaštiti potrošača.

**Dio V.
INSTITUCIONALNI OKVIR ZAŠTITE POTROŠAČA
Glava I.
NOSITELJI ZAŠTITE POTROŠAČA**

Članak 124.

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 i područne (regionalne) samouprave i ostala tijela javne vlasti, svako iz svoje nadležnosti.

Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača

Članak 125.

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

(2) Vijeće čine predstavnici Ministarstva gospodarstva, Ministarstva poljoprivrede, Ministarstva financija, Ministarstva zdravlja, Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije, Hrvatska narodna banka, Hrvatska energetska regulatorna agencija, Vijeće za vodne usluge, Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora, Hrvatska udruga poslodavaca, trgovačkog suda, udruga za zaštitu potrošača i neovisni stručnjaci iz područja zaštite potrošača koji se imenuju na 4 godine.

(3) Vijeće je savjetodavno tijelo Vlade Republike Hrvatske.

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

- (5) Rad Vijeća je javan.
- (6) Vijeće donosi poslovnik o svom radu.
- (7) Vijeće podnosi Vladi Republike Hrvatske godišnje izvješće o svom radu.
- (8) Vijeće ima tajnika koji obavlja stručne poslove za potrebe Vijeća.
- (9) Administrativne poslove za Vijeće obavlja ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača.

Jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave

Članak 126.

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

1. informirati i educirati potrošače,
2. organizirati savjetovanje potrošača,
3. inicirati i podupirati projekte udruga koji unaprjeđuju i promiču prava potrošača,
4. sudjelovati u provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača na lokalnoj razini,
5. obavljati i druge poslove, u skladu sa posebnim propisima.

Odjeljak I.

UDRUGE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA

Članak 127.

- (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 o udrugama.
- (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 128.

- (1) Udruge za zaštitu potrošača moraju u svojem djelovanju biti neovisne od trgovaca.
- (2) Udruge za zaštitu potrošača svoju neovisnost uređuju statutom.

Poslovi udruga**Članak 129.**

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

1. pružati preventivnu zaštitu putem informiranja 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 kod donošenja propisa koji se odnose na područje zaštite potrošača,
6. obavljati i druge poslove iz područja zaštite potrošača.

**Glava II.
NACIONALNI PROGRAM ZAŠTITE POTROŠAČA****Članak 130.**

- (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 donosi Hrvatski sabor na prijedlog Vlade Republike Hrvatske za razdoblje od četiri godine.
- (3) Vlada Republike Hrvatske izvješćuje Hrvatski sabor o ostvarivanju politike zaštite potrošača iz Nacionalnog programa zaštite potrošača.

Provođenje politike zaštite potrošača**Članak 131.**

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 poslove zaštite potrošača.

Savjetovanje, informiranje i edukacija potrošača**Članak 132.**

(1) Aktivnosti na području zaštite potrošača određene Nacionalnim programom zaštite potrošača, osobito savjetovanje, edukaciju i informiranje 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 poslove zaštite potrošača, čelnik tijela javne vlasti nadležnog za pojedino područje zaštite potrošača, odnosno čelnik tijela jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave.

(3) Udruge i druge fizičke i pravne osobe koje obavljaju poslove iz stavka 1. ovoga članka dužne su na svojim mrežnim stranicama objaviti godišnje izvješće o svojim aktivnostima koje sadrži i podatke o svim prihodima i troškovima rada.

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

(5) Jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave dužne su osigurati prostor za obavljanje poslova savjetovanja potrošača iz Nacionalnog programa zaštite potrošača.

Članak 133.

(1) Nastavni planovi i programi osnovnog i srednjeg školovanja trebaju sadržati osnovna znanja o pravima i obvezama vezanim za zaštitu potrošača.

(2) Ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača zajedno s ministarstvom nadležnim za poslove obrazovanja sudjeluje u pripremanju odgojnih i obrazovnih programa zaštite potrošača u okviru nastavnih planova i programa.

(3) Ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača i udruge za zaštitu potrošača surađuju s odgojno-obrazovnim institucijama, te provode druge odgojno-obrazovne aktivnosti informiranja i edukacije iz područja zaštite potrošača.

Dio VI. INSPEKCIJSKI NADZOR

Članak 134.

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

Članak 135.

Tržišni inspektor će uzeti u obzir prijavu potrošača, tek nakon što je potrošač iscrpio postupke iz članka 10. stavka 1. i 2. i/ili članka 25. stavka 5. ovoga Zakona.

Članak 136.

(1) U provedbi Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. listopada 2004. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu zakona o zaštiti potrošača (Uredba o suradnji u zaštiti potrošača) tržišni inspektor ovlašten je:

1. pristupiti svim bitnim dokumentima u bilo kojem obliku koji se odnose na kršenje prava potrošača unutar Europske unije,
2. zatražiti od trgovca sve bitne informacije koje se odnose na kršenje prava potrošača unutar Europske unije,
3. provesti potreban nadzor sukladno članku 21. Zakona o inspekcijama u gospodarstvu,
4. u pisanom obliku zahtijevati od trgovca da prestane s kršenjem prava potrošača unutar Europske unije i po potrebi javno objaviti,
5. zatražiti izjavu trgovca koji je odgovoran za kršenje prava potrošača unutar Europske unije kojom se obvezuje da će prestati s kršenjem prava unutar Europske unije i po potrebi javno ju objaviti,
6. narediti prestanak ili zabraniti kršenja prava potrošača unutar Europske unije i po potrebi javno objaviti pravomoćnu odluku,

(2) U slučaju da trgovac dragovoljno ne ispuni obvezu iz pravomoćne odluke iz stavka 1. točke 6. ovoga članka, pokrenut će prisilno izvršenje sukladno Zakonu o općem upravnom postupku.

Članak 137.

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

1. ne označi proizvode sukladno članku 6. ovoga Zakona,
2. maloprodajna cijena proizvoda i usluge i cijena za jedinicu mjere nije istaknuta jasno, vidljivo, čitljivo i na način kako je to propisano člankom 7. stavkom 1., 2., 5., 7. i 8. ovoga Zakona,
3. uvjeti prodaje nisu istaknuti jasno, vidljivo i čitljivo u poslovnim prostorijama trgovca (članak 8. stavak 2.),
4. prilikom posebnih oblika prodaje kao i prilikom odobravanja popusta za pojedine proizvode ili grupe proizvoda trgovac nije istaknuo cijenu u redovnoj prodaji i cijenu tijekom trajanja posebnog oblika prodaje odnosno popusta (članak 18. stavak 4.),
5. proizvode koje prodaje na akcijskoj prodaji nije jasno, vidljivo i čitljivo označio riječima "akcija" ili "akcijska prodaja" (članak 19. stavak 2.),
6. najveći postotak sniženja cijena na proizvodima ne iznosi najmanje jednu petinu količine svih proizvoda koji se prodaju na početku sezonskog sniženja (članak 21. stavak 5.),

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(4) Tržišni inspektor će rješenjem narediti trgovcu:

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

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

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

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

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

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

Dio VII. PREKRŠAJNE ODREDBE

Članak 138.

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

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

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

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

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

5. uvjete prodaje ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo u prodajnom prostoru (članak 8. stavak 2.),
6. ne omogući provjeru ispravnosti zaračunatog iznosa u odnosu na kupljene proizvode ili pružene usluge (članak 9. stavak 1.),
7. ne omogući podnošenje pisanog prigovora u poslovnim prostorijama ili ne potvrdi primitak prigovora (članak 10. stavak 1.),
8. ne omogući podnošenje pisanog prigovora putem pošte, telefaks uređaja ili elektroničke pošte (članak 10. stavak 2.),
9. u poslovnim prostorijama vidljivo ne istakne obavijest o načinu podnošenja pisanih prigovora iz članka 10. stavka 1. i 2. ovoga Zakona (članak 10. stavak 3.),
10. na računu ispostavljenom za javnu uslugu vidljivo ne istakne obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora (članak 10. stavak 4.),
11. u pisanom obliku ne odgovori na zaprimljeni prigovor potrošača iz članka 10. stavka 1. kao i na pisane prigovore potrošača zaprimljene putem pošte, telefaks uređaja ili elektroničke pošte najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora (članak 10. stavak 5.),
12. ne vodi i čuva evidenciju prigovora potrošača iz članka 10. stavka 1. i 2. ovoga Zakona na trajnom mediju godinu dana od dana primitka pisanog prigovora potrošača (članak 10. stavak 6.),
13. ne ispostavi ponudu s opisom radova te upotrijebljenog materijala i dijelova za popravak za usluge popravaka i održavanja proizvoda čija je vrijednost veća od 500,00 kuna (članak 12. stavak 1.),
14. ne postupi sukladno članku 47. ovoga Zakona ukoliko se tijekom popravka pojavi potreba za dodatnim radovima i ugradnjom dodatnih dijelova (članak 12. stavak 2.),
15. ambalaža dovodi potrošača u zabludu u pogledu mase i veličine proizvoda te ako nije sukladna posebnim zahtjevima za ambalažu (članak 16. stavak 1.),
16. ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo cijenu proizvoda i usluge zamatanja (članak 16. stavak 2.),
17. na zahtjev potrošača ne zadrži ambalažu prodanog proizvoda (članak 16. stavak 3.),
18. ostavlja oglasne poruke i materijale u ili na poštanskim sandučićima, te na ili ispred kućnih vrata potrošača ako je takva zabrana na njima jasno napisana (članak 17. stavak 1.),
19. prodaje proizvode po cijeni koja nije niža od cijene tih proizvoda u redovnoj prodaji, te ako nije istaknuo cijenu u redovnoj i cijenu tijekom trajanja posebnog oblika prodaje (članak 18. stavak 1. i 4.),
20. je trajanje akcije dulje od 30 dana (članak 19. stavak 1.),

21. proizvodi na akcijskoj prodaji nisu jasno, vidljivo i čitljivo označeni riječima „akcija“ ili „akcijska prodaja“ (članak 19. stavak 2.),
22. pri oglašavanju akcijske prodaje ne navede njeno vremensko trajanje (članak 19. stavak 3.),
23. započne sa sezonskim sniženjem u razdoblju drugačijem od razdoblja iz članka 21. stavka 2., te ako sezonsko sniženje traje dulje od 60 dana (članak 21. stavak 2.),
24. prodaju iz članka 21. stavka 3. oglašava kao sezonsko sniženje (članak 21. stavak 4.),
25. najveći postotak na početku sniženja ne iznosi najmanje jednu petinu količine svih proizvoda koji se prodaju na sezonskom sniženju (članak 21. stavak 5.),
26. nije jasno, vidljivo i čitljivo označio na proizvodu ili na prodajnome mjestu da je riječ o prodaji proizvoda s greškom niti je upoznao potrošača u čemu se sastoji greška na proizvodu (članak 22.),
27. dodatno jasno, vidljivo i čitljivo nije istaknuo krajnji rok uporabe za proizvode kojima ističe rok uporabe (članak 23.),
28. se koristi praksom koja je nepoštena u smislu članka 32. do 38. ovoga Zakona,
29. potrošaču nije ispunio ugovor u skladu s odredbama ugovora, ovoga Zakona i Zakona o obveznim odnosima (članak 43. stavak 1.),
30. pisanim putem ne obavijesti potrošača da ne može ispuniti ugovor (članak 44. stavak 2.),
31. ne zatraži izričit pristanak potrošača za bilo koje dodatno plaćanje koje bi potrošač bio dužan izvršiti pored iznosa koji je ugovoren kao protučinidba za glavnu činidbu trgovca prije nego što potrošač sklopi ugovor ili bude obvezan odgovarajućom ponudom (članak 47. stavak 1.),
32. prije nego potrošač sklopi ugovor iz članka 57. do 79. ovoga Zakona ili bude obvezan odgovarajućom ponudom, nije na jasan i razumljiv način obavijestio potrošača o podacima iz članka 57. ovoga Zakona,
33. ne preda potrošaču obavijest iz članka 57. ovoga Zakona na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na nekom drugom trajnom mediju te ako obavijest nije čitka i napisana jednostavnim i razumljivim jezikom (članak 62.),
34. ne dostavi potrošaču primjerak ugovora ili pisanu potvrdu usmeno sklopljenog ugovora na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na nekom drugom trajnom mediju (članak 63. stavak 1.),
35. nije jasno i vidno istaknuo podatke iz članka 57. stavka 1. točke 1., 5., 15. i 16. i stavka 4. do 6. ovog Zakona prije nego što potrošač izvrši narudžbu elektroničkim putem (članak 67. stavak 1.),
36. nije omogućio potrošaču da u trenutku izvršenja narudžbe jasno izjavi da je upoznat sa time da narudžba uključuje obvezu plaćanja, odnosno nije omogućio potrošaču aktivno polje

na ekranu ili sličnu funkciju koja ga upozorava da je to narudžba s obvezom plaćanja (članak 67. stavak 2. i 3.),

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

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

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

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

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

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

43. ne dostavi potrošaču ovjereni prijevod ugovora na službeni jezik ili jedan od službenih jezika države u kojoj se nekretnina nalazi, s 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 ukoliko se ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare) odnosi na određenu nekretninu (članak 96. stavak 4.),

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

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

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

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

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

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

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

51. obavijest iz članka 98. stavka 1. ovoga Zakona nije sastavljena na službenom jeziku ili jednom od službenih jezika države u kojoj potrošač ima boravište ili čiji je državljanin, prema njegovu izboru, a ako potrošač ima boravište ili je državljanin neke države članice Europske unije, može izabrati službeni jezik te države jedino ako je to ujedno službeni jezik Europske unije (članak 98. stavak 4.),

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Članak 139.

Novčanom kaznom u iznosu od 15.000,00 do 100.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj odgovorna osoba u tijelu javne vlasti ako:

1. tijelo javne vlasti koje uređuje pružanje javnih usluga potrošačima 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 25. stavak 1.),

2. jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave koja odlučuju o pravima i obvezama potrošača javnih usluga ne osnuje savjetodavno tijelo u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača ukoliko djeluje na lokalnom području i ako donosi odluke bez mišljenja savjetodavnog tijela ili ih donosi na netransparentan, neobjektivan i diskriminirajući način (članak 25. stavak 2.).

Članak 140.

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

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

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

3. nije potrošaču vratio uplaćeni predujam te ako nisu obračunate i isplaćene kamate po kamatnoj stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca za cijelo razdoblje, računajući od dana primljenog predujma do dana isplate (članak 13. stavak 2.),

4. potrošaču ne prizna da je račun plaćen sukladno odredbama članka 14. ovoga Zakona,

5. potrošaču naplati izdavanje opomene radi naplate neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja (članak 15. stavak 1.),

6. na računu za javnu uslugu ne istakne iznos neplaćenog dospjelog novčanog potraživanja za prethodna razdoblja (članak 15. stavak 2.),
7. pokrene postupak prisilne naplate prije okončanja sudskog ili izvansudskog postupka u pogledu osporenih neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja (članak 15. stavak 3.),
8. ne primjenjuje obračun i cijene uređene posebnim propisima (članak 24. stavak 2.),
9. naplati uslugu očitavanja mjernih uređaja, osim u slučajevima koji su određeni posebnim propisom (članak 24. stavak 3.),
10. ne omogući potrošaču upoznavanje unaprijed sa svojim općim uvjetima poslovanja, te uvjetima korištenja javnih usluga i javno ih ne objavi na svojim mrežnim stanicama (članak 24. stavak 4.),
11. pisanim putem ne obavijesti potrošača o svakoj promjeni svojih općih uvjeta poslovanja i uvjeta korištenja javnih usluga (članak 24. stavak 5.),
12. ne osnuje povjerenstvo za reklamacije potrošača ili u sastavu povjerenstva nema predstavnika udruga za zaštitu potrošača (članak 25. stavak 3.),
13. povjerenstvo za reklamacije potrošača ne odgovori pisanim putem na zaprimljenu reklamaciju u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije (članak 25. stavak 6.),
14. ne omogući priključak na distribucijsku mrežu i uporabu priključka i mreže te pružanje usluga pod nediskriminirajućim, unaprijed poznatim i ugovorenim uvjetima (članak 26.),
15. obustavi pružanje javne usluge prije okončanja navedenoga sudskog ili izvansudskog postupka, ako se račun trgovca osporava u sudskom ili izvansudskom postupku, a potrošač uredno podmiruje sve sljedeće nesporne račune (članak 27. stavak 1.),
16. ponovno, bez naknade, ne započne i nastavi pružati uslugu potrošaču do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka u slučaju da je obustavio pružanje usluge prije nego što je od nadležnog tijela ili osobe obaviješten o pokrenutom sudskom ili izvansudskom postupku osim u slučaju da je potrošač raskinuo ugovor s trgovcem koji pruža javnu uslugu (članak 27. stavak 2.),
17. obustavi pružanje javne usluge radi pokretanja postupka prisilne naplate (članak 27. stavak 3.),
18. ne održava kvalitetu pružene javne usluge u skladu s posebnim propisima i pravilima struke (članak 28.),
19. ne raskine bilo koji povezani ugovor u slučaju raskida ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija ili ugovora sklopljenog na daljinu (članak 78.),
20. u slučaju jednostranog raskida ugovora o vremenski ograničenoj uporabi (timeshare) i ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu, zahtijeva od potrošača bilo kakvu naknadu kod raskida povezanog ugovora o zamjeni ili bilo kojeg drugog povezanog ugovora, ili ugovora o kreditu (članak 104. stavak 1. i 3.),

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

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

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

Dio VIII. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 141.

Jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave dužne su organizirati savjetovanje potrošača na svojem području u roku od godine dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

Članak 142.

Vlada Republike Hrvatske donijet će uredbu iz članka 123. ovoga Zakona u roku od 60 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

Članak 143.

Vlada Republike Hrvatske donijet će odluku o osnivanju Nacionalnog Vijeća za zaštitu potrošača iz članka 125. stavka 1. ovoga Zakona i odluku kojom će odrediti tijela ili osobe ovlaštene za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača u roku od 60 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

Članak 144.

Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača donijet će pravilnike za čije je donošenje ovlašten ovim Zakonom u članku 7. stavku 9., članku 74. stavku 2., članku 98. stavku 3. i članku 99. stavku 7. ovoga Zakona u roku od 30 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

Članak 145.

Hrvatska gospodarska komora i Hrvatska obrtnička komora dužne su u roku od 6 mjeseca od dana stupanja na snagu ovoga Zakona uskladiti s odredbama ovoga Zakona Pravilnik o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i Pravilnik Suda časti pri Hrvatskoj obrtničkoj komori.

Članak 146.

Postupci pokrenuti do dana stupanja na snagu ovoga Zakona dovršit će se prema odredbama Zakon o zaštiti potrošača (Narodne novine, br. 79/07, 125/07, 75/09, 79/09, 89/09, 133/09, 78/12 i 56/13.).

Članak 147.

Do dana stupanja na snagu propisa iz članka 142., 143. i 144. ovoga Zakona ostaju na snazi podzakonski propisi doneseni na temelju Zakon o zaštiti potrošača (Narodne novine, br. 79/07, 125/07, 75/09, 79/09, 89/09, 133/09, 78/12 i 56/13) u dijelu u kojem nisu u suprotnosti s ovim Zakonom i to Uredba o određivanju osoba ovlaštenih za pokretanje postupka radi zaštite kolektivnih interesa potrošača (Narodne novine, broj 124/2009), Uredba o određivanju tijela za provedbu Uredbe (EZ-a) br.2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. listopada 2004. o suradnji nacionalnih tijela odgovornih za nadzor nad provedbom propisa o zaštiti potrošača (Narodne novine, broj 65/2010), Odluka o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača (Narodne novine, br. 21/08, 81/08, 90/08, 92/08, 43/09, 96/09, 150/09, 27/10, 124/10, 88/11 i 98/12), Pravilnik o načinu isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda i usluga (Narodne novine, br. 52/10 i 86/10), Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora o vremenski ograničenoj uporabi, dugotrajnim proizvodima za odmor, ponovnoj prodaji i zamjeni (Narodne novine, broj 134/2012) i Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o ugovoru o vremenski ograničenoj uporabi, dugotrajnim proizvodima za odmor, ponovnoj prodaji i zamjeni (Narodne novine, broj 134/2012).

Članak 148.

Danom stupanja na snagu ovoga Zakona prestaje važiti Zakon o zaštiti potrošača („Narodne novine“, br. 79/07, 125/07, 75/09, 79/09, 89/09, 133/09, 78/12 i 56/13), osim članka 30. do 52. i članka 54. i 55. koji prestaju važiti dana 13. lipnja 2014.

Stupanje na snagu**Članak 149.**

Ovaj Zakon stupa na snagu osmoga dana od dana objave u Narodnim novinama, osim odredbi članka 4. stavka 1., članka 39. i 40., članka 42., članka 44. do 48. i članka 57. do 79. ovoga Zakona koji stupaju na snagu 13. lipnja 2014. godine i članka 18. do 23. ovoga Zakona koji stupaju na snagu 1. siječnja 2015.

O B R A Z L O Ž E N J E

Uz članak 1.

Ovim člankom je propisan predmet uređenja ovoga Zakona.

Uz članak 2.

Ovim člankom uređuje se rodna jednakost.

Uz članak 3.

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 Zakonom o zaštiti potrošača u zakonodavstvo Republike Hrvatske.

Uz članak 4.

Ovim člankom propisan je odnos Zakona o zaštiti potrošača prema drugim zakonima.

Naime, u stavku 1. ovoga članka reinterpreterira se pravilo *lex specialis derogat legi generali* na način da se predviđa da će to pravilo vrijediti jedino ako su pravila Zakona o zaštiti potrošača kao općeg propisa derogirana pravilima nekog posebnog propisa koji je usklađen s nekim posebnim direktivama. Pozadina toga pravila jest europska, odnosno ono se unosi kao dio obveze usklađivanja s pravnom stečevinom Europske unije. U tom smislu, takva je obveza, primjerice, predviđena Direktivom o potrošačkim pravima s kojom se ovaj Nacrt prijedloga zakona usklađuje, ali primjerice i Direktivom o nepoštenim poslovnim praksama.

Države članice Europske unije obvezale su se usklađivati svoje pravo s pravnom stečevinom Europske unije. Zakonodavstvo iz područja zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj u velikoj se mjeri preuzelo kroz Zakon o zaštiti potrošača. Obveza usklađivanja s europskim pravom ne bi bila u potpunosti ispoštovana ako bi jedna država članica, primjerice Republika Hrvatska, donijela opći propis koji je u potpunosti u skladu s relevantnim direktivama (primjerice Zakon o zaštiti potrošača), a potom bi donijela neki posebni propis (neusklađen s direktivama Europske unije) kojim se, uz korištenje pravila *lex specialis derogat legi generali*, u potpunosti ili djelomično anulira zaštita koja je pružena kroz opći propis. Na taj bi se način izigravao koncept usklađivanja domaćeg prava s europskim. Zbog toga je uobičajeno, i u pravu Europske unije općeprihvaćeno, da implementacijski opći zakon (dakle zakon kojim se implementira pravna stečevina) može biti derogiran jedino implementacijskim posebnim zakonom (dakle također zakonom kojim se implementira pravna stečevina), a nikako posebnim zakonom koji nema europsku pozadinu.

Uz članak 5.

Ovim člankom uređeno je značenje pojmova koji se koriste u ovom Nacrtu prijedloga zakona na način kako je to uređeno Direktivom Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. godine o ugovornim odredbama u potrošačkim ugovorima, koje se protive načelu savjesti i poštenja (nepoštenim odredbama), Direktivom 98/6/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 1998. godine o zaštiti potrošača vezana uz isticanje cijena na ponuđenim proizvodima, Direktivom 2009/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2009. o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača (kodificirana verzija), Direktivom 2002/65/EC o financijskim uslugama na daljinu, Direktivom 2005/29/EC o nepoštenim poslovnim

djelovanjima, kojom se izmjenjuje Direktivom Vijeća broj 90/619/EEZ i Direktive 97/7/EZ i 98/27/EZ, Direktivom 2008/122/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 14. siječnja 2009. godine o zaštiti potrošača u odnosu na određene aspekte ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare), o dugotrajnim proizvodima za odmor, ponovnoj prodaji i zamjeni, te Direktivom 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača te o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive 85/577/EZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća.

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 i čije označavanje nije uređeno posebnim propisom. Naime, propisuje se minimum podataka koje proizvođač, odnosno uvoznik mora staviti na sami proizvod, ambalažu ili naljepnicu proizvoda. Navedeni podaci moraju biti obavezno istaknuti na hrvatskom jeziku i latiničnim pismom, međutim, dozvoljeno je da podaci mogu biti istaknuti i na drugim jezicima. U ovakvim situacijama, svi istaknuti podaci moraju biti jednakog sadržaja i jednakom veličinom slova, odnosno na isti način. Osim ovih podataka, prilikom kupnje proizvoda, trgovac je dužan potrošača jasno i razumljivo obavijestiti o čitavom nizu ostalih podataka iz članka 42. ovoga Prijedloga zakona, a koji su potrebni potrošaču da bi donio odluku o kupnji.

Uz članak 7.

Ovim Prijedlogom Zakona propisuje se obveza trgovca da mora jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda ili usluge koje pruža. Način isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda ministar nadležan za poslove zaštite potrošača propisat će pravilnikom.

Predmetnim će se pravilnikom odrediti proizvodi za koje trgovac mora istaknuti cijenu po jedinici mjere.

Time se omogućava bolja informiranost potrošača, na način da jednostavnom metodom usporedbe cijena dobiju informaciju temeljem koje će donijeti odluku o kupnji.

Naime, sukladno članku 5. stavku 2. Direktivi o isticanju cijena 98/6/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 1998. godine države članice mogu, ukoliko se radi o neprehrambenim proizvodima, utvrditi popis proizvoda ili kategorija proizvoda za koje postoji obveza navođenja cijene za jedinicu mjere.

Također, ovim se odredbama uređuje isticanje cijena prilikom oglašavanja, na način da se pri oglašavanju u kojem se spominje maloprodajna cijena, mora svakako, osim maloprodajne cijene, biti navedena i cijena za jedinicu mjere, ukoliko se radi o proizvodu za koji je njeno navođenje obvezno.

Isto tako, ovim člankom je propisano da se trgovac mora pridržavati istaknute maloprodajne cijene i uvjeta prodaje.

Uz članak 8.

Stavkom 1. ovoga članka propisuje se da trgovac može odbiti sklapanje ugovora s potrošačem samo ako to proizlazi iz okolnosti slučaja. Naime, u praksi se događaju situacije u kojima je potrebno ostaviti mogućnost trgovcu da odbije sklapanje ugovora ukoliko bi potrošač postupao suprotno načelu savjesnosti i poštenja.

Nadalje, odredbe ovoga članka propisuju uvjete prodaje proizvoda i pružanja usluga koje trgovac mora jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti u poslovnim prostorijama.

Također, propisano trgovac može odobriti posebne uvjete prodaje za pojedine proizvode ili skupinu proizvoda, pojedine skupine potrošača te pojedine oblike plaćanja.

Nadalje, propisano je da ako trgovac, kao poseban uvjet prodaje, odobrava popust za pojedine proizvode ili skupine proizvoda koji će se prodavati po nižoj cijeni od redovne, dužan je istaknuti cijenu redovnu cijenu i cijenu po kojoj će prodavati proizvoda za vrijeme odobravanja popusta.

Uz članak 9.

Ovim člankom propisuje se da trgovac mora omogućiti potrošaču provjeru ispravnosti zaračunatog iznosa kupljene robe ili pružene usluge, te da ispostavljanje računa nije dopušteno naplaćivati.

Uz članak 10.

Ovim člankom propisuje se obveza trgovcu da potrošaču omogući podnošenje pisanog prigovora te da na iste potrošaču odgovori najkasnije u roku 15 dana.

Naime, za sve sporove koji nastanu između trgovaca i potrošača potrebno je osigurati učinkovite alate kao platformu za izravno rješavanje istih, a kako bi se minimiziralo pokretanje inspekcijskih i sudskih postupaka.

Stoga se ovim odredbama predlaže da je trgovac dužan omogućiti potrošaču podnošenje pisanog prigovora putem dva kanala i to u poslovnim prostorijama, (prilikom čega mora pisanim putem potvrditi njegov primitak), te putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte.

Obavijest o načinu podnošenja prigovora trgovac je dužan istaknuti u poslovnim prostorijama.

Isto tako, trgovac koji pruža javnu uslugu uz navedene načine podnošenja pisanog prigovora dužan je na ispostavljenom računu vidljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora.

Također, trgovca se obvezuje da je evidenciju o zaprimljenim prigovorima dužan čuvati godinu dana na trajnom mediju primjerice na papiru, CD rom-u, čvrstom disku računala.

Vodeći evidenciju o zaprimljenim prigovorima trgovci će, sukladno najčešće zaprimljenim primjedbama moći poboljšati svoje poslovanje.

Uz članak 11.

Ovim člankom propisano je da se trgovcu zabranjuje davanje osobnih podataka potrošača bilo kojoj trećoj osobama bez prethodne privole potrošača, a sukladno zakonu kojim se uređuje zaštita osobnih podataka.

Uz članak 12.

Ovim člankom propisano je obveza trgovca o ispostavljanje ponude potrošaču za usluge popravaka i održavanje proizvoda čija je vrijednost veća od 500,00 kuna, kao i postupanje trgovca ukoliko se pojavi potreba za dodatnim radovima i ugradnjom dodatnih dijelova.

Uz članak 13.

Ovim člankom uređuje se plaćanje predujmom, i to da ukoliko nije drugačije ugovoreno, a trgovac koji zahtijeva kupnju proizvoda ili usluge s predujmom dužan je prilikom isporuke proizvoda, odnosno 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, ako je rok isporuke dulji od 30 dana.

Nadalje, propisano je da u slučaju, ako trgovac ne može isporučiti naručeni proizvod, 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 14.

Odredbom ovoga članka propisano je da novčana obveza potrošača koju plaća putem pružatelja platnih usluga smatra namirenom s danom kad je pružatelj platnih usluga zaprimio nalog za plaćanje i kada je taj nalog postao neopoziv u skladu s odredbama zakona kojim se uređuje platni promet.

Uz članak 15.

Ovim člankom propisuje se da trgovac prilikom dostave obavijesti potrošaču za neplaćena dospjela novčana 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 dospelja 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 trgovca koji pruža javnu uslugu 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 16.

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 i zbrinuti je sukladno posebnim propisima. Također, propisano je da u slučaju zamatanja posebnim papirom, trgovac mora takvu uslugu jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti.

Uz članak 17.

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 članak 18. do 23.

Ovim člancima uređuju se posebni oblici prodaje. Posebnim oblicima prodaje smatra prodaja proizvoda i usluga po cijenama nižim od cijena u redovnoj prodaji.

Također je propisano da je za sve posebne oblike prodaje zajedničko isticanje dviju cijena i to redovne cijene i cijene važeće tijekom trajanja takvog oblika prodaje, a to se odnosi i na sezonsko sniženje, rasprodaju, akcijsku prodaju, prodaju proizvoda s greškom, prodaju proizvoda kojima istječe rok uporabe kao i za ostale posebne ponude trgovaca u okviru kojih potrošači mogu kupovati proizvode po nižim cijenama od onih u redovnoj prodaji. Ovo pravilo vrijedi i prilikom odobravanja popusta kao uvjeta prodaje iz članka 8. ovoga Prijedloga Zakona.

U pogledu rasprodaje predloženo je da se ista odredi kao prodaja robe po nižoj cijeni u taksativno navedenim slučajevima: prestanak poslovanja trgovca, prestanak poslovanja u dosadašnjim poslovnim prostorijama, prestanak prodaje određenog proizvoda iz predmeta poslovanja trgovca, kada je poslovanje trgovca ozbiljno ugroženo, obavljanje složenijih građevinskih radova unutar ili na poslovnim prostorijama.

Predloženo je da se sezonsko sniženje definira kao prodaja proizvoda po sniženoj cijeni nakon proteka sezone i to najviše tri puta godišnje. Također, propisano je i u kojem vremenskom razdoblju sezonsko sniženje može započeti, i to između 27. prosinca i 10. siječnja, 1. i 15. travnja i 10. i 25. kolovoza. Nadalje, određeno je da sezonsko sniženje traje najdulje 60 dana, a ukoliko trgovac ne bude mogao prodati sve proizvode koji su na sezonskom sniženju, moći će tu robu prodavati po sniženim cijenama do isteka zaliha, ali takvu prodaju ne smije oglašavati kao sezonsko sniženje. Također, propisana je i mogućnost, u slučaju da je cijena proizvoda koji se prodaje na sniženju, umanjena više puta, trgovac može vidljivo i čitljivo označiti sve izmjene cijena tijekom sezonskog sniženja.

U pogledu akcijske prodaje, ista je određena kao prodaja određenih proizvoda u razdoblju ne duljem od 30 dana, i to po cijeni koja je niža od cijene tog proizvoda u redovnoj prodaji.

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.

Ukoliko prodaje proizvod koji jer mu istječe rok uporabe, trgovac je dužan dodatno jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti krajnji rok uporabe toga proizvoda.

Uz članak 24.

Odredbama ovoga članka uređuju se usluge koje se u smislu Zakona o zaštiti potrošača smatraju javnim te se propisuje način prodaje javnih usluga.

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 promjeni uvjeta korištenja javnih usluga dužan pisano obavijestiti potrošača.

Uz članak 25.

Ovim člankom propisuje se postupak reklamacije potrošača – korisnika javnih usluga kao još jedan od alata za izravno rješavanje sporova između trgovaca i potrošača.

Naime, predlaže se da potrošač, ukoliko ima pritužbu koja se odnosi na javnu uslugu, treba se prvo putem pisanog prigovora obratiti trgovcu koji pruža predmetnu javnu uslugu. Ukoliko pritužbu nije moguće riješiti putem pisanog prigovora, potrošač ima mogućnost obratiti se povjerenstvu za reklamacije potrošača koje je dužan osnovati trgovac koji pruža javnu uslugu.

Povjerenstvo je dužno odgovoriti potrošaču u roku od 30 dana od dana zaprimljene reklamacije.

Ukoliko u navedenom postupku potrošač nije zadovoljan načinom na koji je pritužba riješena, tek nakon što je iscrpio predmetne postupke kao i postupak utvrđen zakonom kojim se uređuje opći upravni postupak u odnosu na zaštitu od postupanja pružatelja javnih usluga, potrošača može pokrenuti sudski ili izvansudski postupak.

Nadalje, propisano je da tijela javne vlasti koja uređuju pružanje javnih usluga potrošačima dužna su osnovati savjetodavna tijela u čijem sastavu moraju biti i predstavnici udruga za zaštitu potrošača, a odluke će donositi nakon mišljenja savjetodavnog tijela, na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način.

Ista obveza propisana je i za jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave koje odlučuju o pravima i obvezama potrošača javnih usluga na način da su dužne osnovati savjetodavna tijela u čijem sastavu moraju biti i predstavnici udruga za zaštitu potrošača, ukoliko djeluju na lokalnom području, a odluke će donositi nakon mišljenja savjetodavnog tijela, na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način.

Uz članak 26.

Odredbama ovoga članka obvezuju se trgovci koji pružaju javnu uslugu putem distribucijske mreže da moraju potrošačima omogućiti 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 27.

Odredbe ovoga članka trgovcu onemogućuju da potrošaču obustavi pružanje javne usluge koje pruža do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka. Obveza trgovca se odnosi i na slučaj kada pružatelj javne usluge pokrene postupak prisilne naplate prema potrošaču.

Uz članak 28.

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.

Nadalje, propisuje se da ukoliko trgovac koji pruža javnu uslugu u Republici Hrvatskoj ujedno pružatelj javnih usluga u nekoj drugoj državi članici Europske unije, tada razina javnih usluga koju pruža u Republici Hrvatskoj mora biti iste kvalitete kao i razina javnih usluga koje pruža u drugim državama članicama Europske unije.

Uz članak 29.

Odredbom ovoga članka propisuje se da su tijela koja dodjeljuju ovlaštenje za obavljanje javne usluge dužna osigurati, svaki u djelokrugu svojih zakonom propisanih nadležnosti 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 članak 30. do 38.

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

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

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

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 Zakona ograničen je na zaštitu ekonomskih interesa potrošača i ne ulazi u reguliranje ostalih neekonomskih interesa potrošača (zdravlje i sigurnost ili dobar ukus, odnosno pristojnost – npr. koriste li se u reklamama dijelovi obnaženog tijela ili ne, to nije pokriveno ovom direktivom).

Ove odredbe usklađuju se s Direktivom 2005/29/EC Europskog parlamenta i Vijeća o nepoštenim poslovnim djelovanjima.

Uz članak 39. do 48.

Člankom 39. uređeno je područje primjene odredbi dijela III. glave I i glave III., Odjeljka I. 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 39. omogućava da se ovim pravilima kojima se uređuju potrošački ugovorni odnosi obuhvate svi ugovori, bez obzira na status trgovca, dakle bez obzira je li riječ o osobama javnog prava ili osobama privatnog prava, kao i na sve vrste ugovora, bez obzira na to što predstavlja predmet ugovora. Ipak, člankom 40. taksativno su navedeni ugovori na koje se ne primjenjuju opće odredbe dijela III. glave I i glave III., Odjeljka I. Prijedloga Zakona, sukladno odgovarajućoj odredbi Direktive 2011/83/EU o pravima potrošača, a sadrži one ugovore koji, bilo zbog naravi robe ili usluge koji predstavljaju predmet ugovora bilo zbog načina njihova sklapanja, nisu pogodni da budu uređeni ovim dijelom Zakona.

Pritom, članak 40. sadrži taksativan popis ugovora na koje se odredbe ovog dijela Zakona ne odnose. U tom smislu, niti jedan drugi ugovor, osim onih taksativno navedenih u članku 40. Zakona, nije isključen iz polja primjene ove glave ovog dijela Zakona. Drugim riječima, odredbe ovog dijela Zakona odnose se na sve ugovore, osim onih koji su taksativno navedeni u članku 40.

Člankom 41. definira se pravna priroda odredbi zakona kojima se uređuju potrošački ugovori. Stavkom 1. predmetnog članka određeno je da se potrošači ne mogu valjano odreći niti im se mogu valjano ograničiti prava koja imaju na temelju potrošačkog zakonodavstva, da bi se stavkom 2. istog članka propisala pravna posljedica ugovornih odredaba kojima bi se, protivno zabrani iz stavka 1. ovoga članka, prava potrošača ipak ograničavala. Budući da su takve ugovorne odredbe zabranjene, sukladno općim pravilima ugovornog prava, stavkom 2. predmetnog članka propisano je da će takve odredbe biti ništetne. Navedenim odredbama nije, međutim, propisana potpuna kogentnost zakonskih odredaba o zaštiti potrošača, već tzv. polukogentnost tih odredaba. Naime, kao što to proizlazi iz članka 41. stavka 2. ugovornim bi se odredbama moglo odstupiti od onoga što je predviđeno Zakonom, ali jedino ako bi to odstupanje išlo u korist potrošača, drugim riječima ako bi mu se tom promjenom davalo više prava nego što je to predviđeno zakonskim pravilima. Stavcima 3. i 4. članka 41. 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. No, kako se izborom mjerodavnog prava potrošača ne bi lišilo zaštite koja mu je ovim Prijedlogom zakona i drugim zakonima pružena, navedenim je odredbama ovog 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 42. 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 postave vezan ponudom. Navedena odredba usklađena je sa člankom 5. Direktive 2011/83/EU. Navedenom je odredbom Direktive Državama članicama izrijekom dano ovlaštenje da u svojem nacionalnom zakonodavstvu propišu dužnost obavještavanja i o nekim elementima koji nisu izrijekom spomenuti u navedenoj odredbi Direktive. Republika Hrvatska tu je mogućnost iskoristila, umetnuvši dva podatka koja su trgovci dužni dati potrošaču mimo onih podataka koje bi trgovci bili dužni dati potrošaču i temeljem Direktive 2011/83/EU. To su podatak o adresi elektroničke pošte trgovca, ako ona postoji (točka 2. stavka 1. članka 41.) te podatak o ispravama koje je trgovac priredio radi lakše uporabe proizvoda (točka 6. stavka 1. članka 42.). Sukladno Direktivi 2011/83/EU, stavkom 2. članka 41. predviđeno je da se obveza obavještavanja, predviđena tim člankom, ne odnosi na svakodnevne poslove za gotovo koji se ispunjavaju u trenutku njihova sklapanja.

Osim toga, kako bi se izbjegla svaka sumnja u tom pogledu, člankom 42. stavkom 3. je pojašnjeno da se obveza obavještavanja, predviđena tim člankom, odnosi i na ugovore o isporuci vode, plina ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neograničenoj količini, ugovore o isporuci toplinske energije, te ugovore koji za predmet imaju digitalne sadržaje koji se ne isporučuju na tjelesnom nosaču.

Odredba članka 43. 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 u slučaju materijalnog nedostataka na predmetu ugovora. Osim toga,

odredbom članka 44. predviđeno je posebno pravilo o vremenu ispunjenja ugovora koje je usklađeno s odredbom članka 18. stavka 1. Direktive 2011/83 o potrošačkim pravima, a prema kojem je u slučaju nepostojanja drugačijeg sporazuma trgovac dužan ispuniti ugovor odmah, a najkasnije u roku od 30 dana. Člankom 44. Zakona nisu preuzete sve odredbe članka 18. Direktive 2011/83/EU. Tako tom odredbom Zakona nisu preuzeti stavak 2., 3. i 4. Članka 18. Direktive 2011/83/EU. To je učinjeno zbog toga što je materija sadržana u tim odredbama Direktive već uređena u našem pravnom poretku pa se željelo izbjeći nepotrebno ponavljanje već postojećih pravila. Naime, odredba članka 18. stavka 2. Direktive 2011/83/EU uređuje pitanje prava i dužnosti stranaka u slučaju neispunjenja činidbe i to na potpuno identičan način kako je to učinjeno odredbama članaka 361. i 362. Zakona o obveznim odnosima. Odredba članka 18. stavka 3. Direktive 2011/83/EU definira posljedice raskida ugovora i to na način kako je to, puno detaljnije, učinjeno u odredbama članaka 342. do 349. Zakona o obveznim odnosima. Odredba članka 18. stavka 4. Direktive 2011/83/EU ne sadrži nikakvu obvezu implementacije, već je riječ o odredbi koja upućuje na to da je pravno uređenje posljedica neispunjenja ugovora prvenstveno u domeni nacionalnog prava država članica.

Odredbom članka 45. uređeno je pitanje prijelaza rizika s trgovca na potrošača u slučaju sklapanja ugovora o kupoprodaji. Tom je odredbom preuzeta odredba članka 20. Direktive. 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. Pritom, u skladu s odredbom članka 17. stavka 1. Direktive 2011/83/EU, odredbom članka 45. stavka 2. ovoga Prijedloga Zakona propisano je da se pravilo o prijelazu rizika, predviđeno stavkom 1. i 2. predmetnog članka, ne odnosi na isporuku vode, plina, električne energije i toplinske energije u neograničenom obujmu ili količini kao niti na prodaju digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na tjelesnom nosaču, budući da kod navedenih načina isporuke nije moguće primijeniti pravilo o prijelazu rizika putem prenošenja posjeda predmeta ugovora.

Odredbom članka 46. Zakona uređeno je pitanje pravnog tretmana proizvoda koji su dostavljeni 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.

Odredbama članaka 47. i 48. Zakona uređena su pitanja plaćanja posebnih troškova i to dodatnih plaćanja prije preuzimanja obveze (članak 47.), te naplate troškova telefonske komunikacije prilikom sklapanja ugovora (članak 48). Navedenim odredbama u naš su pravni poredak implementirane odredbe članaka 21. i 22. Direktive 2011/83/EU.

Uz članak 49. do 56.

Odredbama ove glave Zakona uređene su nepošteno odredbe u potrošačkim ugovorima. Tako je definirano koja ugovorna odredba se smatra nepoštenom te su nabrojene 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 usklađuju se sa Direktivom Vijeća 93/13/EEC od 5. travnja 1993. o nepoštenim odredbama u potrošačkim ugovorima.

Uz članak 57. do 79.

Odredbama članaka 57. do 79. uređeno je sklapanje ugovora na daljinu i sklapanje ugovora izvan poslovnih prostora i to u skladu s relevantnim odredbama Direktive 2011/83/EU.

Naime, Direktivom 2011/83/EU jedinstveno je uređena materija koja je u ranije važećem Zakonu bila uređena dvjema direktivama i to Direktivom 85/577/EZ o sklapanju ugovora izvan poslovnih prostorija trgovca i Direktivom 97/7/EZ o sklapanju ugovora na daljinu, tako da navedene odredbe ovog Prijedloga zakona sadrže jedinstvena pravila za oba načina sklapanja ugovora. Navedenim se odredbama 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 57. do 61. 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 ovog članka usklađena su s odredbom članka 6. Direktive 2011/83/EU.

Odredbama članka 57. stavka 1. 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 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. 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, odredbom članka 57. stavka 4. ovog Prijedloga zakona propisano je da se ugovorom sadržaj te obavijesti može izmijeniti jedino uz izričit pristanak objiju strana.

Nadalje, odredbama članka 57. stavkom 5. i 6. uređena su posebna pravila o obavještavanju potrošača o cijeni proizvoda ili usluge u situacijama u kojima je ugovor sklopljen na neodređeno vrijeme, odnosno u kojim je ugovorena pretplata.

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 i u članka 57. stavku 7. ovog 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 58. ovog Prijedloga zakona uređen je međusobni odnos obveze obavještavanja iz ovoga Zakona i obveze obavještavanja sadržane u Zakonu o uslugama i Zakonu o elektroničkoj trgovini.

Člankom 59. predviđena su neka posebna pravila obavještanja u situacijama u kojima se ugovor sklapa putem javne dražbe.

Člankom 60. teret dokaza u pogledu ispunjenja obveze obavještanja 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 Zakonom.

Člankom 61. predviđena je mogućnost da neke, tim člankom taksativno navedene, obavijesti potrošaču budu dostavljene u obliku tzv. informativnog obrasca.

Člancima 62. do 65. 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 62. 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.

Člankom 63. Zakona isto pravilo predviđeno je i u pogledu samog ugovora. Tako je predviđeno da ugovor mora biti sklopljen u pisanom obliku ili da potrošač mora dobiti pisanu potvrdu o usmeno sklopljenom ugovoru.

Člankom 64. Zakona predviđeno je da zahtjev kojim potrošač zahtijeva otpočinjanje isporuke nekih usluga prije protoka roka za jednostrani raskid također mora biti dan u pisanom obliku.

Člankom 65. propisane su formalne pretpostavke u pogledu ugovora o pružanju usluga održavanja ili popravaka male vrijednosti koji su sklopljeni na izričit zahtjev potrošača.

Člancima 66. do 71. predviđene su formalne pretpostavke u pogledu ugovora sklopljenih na daljinu. Navedene su odredbe usklađene s odredbama članka 8. Direktive 2011/83/EU.

Člankom 66. propisana su neka temeljna pravila u pogledu forme, odnosno 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. Isti članak nadalje 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.

Članak 67. posebno propisuje obveze trgovca u pogledu obavještanja 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 68. posebno je predviđena obveza trgovca da unaprijed obavijesti potrošača o svakom eventualnom ograničenju u dostavi te o prihvaćenim sredstvima plaćanja.

Člankom 69. 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 i sadržaj ugovora sklopljenog na daljinu.

Članak 70. uređuje formalne pretpostavke obveze obavještanja trgovca u slučaju da potrošač zahtijeva otpočinjanje pružanja određenih usluga prije protoka roka za jednostrani raskid ugovora.

Konačno, člankom Zakona uređen je odnos pravila ovog odjeljka i pravila Zakona o elektroničkoj trgovini.

Odredbama članaka 72. do 79. 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 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 72. ustanovljeno je to pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora, odnosno da je se mogućnost potrošaču da bez navođenja razloga može raskinuti ugovor. Također je definirano da rok za raskid traje 14 dana te se precizno uređuje od kada taj rok započinje teći.

Odredbom članka 73. definirane su posljedice neobavještanja potrošača od strane trgovca o njegovom pravu na jednostrani raskid ugovora pa je predviđeno da se u takvom slučaju rok za raskid produžava na 12 mjeseci.

Člankom 74. precizno je propisano na koji se način ugovor raskida, člankom 75. Zakona propisane su posljedice jednostranog raskida, člankom 76. Zakona obveze trgovca, a člankom 77. Zakona obveze potrošača u slučaju da se potrošač posluži svojim pravom na jednostrani raskid ugovora.

Člankom 78. 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 79. taksativno su navedene situacije u kojima potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora sklopljen izvan poslovnih prostorija ili na daljinu.

Uz članak 80. do 94.

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 dana od sklapanja ugovora taj ugovor raskinuti bez navođenja razloga.

Ove odredbe usklađuju se s Direktivom 2002/65/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. o prodaji financijskih usluga na daljinu.

Uz članak 95.

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.). Nadalje, osim sadržajnog kriterija, za kvalifikaciju nekog ugovora kao ugovora o ograničenoj uporabi, potrebno je da se ispuni i vremenski kriterij, odnosno da je riječ o ugovoru koji se sklapa na razdoblje duže od jedne godine.

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

Ugovor o ponovnoj prodaji je ugovor temeljem kojeg trgovac uz naplatu pomaže potrošaču pri prodaji ili kupnji prava na vremenski ograničenu uporabu (timeshare) ili nekog drugog dugotrajnog turističkog proizvoda, dok je ugovor o zamjeni ugovor temeljem kojeg se

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

Nadalje, propisuje se da se posebnim propisima uređuje niz drugih pitanja vezanih uz ugovore iz 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 III. glave IV. ovog 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 zakonom 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 96.

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 Zakona.

Uz članak 97.

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 98.

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

Uz članak 99.

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

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

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

sadržavati i poseban standardizirani obrazac za jednostrani raskid ugovora, čiji će oblik i sadržaj pravilnikom propisati ministar nadležan za područje zaštite potrošača.

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

Uz članak 100.

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

Uz članak 101.

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 102.

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 103.

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 104.

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

Uz članak 105.

Ovim člankom uređuje se izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova pred pred Sudom časti Hrvatske gospodarske komore i Sudom časti Hrvatske obrtničke komore, te pred centrima za mirenje. Postupci se provode sukladno Pravilniku o Sudu časti Hrvatske gospodarske komore, Pravilniku o Sudu časti Hrvatske obrtničke komore, a postupci pred predmetnim sudovima časti vode se sukladno Zakonu o mirenju, te pravilnicima centara za mirenje.

Kako bi se osiguralo što veća transparentnost u postupcima pred sudovima časti, propisano je da u vijećima predmetnih sudova osim nezavisnih pravnih stručnjaka moraju ravnopravno biti zastupljeni predstavnici trgovaca i potrošača.

Sredstva za troškove postupka pred sudovima časti sufinancirat će se iz državnog proračuna Republike Hrvatske.

Naime, sustavi izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova razvijeni su širom Europe kako bi pomogli građanima koji vode potrošačke sporove, a koji nisu mogli postići sporazum izravno s trgovcem. Prednost je alternativnog rješavanja potrošačkih sporova u tome što je fleksibilniji od upućivanja tužbe na sud i što u mnogim slučajevima može bolje udovoljiti potrebama i potrošača i profesionalaca. U usporedbi sa sudstvom, ovi su sustavi jeftiniji, brži i neslužbeniji, što znači da su privlačno sredstvo potrošačima koji traže pravnu zaštitu, a u isto vrijeme velikim dijelom rasterećuju redovite sudove.

Uz članak 106. do 122.

Ovim odredbama uređuje se postupak zaštite kolektivnih interesa potrošača, što je usklađeno s odredbama Direktive 2009/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2009. o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača (kodificirana verzija).

Odredba članka 106. propisuje da se zaštita kolektivnih interesa potrošača može provesti posebnom tužbom za zaštitu kolektivnih interesa potrošača.

Nadalje, definiraju se propisi o zaštiti potrošača u pogledu čije se povrede može podnijeti tužba za zaštitu kolektivnih interesa potrošača. Riječ je o slijedećim propisima: Zakon o

zaštiti potrošača u dijelu koji se odnosi na isticanje cijena, nepoštenu poslovnu praksu, nepoštene ugovorne odredbe, ugovore sklopljene na daljinu, ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija, ugovore o prodaji financijskih usluga sklopljene na daljinu, ugovore o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare), ugovore o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovore o ponovnoj prodaji, te ugovore o zamjeni; Zakon o obveznim odnosima u dijelu koji se odnosi na odgovornost za materijalne nedostatke i jamstvo za ispravnost prodane stvari, te ugovor o organiziranju putovanja; Zakon o elektroničkoj trgovini, Zakon o potrošačkom kreditiranju, Zakon o uslugama, Zakon o elektroničkim medijima u dijelu koji se odnosi na audiovizualnu medijsku uslugu, Zakon o lijekovima, Pravilnika o načinu oglašavanja o lijekovima i homeopatskim proizvodima osim članka 4. do 10., te Zakona o provedbi Uredbe (EU) br. 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o pravima putnika u prijevozu autobusima i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004.

Također, jasno se određuje pojam osobe protiv koje se može podnijeti tužba za zaštitu kolektivnih interesa potrošača te se određuje krug osoba aktivno legitimiranih za pokretanje takvog postupka.

Propisano je i da postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača može pokrenuti osoba iz neke od država članica Europske unije. Naime, strana osoba može u Republici Hrvatskoj tužiti ne samo trgovca sa sjedištem u Republici Hrvatskoj već i trgovca koji nema sjedište na području Republike Hrvatske kada se njegovo ponašanje, a koje dovodi do povrede prava zaštite potrošača, manifestira na teritoriju Republike Hrvatske.

Nadalje, propisano je koji postupci prethode pokretanju sudskog postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača. Naime, Direktive 2009/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2009. o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača (kodificirana verzija) daje državama članicama na izbor da li će podnošenje tužbe za zaštitu kolektivnih interesa potrošača uvjetovati prethodnim konzultacijama s trgovcem koji svojim ponašanjem vrijeđa propise o zaštiti potrošača. Iako nije obvezatno, takvo su rješenje prihvatile mnoge države članice (kao na primjer, Austrija, Njemačka, Italija) s obrazloženjem da odnosni postupak prethodnih konzultacija može u konačnici rezultirati dogovorom između osoba ovlaštenih za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i trgovca, i time pokretanje skupog i dugotrajnog sudskog postupka učiniti nepotrebnim.

Također, u slučaju da trgovac unatoč upozorenjima osoba ovlaštenih za zaštitu kolektivnih interesa potrošača ne prekine s ponašanjem koje je protivno pravu zaštite potrošača, stranke se, prije podnošenja tužbe za zaštitu kolektivnih interesa potrošača, mogu dogovoriti da pokušaju s mirenjem.

Člankom 110. propisuje se koje je tijelo nadležno prilikom odlučivanja o tužbi za zaštitu kolektivnih interesa potrošača. Budući da već spomenuta Direktiva o sudskim nalogima ostavlja državama članicama opciju između sudske i administrativne nadležnosti predlagatelj je mišljenja da bi za ovakve postupke bilo ipak mnogo pogodnije predvidjeti isključivo sudsku nadležnost. Naime, nadležnost administrativnih tijela za odlučivanje po tužbi za zaštitu kolektivnih interesa potrošača prihvaćena je u malom broju država članica (uglavnom skandinavskim) u kojima u pravilu djeluje tzv. potrošački ombudsman koji je, između ostalog, nadležan da odlučuje po tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača. Razmotrivši moguća rješenja i njihove implikacije u hrvatskom pravnom sustavu, predlagatelj je mišljenja da o tužbi za zaštitu kolektivnih interesa potrošača u Hrvatskoj treba odlučivati sud. Povrh toga, a s ciljem postizanja specijalizacije u rješavanju odnosnih sporova, predlagatelj smatra da odlučivanje o tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača treba rezervirati za trgovačke sudove. Stoga se odredbom članka 110. predviđa da je za suđenje u postupcima

pokrenutim povodom tužbe za zaštitu kolektivnih interesa potrošača stvarno nadležan trgovački sud. Usporednopravna analiza rješenja pojedenih država članica EU pokazuje da se u nekim državama odlučivanje o ovim predmetima povjerilo specijaliziranim, trgovačkim sudovima. Čini se da bi takvo rješenje bilo prihvatljivo i za hrvatsko pravo 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 je za podnošenje tužbe ovlašteno isključivo tijelo javne vlasti, udruga za zaštitu potrošača, ili, pak, komorska ili interesna udruga trgovaca. 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. odnosno mjesto na kojem su se mogle manifestirati štetne posljedice odnosno povrede.

Sto se tiče odluke kojom sud usvaja kao osnovanu tužbu za zaštitu kolektivnih interesa potrošača, pri definiranju elementa iste pošlo 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 odluka suda djeluje *erga omnes* na sve potrošače 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, odnosno postupci za naknadu štete koju potrošač pretrpi zbog protupravnog ponašanja trgovca. *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 118. 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, ukoliko 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. I konačno odnosno rješenje povećava pravnu 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.

Clankom 119. 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 ukoliko obvezu izvrši sa zakašnjenjem. U tom se smislu upućuje na odredbe Ovršnog zakona kojim se uređuje novčana kazna kao posredno sredstvo ovrhe ako se tuženik ne pokori 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 o sudskim nalogima 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 odnosno rješenje iz Direktive o sudskim nalogima (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 ukoliko nije ispunjena i pretpostavka ili vjerojatnost nastanka nenadoknadive štete.

Ovim člankom propisuje se da se u postupku kolektivne zaštite potrošača podredno primjenjuju odredbe Zakona o parničkom postupku i Ovršnog zakona, kao općih propisa kojima se uređuju parnični i ovršni postupak.

Uz članak 123.

Članak 123. kojim se propisuje da će Vlada Republike Hrvatske, na prijedlog ministra nadležnog za poslove zaštite potrošača uredbom imenovati tijela koja će biti nadležna za provedbu Uredbe (EZ-a) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. listopada 2004. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu zakona o zaštiti potrošača.

Naime, ovom je Uredbom potrebnom odrediti tijela koja su nadležna za nadzor nad provedbom Direktiva čiji se popis nalazi u Dodatku I Uredbe kao i jedinstveni ured za vezu. Direktive i Uredbe koje su sastavni dio Dodatka I Uredbe prenesene su u nacionalno zakonodavstvo Republike Hrvatske, odnosno za njihovu je provedbu utvrđen pravni okvir.

Uz članak 124.

Odredbom ovoga članka definirani su nositelji zaštite potrošača, i to: Hrvatski sabor, Vlada Republike Hrvatske, ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača, nadležne inspekcije, jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave, ostala tijela javne vlasti svako iz svoje

nadležnosti za područje zaštite potrošača, Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača i udruge za zaštitu potrošača.

Uz članak 125.

Ovim člankom propisuje se osnivanje, sastav i uloga Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača. Vijeće čine predstavnici koji se imenuju na razdoblje od četiri godine, koje je savjetodavno tijelo Vladi Republike Hrvatske i ima tajnika koji obavlja sve stručne poslove, a administrativne poslove obavlja ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača.

Uz članak 126.

Ovim člankom propisuje se jedinicama lokalne i područne (regionalne) samouprave obveza za sustavno promicanje zaštite potrošača na svom području kao i aktivnosti u pogledu informiranja i edukacije potrošača, organiziranja savjetovanja potrošača, iniciranja i podupiranja projekata udruga koji unaprjeđuju i promiču prava potrošača, te sudjelovanje u provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača na lokalnoj razini.

Ova odredba se predlaže obzirom da se kroz provedbu projekata savjetovanja potrošača pokazalo da nije moguće na nacionalnoj razini savjetovati potrošače o pitanjima koja se vezana isključivo uz područje na kojem potrošači trajno ili povremeno borave kao što su primjerice pružanje komunalnih usluga (opskrba pitkom vodom, odvodnja i pročišćavanje otpadnih voda, skupljanje i odvoz komunalnog otpada).

Uz članak 127.

Ovim člankom propisuje se osnivanje i udruživanje udruga za zaštitu potrošača.

Uz članak 128.

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.

Intenzivna suradnja ministarstva nadležnog za poslove zaštite potrošača s udrugama za zaštitu potrošača putem projekata u području savjetovanja, edukacije i informiranja potrošača značajno je doprinijela višoj razini informiranosti potrošača kao i senzibiliziranju javnosti za ovu problematiku, čime su udruge prepoznate kao važan dionik u politici zaštite potrošača.

Obzirom na njihovu specifičnu ulogu u ovom području, financiranje projektnih aktivnosti udruga za zaštitu potrošača osigurava se u državnom proračunu Republike Hrvatske, odnosno proračunima jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave, čime se osigurava neovisnost u njihovom djelovanju u provođenju politike zaštite potrošača.

Uz članak 129.

Odredbom ovoga članka propisuje se koje poslove na području zaštite potrošača mogu obavljati udruge za zaštitu potrošača.

Uz članak 130.

Ovim člankom propisuje se donošenje i sadržaj Nacionalnog programa zaštite potrošača. Naime, za provedbu politike zaštite potrošača potrebno je za određeno razdoblje utvrditi osnovne ciljeve, mjere i aktivnosti koje će se provoditi, a kako bi se podigla razina zaštite potrošača. Isto tako, propisuje se izvještavanje Hrvatskoga sabora o ostvarivanju politike zaštite potrošača iz Nacionalnog programa.

Uz članak 131.

Ovim člankom određuje se ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača kao koordinator rada svih nositelja zaštite potrošača vezano uz provođenje politike zaštite potrošača.

Uz članak 132.

Odredbom ovoga članka propisuje se način dodjeljivanja financijskih sredstava udrugama za zaštitu potrošača za projekte namijenjene savjetovanju, informiranju i edukaciji potrošača. U pogledu navedenog, ranijem važećim Zakonom bilo je propisano da ministar nadležan za poslove zaštite potrošača na temelju javnog natječaja odlukom dodjeljuje financijska sredstva udrugama za zaštitu potrošača, za projekte kojima je cilj promicanje zaštite potrošača. Međutim, uzimajući u obzir članak 126. ovoga Prijedloga zakona kojim se uređuju aktivnosti jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave u provođenju politike zaštite potrošača na svojem području, potrebno je proširiti krug osoba koje mogu raspisivati natječaje za projekte udruga za zaštitu potrošača, a kako bi se financirali projekti i rad udruga za zaštitu potrošača koje djeluju na lokalnoj razini. Tako je propisano da javni natječaj za obavljanje poslova iz stavka 1. ovoga članka raspisuje ministar nadležan za poslove zaštite potrošača, čelnik tijela javne vlasti nadležnog za pojedino područje zaštite potrošača, odnosno čelnik tijela jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave, te da se aktivnosti iz stavka 1. ovoga članka sufinanciraju se iz državnog proračuna Republike Hrvatske, odnosno proračuna jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave.

Uz članak 133.

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

Uz članak 134., 135., 136. i 137.

Ovim člankom propisan je inspekcijski nadzor nad provođenjem odredbi ovoga Zakona, te provođenje mjera prema Uredbi (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. listopada 2004. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu zakona o zaštiti potrošača.

Nadalje, propisuje se da će inspektor uzeti u obzir prijavu potrošača tek nakon što je potrošač iscrpio postupak pisanog prigovora i/ ili postupka po reklamaciji kada su u pitanju javne usluge.

Uz članak 138., 139. i 140.

Ovim člancima propisane su prekršajne odredbe za trgovca – pravnu osobu, odgovornu osobu u pravnoj osobi, trgovca-fizičku osobu i odgovornu osobu u tijelu javne vlasti i u jedinici

lokalne i područne (regionalne) samouprave.

Uz članak 141. do 147.

Ovim člancima propisane su prijelazne i završne odredbe.

Člankom 141. propisuje se da su jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave u roku od godine dana dužne organizirati savjetovanje potrošača na svom području. Naime, na ovaj način osigurava se odgovarajuće razdoblje za uspostavljanje savjetovanja potrošača na lokalnoj razini.

Ovim člancima propisuje se donošenje podzakonskih akata, odnosno Odluke Vlade Republike Hrvatske kojom će se odrediti osobe koje imaju aktivnu legitimaciju za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača, Uredbe kojom će Vlada Republike Hrvatske imenovati tijela koja će biti nadležna za provedbu Uredbe (EZ-a) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. listopada 2004. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu zakona o zaštiti potrošača, te Odluke o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača. Predviđeno je da će se obje Odluke i Uredba donijeti u roku od 60 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

Nadalje, predviđeno je i donošenje pravilnika temeljem ovoga Zakona i to članka 7. stavka 9., kojim će se urediti način isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere, članka 74. stavka 2. kojim će se propisati oblik i sadržaj obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora sklopljenih na daljinu i izvan poslovnih prostorija, članka 98. stavka 3. kojim će se propisati oblik i sadržaj obavijesti koju je trgovac dužan dostaviti potrošaču prije prihvaćanja ponude ili sklapanja ugovora o vremenski ograničenoj uporabi, dugotrajnim proizvodima za odmor, ponovnoj prodaji i zamjeni i članka 99. stavka 7. kojim će se propisati oblik i sadržaj obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora koje mora sadržavati ugovor o vremenski ograničenoj uporabi, dugotrajnim proizvodima za odmor, ponovnoj prodaji i zamjeni i to u roku od mjesec dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

Također, propisano je da su Hrvatska gospodarska komora i Hrvatska obrtnička komora dužne u roku od 6 mjeseca od dana stupanja na snagu ovoga Zakona uskladiti s odredbama ovoga Zakona Pravilnik o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i Pravilnik o Sudu časti pri Hrvatskoj obrtničkoj komori.

Nadalje, propisano je da do dana stupanja na snagu propisa iz članka 142., 143. i 144. ovoga Zakona ostaju na snazi podzakonski propisi doneseni na temelju Zakon o zaštiti potrošača („Narodne novine“, br. 79/07, 125/07, 75/09, 79/09, 89/09, 133/09, 78/12 i 56/13) u dijelu u kojem nisu u suprotnosti s ovim Zakonom i to Uredba o određivanju osoba ovlaštenih za pokretanje postupka radi zaštite kolektivnih interesa potrošača (Narodne novine 124/2009), Uredba o određivanju tijela za provedbu Uredbe (EZ-a) br.2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. listopada 2004. o suradnji nacionalnih tijela odgovornih za nadzor nad provedbom propisa o zaštiti potrošača (Narodne novine broj 65/2010), Odluka o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača (Narodne novine br. 21/08, 81/08, 90/08, 92/08,

43/09, 96/09, 150/09, 27/10, 124/10, 88/11 i 98/12), Pravilnik o načinu isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda i usluga (Narodne novine 52/10 i 86/10), Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora o vremenski ograničenoj uporabi, dugotrajnim proizvodima za odmor, ponovnoj prodaji i zamjeni (Narodne novine broj 134/2012) i Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o ugovoru o vremenski ograničenoj uporabi, dugotrajnim proizvodima za odmor, ponovnoj prodaji i zamjeni (Narodne novine broj 134/2012).

I zaključno, člankom 149. propisano je stupanje na snagu ovoga Zakona. Predviđen je uobičajeni, osmodnevni *vacatio legis*, osim u pogledu odredbi članka 4. stavka 1., članka 39. i 40., članka 42., članka 44. do 48. i članka 57. do 79. ovoga Zakona koji stupaju na snagu 13. lipnja 2014. godine i članka 18. do 23. ovoga Zakona koji stupaju na snagu 1. siječnja 2015.

Naime, odredbama članka 4. stavka 1., članka 39. i 40., članka 42., članka 44. do 48. i članka 57. do 79., prenose se u nacionalno zakonodavstvo odredbe Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011 o pravima potrošača te o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive 85/577/EZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (Tekst značajan za EGP) (SL L 304, 22.11.2011.) čija je primjena predviđena od 13. lipnja 2014. godine, slijedom čega je predviđeno istodobno stupanje na snagu predmetnih odredbi ovoga Prijedloga zakona.

Nadalje, odredbama članka 18. do 23. ovoga Prijedloga zakona uređuju se posebni oblici prodaje. Obzirom da trgovci svoje planove promidžbenih aktivnosti donose unaprijed za tekuću godinu, ukoliko bi ove odredbe stupile na snagu uobičajenom osmodnevnom roku, mogle bi negativno utjecati na poslovanje i već ugovorene obveze trgovaca vezano uz predmetne aktivnosti. Stoga se predlaže da predmetne odredbe stupe na snagu 1. siječnja 2015. godine čime bi se poslovnom sektoru osiguralo adekvatno razdoblje prilagodbe svojeg poslovanja predmetnim odredbama.