

**VLADA REPUBLIKE HRVATSKE**

---

**KONAČNI PRIJEDLOG ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA  
ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA**

---

**Zagreb, studeni 2018.**

# KONAČNI PRIJEDLOG ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA

## Članak 1.

U Zakonu o zaštiti potrošača (Narodne novine, br. 41/14 i 110/15), u članku 7. stavku 7. iza riječi: "cijene" stavlja se točka, a riječi: "i uvjeta prodaje." brišu se.

## Članak 2.

Članak 8. mijenja se i glasi:

„(1) Trgovac je dužan uvjete prodaje jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti u poslovnim prostorijama.

(2) Trgovac je dužan pridržavati se uvjeta prodaje.

(3) Posebne uvjete prodaje trgovac može odobriti za:

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

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

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

## Članak 3.

U članku 12. stavku 1. iza riječi: „na“ dodaju se riječi: „papiru ili nekom drugom“.

## Članak 4.

U članku 18. stavci 4. i 5. mijenjaju se i glase:

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

(5) Odredbe stavka 4. ovoga članka ne primjenjuju se na:

1. oglašavanje

2. ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija i ugovore sklopljene na daljinu iz dijela III. glave III. odjeljka I. ovoga Zakona

3. slučajeve kada posebni oblik prodaje traje najdulje tri dana.“.

## Članak 5.

Naslov iznad članka 25. i članak 25. mijenjaju se i glase:

*„Savjetodavno tijelo i povjerenstvo za reklamacije potrošača*

### Članak 25.

(1) Pravna osoba s javnom ovlasti koja obavlja regulatorne poslove u pogledu javnih usluga iz članka 24. stavka 1. ovoga Zakona, dužna je osnovati savjetodavno tijelo u čijem radu, sudjeluje i predstavnik udruge za zaštitu potrošača, te na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način, nakon mišljenja savjetodavnog tijela, donositi odluke koje se odnose na zaštitu prava potrošača – korisnika javnih usluga iz članka 24. stavka 1. ovoga Zakona.

(2) Jedinica lokalne samouprave koja odlučuje o pravima i obvezama potrošača korisnika - javnih usluga iz članka 24. stavka 1. ovoga Zakona dužna je osnovati savjetodavno tijelo u čijem radu, sudjeluje i predstavnik udruge za zaštitu potrošača, te na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način, nakon mišljenja savjetodavnog tijela, donositi odluke koje se odnose na zaštitu prava potrošača – korisnika javnih usluga iz članka 24. stavka 1. ovoga Zakona.

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

(4) Iznimno od stavka 2. ovoga članka, pojedine jedinice lokalne samouprave mogu osnovati zajedničko savjetodavno tijelo iz stavka 2. ovoga članka, ukoliko isti trgovac pruža javne usluge iz članka 24. stavka 1. ovoga Zakona na području tih jedinica lokalne samouprave.

(5) Trgovac koji pruža javne usluge iz članka 24. stavka 1. ovoga Zakona dužan je osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača u čijem radu, sudjeluje i predstavnik udruge za zaštitu potrošača.

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

(7) Udruge za zaštitu potrošača objavljuju na svojim mrežnim stranicama popis pravnih osoba s javnom ovlasti i jedinica lokalne samouprave iz stavaka 1., 2. i 4. ovoga članka i popis trgovaca iz stavaka 5. i 8. ovoga članka.

(8) Iznimno od stavka 5. ovoga članka, za pojedine djelatnosti koje obavljaju trgovci koji imaju do pet zaposlenih može se pri Hrvatskoj obrtničkoj komori ili Hrvatskoj gospodarskoj komori osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača.

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

(10) Postupak osnivanja, način rada, te prava i obveze članova savjetodavnog tijela, odnosno povjerenstva za reklamacije potrošača uređuje se aktima pravne osobe s javnom ovlasti i jedinice lokalne samouprave iz stavaka 1., 2. i 4. ovoga članka, odnosno trgovca iz stavaka 5. i 8. ovoga članka.“.

### **Članak 6.**

Iza članka 25. dodaje se naslov i članak 25.a koji glase:

*„Reklamacije potrošača – korisnika javnih usluga*

#### **Članak 25.a**

(1) Po primitku odgovora na pisani prigovor iz članka 10. ovoga Zakona, potrošač može podnijeti reklamaciju povjerenstvu iz članka 25. stavka 5. ili 8. ovoga Zakona.

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

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

### **Članak 7.**

Iza članka 38. dodaje se naslov i članak 38.a koji glase:

*„Teret dokaza*

#### **Članak 38.a**

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

### **Članak 8.**

U članku 40. točka 7. mijenja se i glasi:

„7. putovanju u paket aranžmanu i povezanom putnom aranžmanu sukladno odredbama zakona kojim se uređuje pružanje usluga u turizmu“.

### **Članak 9.**

U cijelom članku 43. riječ: „proizvod“ u određenom padežu zamjenjuje se riječju: „roba“ u odgovarajućem padežu.

U stavku 3. riječ: „prodanog“ zamjenjuje se riječju: „prodane“.

### **Članak 10.**

U članku 66.a stavci 2. i 3. mijenjaju se i glase:

„(2) Ugovor iz stavka 1. ovoga članka smatra se sklopljenim, kad potrošač, nakon primitka ponude, dostavi trgovcu potvrdu svoje suglasnosti o sklapanju ugovora.

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

### **Članak 11.**

U dijelu IV. naziv glave I. i članak 105. mijenjaju se i glase:

#### **„ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA**

#### **Članak 105.**

Potrošač može pokrenuti postupak za rješavanje sporova protiv trgovaca pred ovlaštenim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u skladu sa posebnim zakonom kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova.“.

### **Članak 12.**

U članku 106. stavak 1. mijenja se i glasi:

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

1. članka 4. stavka 1., članka 7., članaka 30. do 40., članka 42. i članaka 44. do 104. ovoga Zakona
2. zakona kojim se uređuju obvezni odnosi u dijelu koji se odnosi na odgovornost za materijalne nedostatke i jamstvo za ispravnost prodane stvari
3. zakona kojim se uređuje pružanje usluga u turizmu u dijelu koji se odnosi na ugovor o putovanju u paket-aranžmanu i ugovor o povezanom putnom aranžmanu
4. zakona kojim se uređuje elektronička trgovina
5. zakona kojim se uređuju elektronički mediji u dijelu koji se odnosi na audiovizualnu medijsku uslugu
6. zakona kojim se uređuje potrošačko kreditiranje
7. zakona kojim se uređuju usluge
8. zakona kojim se uređuju lijekovi
9. pravilnika kojim se uređuje način oglašavanja o lijekovima
10. zakona kojim se uređuje provedba Uredbe (EU) br. 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o pravima putnika u prijevozu autobusima i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004
11. zakona kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova
12. zakona kojim se uređuje provedba Uredbe (EU) 2018/302 Europskog parlamenta i Vijeća od 28. veljače 2018. o rješavanju pitanja neopravdanoga geografskog blokiranja i drugih oblika diskriminacije na unutarnjem tržištu na temelju državljanstva, mjesta boravišta ili mjesta poslovnog nastana klijenta te o izmjeni uredbi (EZ) br.2006/2004 i EU 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ.“.

### **Članak 13.**

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

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

### **Članak 14.**

U članku 128. stavak 2. mijenja se i glasi:

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

### **Članak 15.**

U članku 132. stavak 3. briše se.

Dosadašnji stavci 4. i 5. postaju stavci 3. i 4.

### **Članak 16.**

Iza članka 132. dodaje se naslov i članak 132.a koji glase:

*„Stručni ispit za obavljanje poslova savjetovanja, informiranja i izobrazbe potrošača*

#### **Članak 132.a**

(1) Osoba koja obavlja poslove savjetovanja, informiranja i izobrazbe potrošača iz članka 132. stavka 1. ovoga Zakona na temelju javnog natječaja za provedbu kojeg su sredstva osigurana u državnom proračunu Republike Hrvatske mora položiti stručni ispit za obavljanje poslova savjetovanja, informiranja i izobrazbe potrošača pri ministarstvu nadležnom za poslove zaštite potrošača.

(2) Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača donosi pravilnik kojim će se urediti postupak ocjenjivanja stručne osposobljenosti osoba za obavljanje poslova savjetovanja, informiranja i izobrazbe potrošača.“.

### **Članak 17.**

U članku 134. stavku 1. riječi: „Ministarstva gospodarstva“ zamjenjuju se riječima: „središnjeg tijela državne uprave nadležnog za inspekcijske poslove“.

### **Članak 18.**

U članku 135. riječi: „postupke iz članka 10. stavka 1. i 2. i/ili članka 25. stavka 5.“ zamjenjuju se riječima: „pravni put iz članka 10. i/ili članka 25.a stavka 1.“.

## Članak 19.

Članak 137. mijenja se i glasi:

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

1. ne označi proizvode sukladno članku 6. ovoga Zakona
2. maloprodajna cijena proizvoda i usluge i cijena za jedinicu mjere nije istaknuta jasno, vidljivo, čitljivo i na način propisan člankom 7. ovoga Zakona
3. uvjeti prodaje nisu istaknuti jasno, vidljivo i čitljivo u poslovnim prostorijama trgovca (članak 8. stavak 1.)
4. prilikom odobravanja popusta za pojedine proizvode ili skupine proizvoda trgovac nije istaknuo cijenu u redovnoj prodaji i cijenu tijekom trajanja posebnog oblika prodaje (članak 8. stavak 4.)
5. prilikom trajanja posebnih oblika prodaje unutar poslovnih prostorija, trgovac nije istaknuo cijenu u redovnoj prodaji i cijenu tijekom trajanja posebnog oblika prodaje (članak 18. stavak 4.)
6. sezonsko sniženje provodi suprotno pravilniku iz članka 21. stavka 2. ovoga Zakona
7. prodaje proizvod koji ima grešku, a nije jasno, vidljivo i čitljivo obilježio na proizvodu ili na prodajnome mjestu da je riječ o prodaji proizvoda s greškom te upoznao potrošača u čemu se sastoji greška na proizvodu (članak 22.)
8. proizvod koji se prodaje po nižoj cijeni od cijene u redovnoj prodaji jer mu uskoro istječe rok uporabe nema dodatno jasno, vidljivo i čitljivo istaknut krajnji rok uporabe (članak 23.).

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

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

1. nije obračunao i isplatio kamate po kamatnoj stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca za cijelo razdoblje, računajući od dana primljenog predujma do dana isporuke proizvoda (članak 13. stavak 1.)
2. ne primjenjuje obračun i cijene uređene posebnim propisima (članak 24. stavak 2.)
3. nije potrošača na jasan i razumljiv način obavijestio, odnosno predao ili predočio isprave iz članka 42. stavka 1. točke 6. ovoga Zakona

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

5. u slučaju robe s materijalnim nedostatkom nije prema izboru potrošača uklonio nedostatak na robu, nije predao drugu robu bez nedostatka, nije snizio cijenu te nakon isteka naknadnog razumnog roka za ispunjenje, odnosno i bez ostavljanja naknadnog roka za ispunjenje u slučaju ako je nakon obavijesti o nedostacima izjavio da neće ispuniti ugovor ili ako iz okolnosti konkretnog slučaja očito proizlazi da neće moći ispuniti ugovor ni u naknadnom roku, nije na zahtjev potrošača vratio iznos plaćen za tu robu 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. robu za koju je dano jamstvo nije popravio u razumnom roku ili ako to nije učinio, a umjesto toga nije potrošaču predao robu koja je ispravna ili nije ispunio drugu obvezu koju je bio dužan ispuniti sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima o jamstvu za ispravnost prodane stvari (članak 43. stavak 3.)

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

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

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

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

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

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

(4) Tržišni inspektor će rješenjem narediti trgovcu:

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

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

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

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

5. vraćanje više naplaćenog iznosa oštećenom potrošaču ako utvrdi da nije primijenio obračun i cijenu uređenu posebnim propisom (članak 24. stavak 2.)

6. vraćanje dodatno naplaćenog novčanog iznosa oštećenom potrošaču bez njegova izričitog pristanka vezano uz dodatna plaćanja (članak 47.)

7. 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. stavci 1. i 3.).

(5) Žalba izjavljena protiv rješenja iz ovoga članka ne odgađa izvršenje rješenja, a o njoj odlučuje središnje tijelo državne uprave nadležno za inspekcijske poslove.

(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.“

## **Članak 20.**

Članak 138. mijenja se i glasi:

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

1. ne označi proizvode sukladno članku 6. stavicima 1., 2. i 3. ovoga Zakona
2. jasno, vidljivo i čitljivo ne istakne iznos maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda ili usluga koje pruža (članak 7. stavak 1.)
3. na proizvodu ili prodajnom mjestu, osim cijena iz članka 7. stavka 1. ovoga Zakona, istakne druge cijene, osim u slučajevima iz članka 8. stavka 4. i glave II. dijela II. ovoga Zakona (članak 7. stavak 2.)
4. kod proizvoda u rasutom stanju, ne istakne cijenu za jedinicu mjere na prodajnom mjestu proizvoda (članak 7. stavak 4.)
5. se ne pridržava istaknute maloprodajne cijene (članak 7. stavak 7.)
6. pri oglašavanju u kojem se navodi maloprodajna cijena proizvoda ili usluga ne navede i cijenu za jedinicu mjere (članak 7. stavak 8.)
7. uvjete prodaje u poslovnim prostorijama ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo (članak 8. stavak 1.)
8. se ne pridržava uvjeta prodaje (članak 8. stavak 2.)
9. prilikom odobravanja popusta za pojedine proizvode ili skupine proizvoda nije istaknuo cijenu sukladno članku 18. ovoga Zakona (članak 8. stavak 4.)
10. ne omogući provjeru ispravnosti zaračunatog iznosa u odnosu na kupljene proizvode ili pružene usluge (članak 9. stavak 1.)

11. naplati ispostavljanje računa (članak 9. stavak 2.)
12. ne omogući podnošenje pisanog prigovora u poslovnim prostorijama ili ne potvrdi primitak prigovora (članak 10. stavak 1.)
13. ne omogući podnošenje pisanog prigovora putem pošte, telefaks uređaja ili elektroničke pošte (članak 10. stavak 2.)
14. u poslovnim prostorijama vidljivo ne istakne obavijest o načinu podnošenja pisanih prigovora iz članka 10. stavaka 1. i 2. ovoga Zakona (članak 10. stavak 3.)
15. na računu ispostavljenom za javnu uslugu vidljivo ne istakne obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora (članak 10. stavak 4.)
16. u pisanom obliku ne odgovori na zaprimljeni prigovor potrošača iz članka 10. stavka 1. ovoga Zakona, 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.)
17. ne vodi i ne čuva evidenciju prigovora potrošača iz članka 10. stavaka 1. i 2. ovoga Zakona na trajnom mediju godinu dana od dana primitka pisanog prigovora potrošača (članak 10. stavak 6.)
18. upućuje pozive i/ili poruke putem telefona potrošačima koji su se upisali u Registar iz članka 11.a ovoga Zakona
19. ne ispostavi ponudu na papiru ili drugom trajnom mediju s opisom radova te potrebnog materijala i dijelova za popravak za usluge popravaka i održavanja proizvoda, ako je vrijednost usluge veća od 500,00 kuna (članak 12. stavak 1.)
20. ne postupi sukladno članku 47. ovoga Zakona ako se tijekom popravka pojavi potreba za dodatnim radovima i ugradnjom dodatnih dijelova (članak 12. stavak 2.)
21. nije potrošaču obračunao i isplatio kamate sukladno članku 13. stavku 1. ovoga Zakona
22. nije potrošaču vratio iznos uplaćenog predujma uvećanog za zakonske zatezne kamate, računajući od dana primitka predujma do dana isplate, što je moguće prije, a najkasnije u roku od sedam dana od dana raskida ugovora (članak 13. stavak 2.)
23. potrošaču ne prizna da je račun plaćen sukladno odredbama članka 14. ovoga Zakona
24. potrošaču naplati izdavanje opomene radi naplate neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja (članak 15. stavak 1.)
25. na računu za javnu uslugu ne istakne iznos neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja za prethodna razdoblja (članak 15. stavak 2.)
26. pokrene postupak prisilne naplate prije okončanja sudskog ili izvansudskog postupka glede osporenih neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja (članak 15. stavak 3.)

27. ambalaža dovodi potrošača u zabludu glede mase i veličine proizvoda te ako nije sukladna posebnim zahtjevima za ambalažu (članak 16. stavak 1.)
28. ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo cijenu proizvoda i usluge zamatanja (članak 16. stavak 2.)
29. na zahtjev potrošača ne zadrži ambalažu prodanog proizvoda (članak 16. stavak 3.)
30. ostavlja oglasne poruke i materijale u ili na kućnim kovčežićima te na ili ispred kućnih vrata potrošača ako je takva zabrana na njima jasno napisana (članak 17. stavak 1.)
31. tijekom trajanja posebnog oblika prodaje unutar poslovnih prostorija, proizvode prodaje po cijeni koja nije niža od cijene tih proizvoda u redovnoj prodaji te ako nije istaknuo cijenu u redovnoj prodaji i cijenu tijekom trajanja posebnog oblika prodaje (članak 18. stavci 1. i 4.)
32. ako prodaje proizvode po nižoj cijeni, u slučajevima koji se ne smatraju rasprodajom (članak 20.)
33. postupuje suprotno odredbama pravilnika iz članka 21. stavka 2. ovoga Zakona
34. nije jasno, vidljivo i čitljivo označio na proizvodu ili na prodajnom mjestu da je riječ o prodaji proizvoda s greškom niti je upoznao potrošača u čemu se sastoji greška na proizvodu (članak 22.)
35. za proizvode kojima istječe rok uporabe nije dodatno jasno, vidljivo i čitljivo istaknuo krajnji rok uporabe (članak 23.)
36. ne primjenjuje obračun i cijene uređene posebnim propisima (članak 24. stavak 2.)
37. naplati uslugu očitavanja mjernih uređaja, osim u slučajevima koji su određeni posebnim propisom (članak 24. stavak 3.)
38. ne omogući potrošaču upoznavanje unaprijed sa svojim općim uvjetima poslovanja te uvjetima korištenja javnih usluga i javno ih ne objavi na svojim mrežnim stanicama (članak 24. stavak 4.)
39. pisanim putem ne obavijesti potrošača o svakoj promjeni svojih općih uvjeta poslovanja i uvjeta korištenja javnih usluga (članak 24. stavak 5.)
40. ne osnuje povjerenstvo za reklamacije potrošača ili u sastavu povjerenstva nema predstavnika udruga za zaštitu potrošača (članak 25. stavak 5.)
41. povjerenstvo za reklamacije potrošača ne odgovori pisanim putem na zaprimljenu reklamaciju u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije (članak 25.a stavak 2.)
42. ne omogući priključak na distribucijsku mrežu i uporabu priključka i mreže te pružanje usluga pod nediskriminirajućim, unaprijed poznatim i ugovorenim uvjetima (članak 26.)

43. 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.)

44. 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.)

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

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

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

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

49. u slučaju robe s materijalnim nedostatkom nije prema izboru potrošača uklonio nedostatak na robi, nije predao drugu robu bez nedostatka, nije snizio cijenu te nakon isteka naknadnog razumnog roka za ispunjenje, odnosno i bez ostavljanja naknadnog roka za ispunjenje u slučaju ako je nakon obavijesti o nedostacima izjavio da neće ispuniti ugovor ili ako iz okolnosti konkretnog slučaja očito proizlazi da neće moći ispuniti ugovor ni u naknadnom roku, nije na zahtjev potrošača vratio iznos plaćen za tu robu 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.)

50. robu za koju je dano jamstvo nije popravio u razumnom roku ili ako to nije učinio, a umjesto toga nije potrošaču predao robu koja je ispravna 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.)

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

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

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

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

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

56. nije dao potrošaču obavijesti sukladno članku 65. stavku 1. ovoga Zakona

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

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

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

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

61. nije na mrežnoj stranici naznačio postoje li ograničenja u dostavi te koja su sredstva plaćanja prihvaćena (članak 68.)

62. u razumnom roku nakon sklapanja ugovora na daljinu, a najkasnije u trenutku isporuke robe ili početka izvršavanja usluge, nije dostavio potrošaču sklopljeni ugovor na trajnom mediju (članak 69. stavak 1.)

63. nije, bez odgađanja, dostavio potrošaču potvrdu o primitku izjave o raskidu na trajnom mediju (članak 74. stavak 4.)

64. nije izvršio potrošaču povrat plaćenog iznosa sukladno članku 76. stavku 1. ovoga Zakona

65. nije izvršio potrošaču povrat plaćenog iznosa sukladno članku 76. stavku 3. ovoga Zakona

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

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

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

69. 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.)

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

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

72. 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.)

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

74. 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.)

75. 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.)

76. 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.)

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

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

79. 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.)

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

81. 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.)

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

83. 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.)

84. potrošaču dostavi ugovor koji ne sadrži zaseban obrazac za jednostrani raskid ugovora (članak 99. stavak 5.)

85. 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.)

86. 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.)

87. 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.)

88. 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.)

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

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

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

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

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

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

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

## **Članak 21.**

Članak 139. mijenja se i glasi:

„Novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 15.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj odgovorna osoba u pravnoj osobi s javnom ovlasti ili jedinici lokalne samouprave ako:

1. pravna osoba s javnom ovlasti koja obavlja regulatorne poslove u pogledu javnih usluga iz članka 24. stavka 1. ovoga Zakona ne osnuje savjetodavno tijelo u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača i ako donosi odluke bez mišljenja savjetodavnog tijela ili ih donosi na netransparentan, neobjektivan i diskriminirajući način (članak 25. stavak 1.)

2. jedinica lokalne samouprave koja odlučuje o pravima i obvezama potrošača korisnika - javnih usluga iz članka 24. stavka 1. ovoga Zakona ne osnuje savjetodavno tijelo u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača, ako djeluje i ima sjedište na području jedinice područne (regionalne) samouprave na čijem se području nalazi jedinica lokalne samouprave iz članka 25. stavka 2. ovoga Zakona i ako donosi odluke bez mišljenja savjetodavnog tijela ili ih donosi na netransparentan, neobjektivan i diskriminirajući način (članak 25. stavci 2. i 3.).“.

## **Članak 22.**

(1) Vlada Republike Hrvatske donijet će odluku o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača iz članka 125. stavka 2. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine, br. 41/14 i 110/15) koji je izmijenjen člankom 13. ovoga Zakona u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

(2) Do dana stupanja na snagu odluke iz stavka 1. ovoga članka ostaje na snazi Odluka o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača (Narodne novine, br. 90/14 i 44/16).

## **Članak 23.**

Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača donijet će pravilnik iz članka 132.a stavka 2. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine, br. 41/14 i 110/15) koji je dodan člankom 16. ovoga Zakona u roku 90 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

## **Članak 24.**

Osobe koje obavljaju poslove savjetovanja, informiranja i izobrazbe potrošača dužne su položiti stručni ispit iz članka 132.a stavka 2. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine, br.

41/14 i 110/15) koji je dodan člankom 16. ovoga Zakona u roku od četiri mjeseca od dana stupanja na snagu Pravilnika iz članka 23. ovoga Zakona.

### **Članak 25.**

Danom stupanja na snagu zakona kojim će se urediti provedba Uredbe (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2017. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisa o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004 prestaju važiti odredbe članka 123. i 136. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine, br. 41/14 i 110/15).

### **Članak 26.**

Ovaj Zakon stupa na snagu osmoga dana od dana objave u Narodnim novinama, osim članka 12. u dijelu kojim se mijenja članak 106. stavak 1. točka 12. Zakona o zaštiti potrošača koji stupa na snagu danom stupanja na snagu zakona kojim će se urediti provedba Uredbe (EU) 2018/302 Europskog parlamenta i Vijeća od 28. veljače 2018. o rješavanju pitanja neopravdanoga geografskog blokiranja i drugih oblika diskriminacije na unutarnjem tržištu na temelju državljanstva, mjesta boravišta ili mjesta poslovnog nastana klijenta te o izmjeni uredbi (EZ) br. 2006/2004 i EU 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ i članka 17. ovoga Zakona koji stupa na snagu 1. travnja 2019. godine.

## O B R A Z L O Ž E N J E

### I. RAZLOZI ZBOG KOJI SE ZAKON DONOSI

Zakon o zaštiti potrošača (Narodne novine, br. 14/14 i 110/15) donesen u ožujku 2014. godine, izmijenjen u rujnu 2015. godine predstavlja opći regulatorni okvir u području zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj kojim je preneseno europsko zakonodavstvo u ovom području, a koje čine:

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

Predmetnim su Zakonom, među ostalim, propisana pravila u pogledu odobravanja popusta kao i posebnih oblika prodaje, primjerice akcijske prodaje, sezonskih sniženja i rasprodaje, poglavito u dijelu koji se odnosi na način isticanja maloprodajne cijene.

Nadalje, specifična nacionalna pravila u pogledu posebnih oblika prodaje, odnosno prodaje s pogodnostima, primjerice akcijske prodaje i sezonskih sniženja, prema mišljenju Europske komisije potrebno je jasnije propisati kako bi se postiglo potpuno usklađivanje s Direktivom 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća („Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi”), te kako ne bi došlo do povrede prava Europske unije.

U sadržaju odredbe članka 18. stavka 4. važećeg Zakona o zaštiti potrošača kojom je za vrijeme posebnih oblika prodaje propisano obvezno isticanje redovne cijene i umanjene cijene

nije posve razvidno da se predmetna obveza odnosi na prodaju unutar poslovnih prostorija kao i odnosi li se predmetna odredba i oglašavanje.

Stoga je u cilju potpunog usklađivanja s odredbama Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi ovim Konačnim prijedlogom zakona potrebno jasnije istaknuti da se obveza isticanja dvije cijene odnosi isključivo na prodaju unutar poslovnih prostorija kao i da se ista ne odnosi na oglašavanje.

Isto tako, u cilju veće transparentnosti prilikom donošenja odluka koje se odnose na prava potrošača, odredbama važećeg Zakona o zaštiti potrošača propisana je i obveza osnivanja savjetodavnih tijela pri tijelima javne vlasti i jedinicama lokalne i područne samouprave koje odlučuju o pravima i obvezama potrošača, poglavito u odnosu na određivanje uvjeta prodaje i cijena pojedinih javnih usluga, članovi kojih su i predstavnici udruga za zaštitu potrošača.

U praksi je provedba navedenih odredbi nailazila na određene poteškoće u odnosu na područje njene primjene. Naime, obveza osnivanja savjetodavnog tijela iz važećeg Zakona o zaštiti potrošača prvenstveno je bila usmjerena na pravne osobe s javnom ovlasti, odnosno regulatorna tijela koji djeluju u području pojedinih javnih usluga iz članka 24. Zakona o zaštiti potrošača, međutim isto nije bilo razvidno iz odredbe članka 25. stavka 1. važećeg Zakona o zaštiti potrošača. Slijedom navedenog, a kako bi navedeno bilo jasnije propisano, potrebno je preciznije odrediti koja tijela imaju obvezu osnivanja savjetodavnih tijela, odnosno propisati da se predmetna obveza odnosi na pravne osobe s javnom ovlasti koje obavljaju regulatorne poslove.

Slijedom navedenoga, budući da je Zakonom o lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi (Narodne novine, br. 33/01, 60/01, 129/05, 109/07, 125/08, 36/09, 36/09, 150/11, 144/12, 19/13, 137/15 i 123/17) propisano da su poslovi zaštite potrošača u samoupravnom djelokrugu jedinica lokalne samouprave, a ne i jedinica područne (regionalne) samouprave, ovim se Konačnim prijedlogom zakona predlaže zadržati dio odredbe koja se odnosi na osnivanje savjetodavnih tijela pri jedinicama lokalne samouprave koja odlučuje o pravima i obvezama potrošača javnih usluga definiranim člankom 24. stavkom 1. Zakona o zaštiti potrošača, te izostaviti dio odredbe koja se odnosi na osnivanje savjetodavnih tijela pri jedinicama područne (regionalne) samouprave.

Također, važećim Zakonom o zaštiti potrošača propisana je i obveza da sastav prethodno spomenutih savjetodavnih tijela kao i povjerenstva za reklamacije trgovaca pružatelja javnih usluga čine i predstavnici udruga za zaštitu potrošača. U cilju transparentnosti ovih odredbi, a kako bi potrošači bili informirani, ovim se Konačnim prijedlogom zakona uređuje da udruge za zaštitu potrošača objavljuju na svojim mrežnim stranicama popis jedinica lokalne samouprave i popis trgovaca i u radu čijih savjetodavnih tijela odnosno povjerenstva sudjeluje njihovi predstavnici.

U odnosu na udruge za zaštitu potrošača, potrebno je naglasiti da je njihova temeljna uloga borba za uspostavu pravednog tržišta i socijalnu i ekonomsku pravdu za potrošače, pomoć u izgradnji sustava zaštite potrošača te briga za glas potrošača na lokalnoj, regionalnoj i globalnoj razini.

S tim u vezi važeći Zakon prepoznaje udruge za zaštitu potrošača kao važnog dionika u provedbi politike zaštite potrošača, uređujući njihove aktivnosti i djelovanje. Slijedom navedenoga, ovim se Konačnim prijedlogom zakona predlaže dodatno i preciznije uređenje

pitanja njihove neovisnosti i nepristranosti, na način da osobe koje su ovlaštene za zastupanje udruge, članovi tijela udruge ili bilo koji drugi članovi udruge ne smiju koristiti djelovanje udruge za ostvarivanje privatnog, poslovnog ili drugog interesa.

Savjetovanje, informiranje i izobrazba potrošača bitne su sastavnice politike zaštite potrošača, koju u Republici Hrvatskoj, među ostalima, provode udruge za zaštitu potrošača. Na taj je način potrošačima omogućeno dobivanje savjeta vezano uz njihove potrošačke probleme, a što je prepoznato od strane samih potrošača. Uzimajući u obzir kompleksnost i multidisciplinarnost područja zaštite potrošača kao i učestale promjene u zakonodavstvu, a u cilju osiguravanja što kvalitetnijeg pružanja savjeta i informacija potrošačima, ovim se Konačnim prijedlogom zakona propisuje obveza polaganja stručnog ispita za osobe koje obavljaju poslove savjetovanja, informiranja i izobrazbe potrošača temeljem javnog natječaja za koji su osigurana sredstva u državnom proračunu Republike Hrvatske.

Slijedom svega navedenoga, ovim će se Konačnim prijedlogom zakona izvršiti potpuno usklađivanje s Direktivom o nepoštenoj poslovnoj praksi, te će se unaprijediti pojedine i materijalne i prekršajne odredbe važećeg Zakona na koje je ukazala praksa tijekom dosadašnje primjene.

## **II. PITANJA KOJA SE ZAKONOM UREĐUJU**

Pitanja koja se žele urediti Konačnim prijedlogom zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača:

- potpuno usklađivanje s odredbama Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi na način da će se jasnije naglasiti da se obveza isticanja dvije cijene odnosi isključivo na prodaju unutar poslovnih prostorija kao i da se ne odnosi na oglašavanje

- preciznije određivanje odredbi važećeg Zakona o zaštiti potrošača koje se odnose na osnivanje savjetodavnih tijela pri pravnim osobama s javnom ovlasti i jedinicama lokalne samouprave

- kako bi potrošači bili informirani, ovim se Konačnim prijedlogom zakona uređuje da udruge za zaštitu potrošača objavljuju na svojim mrežnim stranicama popis jedinica lokalne samouprave i popis trgovaca i u radu čijih savjetodavnih tijela odnosno povjerenstva sudjeluje njihovi predstavnici

- neovisnost i nepristranost udruge za zaštitu potrošača, na način da osobe koje su ovlaštene za zastupanje udruge, članovi tijela udruge ili bilo koji drugi članovi udruge ne smiju koristiti djelovanje udruge za ostvarivanje privatnog, poslovnog ili drugog interesa

- obveza polaganja stručnog ispita za osobe koje obavljaju poslove savjetovanja, informiranja i izobrazbe potrošača temeljem javnog natječaja za koji su osigurana sredstva u državnom proračunu Republike Hrvatske, u cilju osiguravanja što kvalitetnijeg pružanja savjeta i informacija potrošačima

- usklađivanje odredbi koje se odnose na upravne mjere i prekršajnih odredbi s materijalnim odredbama

- nomotehničko uređivanje pojedinih odredbi važećeg Zakona u cilju njegove jasnoće.

### **III. OBRAZLOŽENJE ODREDBI PREDLOŽENOG ZAKONA**

#### **Uz članak 1.**

Ovim člankom nomotehnički se doručuje odredba članka 7. stavka 7. važećeg Zakona kojom je propisano da se trgovac mora pridržavati maloprodajne cijene i uvjeta prodaje na način da se dio odredbe koji se odnosi na obvezu trgovca da se mora pridržavati uvjeta prodaje pozicionira u članak 8. važećeg Zakona budući da isti uređuje uvjete prodaje.

#### **Uz članak 2.**

Ovim se člankom nomotehnički uređuje cijeli članak 8. važećeg Zakona imajući u vidu izmijenjeni članak 1. ovoga Zakona.

#### **Uz članak 3.**

Ovim se člankom naglašava odredba članka 12. važećeg Zakona na način da se propisuje da je trgovac dužan potrošaču ispostaviti ponudu i na papiru i na drugom trajnom mediju.

#### **Uz članak 4.**

Ovim se odredbama propisuje obveza trgovca u pogledu isticanja cijena tijekom trajanja posebnog oblika prodaje. Naime, jasnije se propisuje da se obveza trgovca u pogledu isticanja cijena u redovnoj prodaji i cijena tijekom trajanja posebnog oblika prodaje odnosi samo na prodaju unutar poslovnih prostorija, te da se ista ne odnosi na oglašavanje, ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija i ugovore sklopljene na daljinu iz dijela III. glave III. odjeljka I. važećeg Zakona o zaštiti potrošača, te na slučajeve kada posebni oblik prodaje traje najdulje tri dana.

#### **Uz članak 5.**

Ovim se odredbama mijenja članak 25. važećeg Zakona kojim su bile uređena savjetodavna tijela prije tijelima javne vlasti, jedinicama lokalne i područne (regionalne) samouprave, te reklamacijski postupak.

Predlaže se da se ovim člankom uredi osnivanje savjetodavnih tijela pri pravnim osobama s javnom ovlasti i jedinicama lokalne samouprave, te povjerenstva za reklamacije potrošača, dok bi se odredbe koje se odnose na reklamacijski postupak izdvojile u zaseban članak 6. Konačnog prijedloga zakona kojim se važećem Zakonu dodaje članak 25.a.

U članku 25. važećeg Zakona izmijenjene su odredbe stavka 1., kojim je propisana obveza osnivanja savjetodavnih tijela pri tijelima javne vlasti koja odlučuju o pravima i obvezama potrošača. Naime, u praksi je provedba predmetne odredbe nailazila na određene poteškoće u odnosu na područje njene primjene, odnosno na određivanje koja su to tijela javne vlasti koja imaju obvezu osnivanja savjetodavnih tijela.

Slijedom navedenog, a imajući u vidu intenciju iste, odnosno da je riječ o regulatornim tijelima, poput Hrvatske energetske regulatorne agencije kao i Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, a u cilju jasnoće i preciznosti odredbe predmetna je odredba članka 25. stavka 1. važećeg Zakona o zaštiti potrošača predložena na način da je jasnije propisano da je riječ o pravnim osobama s javnom ovlasti koje obavljaju regulatorne poslove.

Nadalje, budući da je Zakonom o lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi (Narodne novine, br. 33/01, 60/01, 129/05, 109/07, 125/08, 36/09, 36/09, 150/11, 144/12, 19/13, 137/15 i 123/17) propisano da su poslovi zaštite potrošača u samoupravnom djelokrugu jedinica

lokalne samouprave, a ne i jedinica područne (regionalne) samouprave, Konačnim prijedlogom zakona predlaže se zadržati dio odredbe koja se odnosi na osnivanje savjetodavnih tijela pri jedinicama lokalne samouprave koja odlučuje o pravima i obvezama potrošača javnih usluga definiranim člankom 24. stavkom 1. Zakona o zaštiti potrošača, te izostaviti dio odredbe koja se odnosi na osnivanje savjetodavnih tijela pri jedinicama područne (regionalne) samouprave.

Također, u odnosu na imenovanje predstavnika udruga za zaštitu potrošača u savjetodavna tijela jedinica lokalne samouprave, važećim je Zakonom o zaštiti potrošača propisano da u radu savjetodavnog tijela sudjeluje i predstavnik udruga za zaštitu potrošača, ako udruga djeluje na lokalnom području. U praksi izričaj „lokalno područje“ nije bio u potpunosti jasan i često je dovodio do različitih interpretacija. Također, analizom aktivnosti jedinica lokalne samouprave u području provedbe politike zaštite potrošača utvrđeno je da u određenom broju jedinica lokalne samouprave nema udruga koje djeluju na lokalnom području, slijedom čega predmetna savjetodavna tijela nisu imala imenovane članove ispred udruga za zaštitu potrošača. Stoga je radi učinkovitije provedbe iste, predloženo da u savjetodavno tijelo predstavnika potrošača imenuje ona udruga za zaštitu potrošača koja djeluje i ima sjedište na području jedinice područne (regionalne) samouprave na čijem se području nalazi jedinica lokalne samouprave koja je dužna osnovati savjetodavno tijelo. Isto tako, analiza je pokazala da, osim nepostojanja udruga za zaštitu potrošača na lokalnom području, kao razlozi neosnivanja savjetodavnog tijela pri pojedinim jedinicama lokalne samouprave navode se i nedostatak kako ljudskih tako i financijskih kapaciteta. Iz tog je razloga predložena mogućnost osnivanja zajedničkog savjetodavnog tijela za pojedine jedinice lokalne samouprave, ukoliko isti trgovac pruža javnu uslugu iz članka 24. stavka 1. važećeg Zakona na području više jedinica lokalne samouprave.

Nadalje, predloženo je da se postupak osnivanja, način rada, te prava i obveze članova savjetodavnog tijela, odnosno povjerenstva za reklamacije potrošača uređuje aktima pravne osobe s javnom ovlasti, jedinice lokalne samouprave, odnosno trgovca koji pruža javnu uslugu na području pojedine jedinice lokalne samouprave. Također, predloženo je da predstavnike udruga za zaštitu potrošača imenuju udruge na razdoblje i po postupku sukladno predmetnim aktima.

U odnosu na važeći Zakon zadržana je odredba kojom je propisano da je trgovac koji pruža javne usluge iz članka 24. stavka 1. dužan osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača korisnika javnih usluga u kojem sudjeluje i predstavnik udruge za zaštitu potrošača.

U cilju transparentnosti odredbi ovoga članka, a kako bi potrošači bili informirani, Konačnim prijedlogom zakona predlaže se da udruge za zaštitu potrošača objavljuju na svojim mrežnim stranicama popis jedinica lokalne samouprave i popis trgovaca i u radu čijih savjetodavnih tijela odnosno povjerenstva sudjeluje njihovi predstavnici.

Isto tako, predlaže se da Hrvatska obrtnička komora i Hrvatska gospodarska komora objavljuju na svojim mrežnim stranicama popis povjerenstava za reklamacije potrošača koja su osnovale u skladu s odredbom članka 25. stavka 4. važećeg Zakona koji se mijenja člankom 6. Konačnog prijedloga zakona.

#### **Uz članak 6.**

Ovim je odredbama dodan članak 25.a kojim je propisan je reklamacijski postupak koji se odnosi na potrošače korisnike javnih usluga. Naime, predmetne odredbe bile su pozicionirane

u članku 25. važećeg Zakona, međutim radi jasnoće zakonskog teksta predlaže da se iste pozicioniraju u zasebni članak.

#### **Uz članak 7.**

Ova se odredba usklađuje s odredbama Direktive 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća („Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi”). Naime, sukladno odredbama predmetne Direktive, predlaže se da teret dokaza o točnosti činjeničnih tvrdnji vezano uz nepoštenu poslovnu praksu leži na trgovcu.

#### **Uz članak 8.**

Ovom se odredbom mijenja odredba članka 40. točke 7. važećeg Zakona u dijelu koji se odnosi na poseban zakon kojim je uređeno organiziranje putovanja. Naime, budući da je od 1. siječnja 2018. godine područje organiziranja putovanja uređeno Zakonom o pružanju usluga u turizmu (Narodne novine, broj 130/17), ovu je odredbu, u tom smislu, nužno izmijeniti.

#### **Uz članak 9.**

Budući da odredbe članka 43. važećeg Zakona sadrže upućujuće odredbe na Zakon o obveznim odnosima (Narodne novine, br. 35/05, 41/08, 125/11, 78/15 i 29/18) u pogledu odgovornosti za materijalne nedostatke stvari i jamstvo za ispravnost prodane stvari, potrebno je iste uskladiti sa Zakonom o obveznim odnosima. Naime, proizvodom iz članka 5. točke 20. važećeg Zakona smatra se svaka roba ili usluga, uključujući nekretnine, prava i obveze, što je u svakom slučaju širi pojam od pojma stvar iz Zakona o obveznim odnosima, slijedom čega je, radi usklađenja s odredbama Zakona o obveznim odnosima, pojam proizvod u članku 43. važećeg Zakona bilo potrebno zamijeniti pojmom roba iz članka 5. točke 22. važećeg Zakona o zaštiti potrošača koji se definira kao 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.

#### **Uz članak 10.**

Ovim člankom izmjenjuju se odredbe članka 66.a stavaka 2. i 3. važećeg Zakona o zaštiti potrošača.

Obzirom na učestale pritužbe potrošača u pogledu ugovora sklopljenih temeljem posebnog zakona kojim se uređuju elektroničke komunikacije, ukazala se potreba da se i za predmetne ugovore jasnije propiše trenutak njihovog sklapanja kao i da se na predmetne ugovore sklopljene putem telefona primjenjuju odredbe Zakona o zaštiti potrošača.

Isto tako, obzirom na suvremene tehnologije i na sam način davanja suglasnosti za sklapanje ugovora trgovcu od strane potrošača, predlaže se da se ugovor smatra sklopljenim kad potrošač nakon primitka ponude, dostavi trgovcu potvrdu svoje suglasnosti o sklapanju ugovora koja, osim potpisane ponude na papiru uključuje i druge načine dostave suglasnosti od strane potrošača koje omogućavaju bržu komunikaciju između potrošača i trgovca kao što je primjerice elektronička pošta.

Također, predlaže se da je teret dokaza o zaprimanju potvrde suglasnosti o sklapanju ugovora na trgovcu, što u slučaju eventualnog spora između potrošača i trgovca znači da će trgovac morati dokazati da je došlo do sklapanja ugovora.

**Uz članak 11.**

Ovim člankom propisana je upućujuća odredba na Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (Narodne novine, broj 121/16), budući da je materija alternativnog rješavanja potrošačkih sporova propisana predmetnim Zakonom. Iz tog se razloga mijenja i naziv glave I. dijela IV. važećeg Zakona.

**Uz članak 12.**

Ovim člankom mijenja se članak 106. važećeg Zakona na način da se usklađuje s Direktivom 2009/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2009. o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača u dijelu koji se odnosi na Prilog I. iste koji sadrži popis propisa Europske unije povredom kojih se može pokrenuti postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača. Budući da su navedenom Prilogu dodane Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ koja je transponirana kroz Zakon o pružanju usluga u turizmu, te Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Direktiva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova) i Uredba (EU) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o online rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Uredba o online rješavanju potrošačkih sporova) koja je prenesena, odnosno za provedbu koje je utvrđen pravni okvir kroz Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, kao i Uredba (EU) 2018/302 Europskog parlamenta i Vijeća od 28. veljače 2018. o rješavanju pitanja neopravdanoga geografskog blokiranja i drugih oblika diskriminacije na unutarnjem tržištu na temelju državljanstva, mjesta boravišta ili mjesta poslovnog nastana klijenta te o izmjeni uredbi (EZ) br.2006/2004 i EU 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ čija će se provedba urediti posebnim zakonom, predmetne je zakone potrebno uvrstiti u navedeni članak 106. važećeg Zakona.

**Uz članak 13.**

Ovim se člankom mijenja odredba članka 125. stavka 2. važećeg Zakona kojom je propisan sastav Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača i predlaže se da se sastav Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača uredi odlukom Vlade Republike Hrvatske, uzimajući u obzir eventualne buduće potrebe za proširenjem sastava Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača.

**Uz članak 14.**

Ovim se člankom mijenja odredba članka 128. stavka 2. važećeg Zakona kojim je uređena neovisnost udruga za zaštitu potrošača na način da se predlaže da osoba ovlaštena za zastupanje udruge, član tijela udruge ili bilo koji drugi član udruge ne smije koristiti djelovanje udruge za ostvarivanje privatnog, poslovnog ili drugog interesa.

**Uz članak 15.**

Ovim se člankom predlaže brisanje odredbe članka 132. stavka 3. važećeg Zakona budući da je obveza izvješćivanja javnosti udruga o svojem radu, opsegu, načinu stjecanja i korištenja sredstava putem mrežne stranice ili na drugi odgovarajući način propisana Zakonom o udrugama (Narodne novine, br. 74/14 i 70/17).

**Uz članak 16.**

Ovim se odredbama propisuje polaganje stručnog ispita za obavljanje poslova savjetovanja, informiranja i izobrazbe potrošača za osobe koje obavljaju poslove savjetovanja, informiranja

i izobrazbe potrošača iz članka 132. stavka 1. važećeg Zakona na temelju javnog natječaja za provedbu kojeg su sredstva osigurana u državnom proračunu Republike Hrvatske. Postupak ocjenjivanja stručne osposobljenosti osoba za obavljanje poslova savjetovanja, informiranja i izobrazbe potrošača detaljnije će se urediti pravilnikom kojeg donosi ministar nadležan za gospodarstvo, poduzetništvo i obrt.

**Uz članak 17.**

Ovim se člankom navedena odredba izričajno doručuje u odnosu na propisivanje tijela nadležnog za nadzor nad provedbom Zakona o zaštiti potrošača.

**Uz članak 18.**

Ovim se člankom izvršava usklađenje odredbe članka 6. ovoga Zakona.

**Uz članak 19.**

Ovim se člankom izvršava usklađenje upravnih mjera s materijalnim odredbama.

**Uz članke 20.**

Ovim se člankom izvršava usklađenje prekršajnih odredbi s materijalnim odredbama.

**Uz članak 21.**

Ovim se odredbama izvršava usklađenje prekršajnih odredbi s materijalnim odredbama, te se raspon novčane kazne u odnosu na odgovornu osobu u pravnoj osobi s javnom ovlasti i jedinicama lokalne samouprave usklađuje s odredbama Prekršajnog zakona (Narodne novine, br. 107/07, 39/13, 157/13, 110/15 i 70/17).

**Uz članke 22., 23., 24. i 25.**

Ovim je člancima predviđeno donošenje odluke o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona kao i donošenje pravilnika temeljem članka 16. ovoga Zakona kojim će se urediti postupak ocjenjivanja stručne osposobljenosti osoba za obavljanje poslova savjetovanja, informiranja i izobrazbe potrošača.

Također, propisano je da su osobe koje obavljaju poslove savjetovanja, informiranja i izobrazbe potrošača dužne položiti stručni ispit iz članka 16. ovoga Zakona u roku od četiri mjeseca od dana stupanja na snagu navedenog pravilnika.

Isto tako, propisuje se da danom stupanja na snagu posebnog zakona kojim će se urediti provedba Uredbe (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2017. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisa o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004 prestaju važiti odredbe članka 123. i 136. Zakona kojim je propisan pravni temelj za donošenje uredbe o određivanju 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 kao i ovlasti tržišnih inspektora u provedbi 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.

**Uz članak 26.**

Ovim člankom propisano je stupanje na snagu Zakona.

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

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

### **IV. RAZLIKE IZMEĐU RJEŠENJA KOJA SE PREDLAŽU KONAČNIM PRIJEDLOGOM ZAKONA U ODNOSU NA RJEŠENJA IZ PRIJEDLOGA ZAKONA TE RAZLOZI ZBOG KOJIH SU TE RAZLIKE NASTALE**

Dana 12. listopada 2018. godine na 9. sjednici Hrvatskoga sabora donesen je Zaključak da se prihvaća Prijedlog zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača. Hrvatski sabor uputio je predlagatelju primjedbe, prijedloge i mišljenja radi pripreme Konačnog prijedloga zakona.

U nastavku se iznose nova rješenja koja se predlažu Konačnim prijedlogom zakona u odnosu na rješenja iz Prijedloga zakona koja su posljedica prihvaćenih primjedbi Odbora za zakonodavstvo Hrvatskoga sabora na Prijedlog zakona, te izmjena i dopuna učinjenih od strane predlagatelja radi jasnoće pojedinih odredbi:

Odbor za zakonodavstvo Hrvatskoga sabora uputio je primjedbu vezane uz nomotehničko uređenje teksta te je ona prihvaćena na način da su u odredbi članka 10. Konačnog prijedloga zakona određene riječi zamijenjene su iz određenog padeža u odgovarajući padež.

Nadalje, razlike između rješenja koja se predlažu Konačnim prijedlogom zakona u odnosu na rješenja iz Prijedloga zakona su sljedeće:

U članku 5. Konačnog prijedloga zakona u izmijenjenom članku 25. važećeg Zakona dopunjena je odredba stavka 1. kojom je propisana obveza osnivanja savjetodavnih tijela na način da se obveza osnivanja savjetodavnih tijela, osim na jedinice lokalne samouprave odnosi i na pravne osobe s javnom ovlasti koje obavljaju regulatorne poslove u području pojedinih javnih usluga, uz napomenu da pravne osobe s javnom ovlasti koje obavljaju regulatorne poslove već imaju osnovana predmetna savjetodavna tijela, temeljem važećih odredbi Zakona o zaštiti potrošača.

Nadalje, u članku 5. Konačnog prijedloga zakona, temeljem izvršene analize aktivnosti jedinica lokalne samouprave u području zaštite potrošača, te uzimajući u obzir broj jedinica lokalne samouprave (555) kao i nedostatak kapaciteta u pojedinim jedinicama lokalne samouprave predlaže se propisivanje mogućnosti da pojedine jedinice lokalne samouprave osnuju zajedničko savjetodavno tijelo, ukoliko isti trgovac pruža javnu uslugu iz članka 24. stavka 1. važećeg Zakona na području više jedinica lokalne samouprave.

Također, u odnosu na imenovanje predstavnika udruga za zaštitu potrošača u savjetodavna tijela jedinica lokalne samouprave, analizom aktivnosti jedinica lokalne samouprave u području provedbe politike zaštite potrošača utvrđeno je da u većem broju jedinica lokalne samouprave nema udruga koje djeluju na lokalnom području, slijedom čega predmetna savjetodavna tijela nisu imala imenovane članove ispred udruga za zaštitu potrošača. Stoga je radi učinkovitije provedbe predmetne odredbe predloženo da u savjetodavno tijelo jedinice lokalne samouprave predstavnika potrošača imenuje ona udruga za zaštitu potrošača koja

djeluje i ima sjedište na području jedinice područne (regionalne) samouprave na čijem se području nalazi jedinica lokalne samouprave koja je dužna osnovati savjetodavno tijelo.

Budući da je članak 5. Prijedloga zakona kojim se mijenja 25. važećeg Zakona obuhvaćao odredbe kojima su bila uređena savjetodavna tijela, povjerenstva osnovana pri trgovcima koji pružaju javne usluge, te reklamacijski postupak kod predmetnih trgovaca, Konačnim prijedlogom zakona reklamacijski postupak je, radi jasnoće zakonskog teksta, izdvojen i pozicioniran u zasebni članak i to u članak 6. Konačnog prijedloga zakona kojim se dodaje članak 25.a važećem Zakonu, dok su odredbe o savjetodavnim tijelima i povjerenstvima osnovanim pri trgovcima koji pružaju javne usluge ostale pozicionirane u članku 5. Konačnog prijedloga zakona.

Konačnim prijedlogom zakona dodan je novi članak kojim se mijenja članak 66.a važećeg Zakona. Naime, obzirom na učestale pritužbe potrošača u pogledu ugovora sklopljenih temeljem posebnog zakona kojim se uređuju elektroničke komunikacije, ukazala se potreba da se na predmetne ugovore sklopljene putem telefona primjenjuju odredbe Zakona o zaštiti potrošača kao i da se jasnije uredi sklapanje istih, te da se u cilju više razine zaštite prava potrošača propiše da je teret dokaza o zaprimanju potvrde suglasnosti o sklapanju ugovora na trgovcu.

Člankom 12. Konačnog prijedloga zakona kojim se mijenja članak 106. stavak 1. važećeg Zakona dodana je točka 12. koja se odnosi na Uredbu (EU) 2018/302 Europskog parlamenta i Vijeća od 28. veljače 2018. o rješavanju pitanja neopravdanoga geografskog blokiranja i drugih oblika diskriminacije na unutarnjem tržištu na temelju državljanstva, mjesta boravišta ili mjesta poslovnog nastana klijenta te o izmjeni uredbi (EZ) br.2006/2004 i EU 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ.

Člankom 16. Konačnog prijedloga zakona obveza polaganja stručnog ispita proširena je osim za poslove savjetovanja i za poslove informiranja i izobrazbe potrošača a u cilju kvalitetnijeg obavljanja predmetnih poslova.

Člankom 21. Konačnog prijedloga zakona usklađen je raspon novčane kazne u odnosu na odgovornu osobu u pravnoj osobi s javnom ovlasti i jedinicama lokalne samouprave usklađuje s odredbama Prekršajnog zakona (Narodne novine, br. 107/07, 39/13, 157/13, 110/15 i 70/17).

## **V. PRIJEDLOZI I MIŠLJENJA KOJI SU DANI NA PRIJEDLOG ZAKONA A PREDLAGATELJ NIJE PRIHVATIO, TE RAZLOZI NEPRIHVATANJA**

U raspravi u Hrvatskome saboru iznesene su određene primjedbe, prijedlozi i mišljenja zastupnika i klubova zastupnika koje predlagatelj nije prihvatio:

Primjedbu zastupnika Marina Škibole koja se odnosi na propisivanje odredbe kojom bi se onemogućilo postavljanje reklamnog materijala na kvake stanova zbog sigurnosti građana, predlagatelj nije mogao prihvatiti budući da smatra kako je postojeća zakonska odredba adekvatno uređena, obzirom da potrošač ima mogućnost istaknuti zabranu ostavljanja reklamnog materijala ispred kućnih vrata. Uzimajući u obzir da postoje potrošači koji zaista i žele zaprimati takve materijale, apsolutna zabrana nije prihvatljiva.

Primjedbu zastupnika Tomislava Sokola koja se odnosi na potrebu dodatnog propisivanja pretpostavki koje pojedina udruga treba ispunjavati kako bi bila udruga za zaštitu potrošača

(zastupanje interesa potrošača, duljina postojanja, broj članova i sl.), predlagatelj nije prihvatio budući da je područje udruga uređeno Zakonom o udrugama, dok sama udruga pobliže svoje područje djelovanja uređuje statutom.

Primjedbu zastupnika Borisa Lalovca u odnosu na uređivanje djelatnosti stranih tvrtki koje otkupljuju potraživanja hrvatskih građana, predlagatelj nije u mogućnosti prihvatiti. Budući da je predmetna problematika s kojom se suočavaju hrvatski građani a koja zadire u više upravnih područja iznimno kompleksna, potrebno je izraditi detaljnu analizu a kako bi se iznašlo najpovoljnije rješenje koje bi zaštitilo potrošače, ali i osiguralo naplatu dospjelih dugovanja.

## TEKST ODREDBI VAŽEĆEG ZAKONA KOJE SE MIJENJAJU, ODNOSNO DOPUNJUJU

### Članak 7.

- (1) Trgovac mora jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti iznos maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda ili usluge koju pruža.
- (2) Na proizvodu ili na prodajnom mjestu, osim cijena iz stavka 1. ovoga članka, ne smiju se istaknuti druge cijene, osim u slučajevima iz članka 8. stavka 4. i glave II. ovoga dijela Zakona.
- (3) Cijenu za jedinicu mjere nije potrebno istaknuti ako je istovjetna s maloprodajnom cijenom proizvoda.
- (4) Kod proizvoda u rasutom stanju ističe se samo cijena za jedinicu mjere na prodajnome mjestu proizvoda.
- (5) Trgovac cijenu mora istaknuti tako da ne oštećuje proizvod.
- (6) Odredbe stavka 1. ovoga članka ne primjenjuju se na javnu dražbu i prodaju umjetničkih djela i antikviteta te na cijene usluga uređene posebnim propisima.
- (7) Trgovac se mora pridržavati istaknute maloprodajne cijene 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.

### 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) Ako 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 drukčije uređeno posebnim propisima.

## Članak 12.

- (1) Za usluge popravaka i održavanja proizvoda, ako je vrijednost usluge veća od 500,00 kuna, trgovac je dužan potrošaču ispostaviti ponudu na trajnom mediju s opisom radova te potrebnog materijala i dijelova za popravak.
- (2) Ako se tijekom popravka pojavi potreba za dodatnim radovima i ugradnjom dodatnih dijelova, trgovac je dužan postupiti u skladu s člankom 47. ovoga Zakona.
- (3) Teret dokaza o ispostavljanju ponude iz stavka 1. ovoga članka je na trgovcu.

## Članak 18.

- (1) Posebnim oblicima prodaje smatra se prodaja proizvoda i usluga po cijenama nižim od cijena u redovnoj prodaji.
- (2) Prodaja iz stavka 1. ovoga članka obuhvaća, među ostalim, akcijsku prodaju, rasprodaju, sezonsko sniženje, prodaju proizvoda s greškom i prodaju proizvoda kojima istječe rok uporabe.
- (3) Prilikom obavljanja posebnog oblika prodaje iz stavka 1. ovoga članka, a koji nije uređen ovom glavom Zakona, trgovac može koristiti i druge nazive različite od onih navedenih u stavku 2. ovoga članka.
- (4) Prilikom obavljanja posebnog oblika prodaje iz ove glave Zakona, trgovac je dužan istaknuti cijenu u redovnoj prodaji i cijenu tijekom trajanja posebnog oblika prodaje.
- (5) Odredbe stavka 4. ovoga članka ne primjenjuju se na ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija i ugovore sklopljene na daljinu iz dijela III. glave III. odjeljka I. ovoga Zakona te u slučajevima kada posebni oblik prodaje iz ovoga članka traje najdulje tri dana.

*Reklamacije potrošača – korisnika javnih usluga*

## Članak 25.

- (1) Tijelo javne vlasti koje uređuje pružanje javnih usluga potrošačima dužno je osnovati savjetodavno tijelo u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača te donositi odluke, nakon mišljenja savjetodavnog tijela, na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način.
- (2) Jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave koja odlučuje o pravima i obvezama potrošača javnih usluga dužna je osnovati savjetodavno tijelo u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača, ako djeluje na lokalnom području, te donositi odluke, nakon mišljenja savjetodavnog tijela, na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način.
- (3) Trgovac koji pruža javnu uslugu dužan je osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača.

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

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

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

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

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

#### Članak 38.

(1) Agresivnom poslovnom praksom smatraju se sljedeći postupci:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### 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.

#### 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) Ako se nedostatak na proizvodu pojavi u roku od šest 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 isteka 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.

#### Članak 66.a

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

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

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

## 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.

## Članak 106.

(1) Svako ovlašteno tijelo ili osoba ima pravo pokrenuti postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača protiv osobe čije je postupanje u suprotnosti s odredbama članka 4. stavka 1., članka 7., članaka 30. do 40., članka 42. i članaka 44. do 104. ovoga Zakona, odredbama Zakona o obveznim odnosima u dijelu koji se odnosi na odgovornost za materijalne nedostatke i jamstvo za ispravnost prodane stvari te ugovor o organiziranju putovanja, odredbama Zakona o elektroničkoj trgovini, odredbama Zakona o elektroničkim medijima u dijelu koji se odnosi na audiovizualnu medijsku uslugu, odredbama Zakona o potrošačkom kreditiranju, odredbama Zakona o uslugama, odredbama Zakona o lijekovima, Pravilnika o načinu oglašavanja o lijekovima, 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.

## Članak 125.

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

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

(3) Vijeće je savjetodavno tijelo Vlade Republike Hrvatske.

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

(5) Rad Vijeća je javan.

(6) Vijeće donosi poslovnik o svom radu.

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

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

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

## Članak 128.

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

(2) Udruge za zaštitu potrošača svoju neovisnost uređuju statutom.

## Članak 132.

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

(2) Javni natječaj za obavljanje poslova iz stavka 1. ovoga članka raspisuje ministar nadležan za poslove zaštite potrošača, čelnik tijela javne vlasti nadležnog za pojedino područje zaštite potrošača, odnosno čelnik tijela jedinice lokalne 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 samouprave.

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

#### Članak 134.

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

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

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

#### Članak 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 137.

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

1. ne označi proizvode sukladno članku 6. ovoga Zakona

2. maloprodajna cijena proizvoda i usluge i cijena za jedinicu mjere nije istaknuta jasno, vidljivo, čitljivo i na način propisan člankom 7. stavcima 1., 2., 5., 7. 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. sezonsko sniženje provodi suprotno pravilniku iz članka 21. stavka 2. ovoga Zakona

6. 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.)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(4) Tržišni inspektor će rješenjem narediti trgovcu:

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

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

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

4. vraćanje više naplaćenog iznosa oštećenom potrošaču ako utvrdi da nije primijenio obračun i cijenu uređenu posebnim propisom (članak 24. stavak 2.)

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

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

(5) Žalba izjavljena protiv rješenja iz 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.

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

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

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

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

5. bez opravdanog razloga odbije sklopiti ugovor o prodaji proizvoda ili pružanju usluge ako to ne proizlazi iz okolnosti slučaja (članak 8. stavak 1.)
6. uvjete prodaje ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo u prodajnom prostoru (članak 8. stavak 2.)
7. ne omogući provjeru ispravnosti zaračunatog iznosa u odnosu na kupljene proizvode ili pružene usluge (članak 9. stavak 1.)
8. naplati ispostavljanje računa (članak 9. stavak 2.)
9. ne omogući podnošenje pisanog prigovora u poslovnim prostorijama ili ne potvrdi primitak prigovora (članak 10. stavak 1.)
10. ne omogući podnošenje pisanog prigovora putem pošte, telefaks uređaja ili elektroničke pošte (članak 10. stavak 2.)
11. u poslovnim prostorijama vidljivo ne istakne obavijest o načinu podnošenja pisanih prigovora iz članka 10. stavaka 1. i 2. ovoga Zakona (članak 10. stavak 3.)
12. na računu ispostavljenom za javnu uslugu vidljivo ne istakne obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora (članak 10. stavak 4.)
13. u pisanom obliku ne odgovori na zaprimljeni prigovor potrošača iz članka 10. stavka 1., kao i na pisane prigovore potrošača zaprimljene putem pošte, telefaks uređaja ili elektroničke pošte najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora (članak 10. stavak 5.)
14. ne vodi i ne čuva na prodajnom mjestu evidenciju prigovora potrošača iz članka 10. stavaka 1. i 2. ovoga Zakona na trajnom mediju godinu dana od dana primitka pisanog prigovora potrošača (članak 10. stavak 6.)
15. upućuje pozive i/ili poruke putem telefona potrošačima koji su se upisali u Registar iz članka 11.a ovoga Zakona
16. ne ispostavi ponudu s opisom radova te potrebnog materijala i dijelova za popravak za usluge popravaka i održavanja proizvoda, ako je vrijednost usluge veća od 500,00 kuna (članak 12. stavak 1.)
17. ne postupi sukladno članku 47. ovoga Zakona ako se tijekom popravka pojavi potreba za dodatnim radovima i ugradnjom dodatnih dijelova (članak 12. stavak 2.)
18. nije potrošaču vratio iznos uplaćenog predujma uvećanog za zakonske zatezne kamate, računajući od dana primitka predujma do dana isplate, što je moguće prije, a najkasnije u roku od sedam dana od dana raskida ugovora (članak 13. stavak 2.)
19. potrošaču ne prizna da je račun plaćen sukladno odredbama članka 14. ovoga Zakona
20. potrošaču naplati izdavanje opomene radi naplate neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja (članak 15. stavak 1.)

21. na računu za javnu uslugu ne istakne iznos neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja za prethodna razdoblja (članak 15. stavak 2.)
22. pokrene postupak prisilne naplate prije okončanja sudskog ili izvansudskog postupka glede osporenih neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja (članak 15. stavak 3.)
23. ambalaža dovodi potrošača u zabludu glede mase i veličine proizvoda te ako nije sukladna posebnim zahtjevima za ambalažu (članak 16. stavak 1.)
24. ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo cijenu proizvoda i usluge zamatanja (članak 16. stavak 2.)
25. na zahtjev potrošača ne zadrži ambalažu prodanog proizvoda (članak 16. stavak 3.)
26. ostavlja oglasne poruke i materijale u ili na poštanskim sandučićima te na ili ispred kućnih vrata potrošača ako je takva zabrana na njima jasno napisana (članak 17. stavak 1.)
27. tijekom trajanja posebnog oblika prodaje, proizvode prodaje po cijeni koja nije niža od cijene tih proizvoda u redovnoj prodaji te ako nije istaknuo cijenu u redovnoj prodaji i cijenu tijekom trajanja posebnog oblika prodaje (članak 18. stavci 1. i 4.)
28. postupa suprotno članku 20. podstavcima 1. do 5. ovoga Zakona
29. postupa suprotno odredbama pravilnika iz članka 21. stavka 2. ovoga Zakona
30. nije jasno, vidljivo i čitljivo označio na proizvodu ili na prodajnom mjestu da je riječ o prodaji proizvoda s greškom niti je upoznao potrošača u čemu se sastoji greška na proizvodu (članak 22.)
31. za proizvode kojima istječe rok uporabe nije dodatno jasno, vidljivo i čitljivo istaknuo krajnji rok uporabe (članak 23.)
32. ne primjenjuje obračun i cijene uređene posebnim propisima (članak 24. stavak 2.)
33. naplati uslugu očitavanja mjernih uređaja, osim u slučajevima koji su određeni posebnim propisom (članak 24. stavak 3.)
34. ne 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.)
35. pisanim putem ne obavijesti potrošača o svakoj promjeni svojih općih uvjeta poslovanja i uvjeta korištenja javnih usluga (članak 24. stavak 5.)
36. ne osnuje povjerenstvo za reklamacije potrošača ili u sastavu povjerenstva nema predstavnika udruga za zaštitu potrošača (članak 25. stavak 3.)
37. povjerenstvo za reklamacije potrošača ne odgovori pisanim putem na zaprimljenu reklamaciju u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije (članak 25. stavak 6.)

38. ne omogući priključak na distribucijsku mrežu i uporabu priključka i mreže te pružanje usluga pod nediskriminirajućim, unaprijed poznatim i ugovorenim uvjetima (članak 26.)

39. obustavi pružanje javne usluge prije okončanja navedenoga sudskog ili izvansudskog postupka, ako se račun trgovca osporava u sudskom ili izvansudskom postupku, a potrošač uredno podmiruje sve sljedeće nesporne račune (članak 27. stavak 1.)

40. ponovno, bez naknade, ne započne i nastavi pružati uslugu potrošaču do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka u slučaju da je obustavio pružanje usluge prije nego što je od nadležnog tijela ili osobe obaviješten o pokrenutom sudskom ili izvansudskom postupku osim u slučaju da je potrošač raskinuo ugovor s trgovcem koji pruža javnu uslugu (članak 27. stavak 2.)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

57. u razumnom roku nakon sklapanja ugovora na daljinu, a najkasnije u trenutku isporuke robe ili početka izvršavanja usluge, nije dostavio potrošaču sklopljeni ugovor na trajnom mediju (članak 69. stavak 1.)

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

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

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

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

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

63. ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji i ugovor o zamjeni nije sastavljen na

službenom jeziku ili jednom od službenih jezika države u kojoj potrošač boravi ili čiji je državljanin, po njegovu izboru, s tim da ako potrošač boravi u ili je državljanin neke države članice Europske unije, može izabrati službeni jezik te države jedino ako je to ujedno službeni jezik Europske unije (članak 96. stavak 2.)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(3) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se trgovac – fizička osoba novčanom kaznom od 5000,00 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 odlučuje o pravima i obvezama potrošača javnih usluga ne osnuje savjetodavno tijelo u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača, ako 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.).

- PRILOZI**
- **Izjava o usklađenosti prijedloga propisa s pravnom stečevinom Europske unije**
  - **Usporedni prikaz podudaranja odredbi propisa Europske unije s prijedlogom propisa**