

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

### **I. USTAVNA OSNOVA ZA DONOŠENJE ZAKONA**

Ustavna osnova za donošenje Zakona o zaštiti potrošača sadržana je u odredbi članka 2. stavka 4. podstavka 1. Ustava Republike Hrvatske („Narodne novine“, broj 41/01. i 55/01.)

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

#### **1. Ocjena stanja**

Uspostava sustava zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj započinje donošenjem Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“, broj 96/03) kao temeljnim zakonom, kojim se štite prava potrošača. Ovim zakonom Republika Hrvatska osigurala je svojim građanima primjerenu razinu zaštite njihovih prava i interesa prilikom kupnje proizvoda i usluga za osobne potrebe. Time je započeo postupak implementacije dijela pravne stečevine Europske unije u području zaštite potrošača u hrvatski pravni sustav, preuzimanjem europskih pravila ponašanja svih sudionika na tržištu.

Na taj način stvoren je pravni okvir politike zaštite potrošača kroz koji je implementirana većina direktiva kojima se štite prava potrošača i to:

-Direktiva o isticanju cijena 98/6/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 1998. godine,

-Direktiva o prodaji izvan poslovnih prostorija 85/577/EEC Europskog parlamenta i Vijeća od 20. prosinca 1985. godine,

-Direktiva o prodaji na daljinu 97/7/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 1997. godine.

-Direktiva Vijeća 87/102/EEZ od 22. prosinca 1986. za usklađivanje zakona, uredbi i upravnih propisa država članica koji se odnose na potrošačke kredite

-Direktiva Vijeća 84/450/EEZ od 10. rujna 1984. koja se odnosi na usklađivanje zakona i drugih propisa država članica o zavaravajućem oglašavanju (uključujući i Direktivu 97/55/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 6. listopada 1997. o

izmjenama i dopunama Direktive 84/450/EEZ o zavaravajućem oglašavanju na način da se uključuje i komparativno oglašavanje,

-Direktiva o zaštiti kupaca u svezi s određenim aspektima ugovora vezanih uz otkup prava na korištenje nekretnina na određeno vrijeme 94/47/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 26. listopada 1994. godine,

-Direktiva o nepoštenim ugovornim odredbama 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. Vijeće Europe.

Zakonom o zaštiti potrošača iz 2007. godine ("Narodne novine" broj 79/07, 125/07), koji je u primjeni, osim već spomenutih, usvojene su još tri nove direktive iz dijela pravne stečevine Europske unije koje se odnose na područje zaštite potrošača i to :

-Direktiva o prodaji na daljinu financijskih usluga za potrošače 2002/65/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. godine.,

-Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. godine.,

-Direktiva o sudskim nalogima 98/27/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 19. svibnja 1998. godine.

Koristeći stručnu pomoć konzultanata iz Projekta CARDS 2004 „Daljnje jačanje kapaciteta u području zaštite potrošača“ kao i mišljenja stručnih tijela Europske komisije, identificirana su područja u okviru važećeg Zakona o zaštiti potrošača koja treba dodatno uskladiti.

To se prije svega odnosi na odredbe zakona koje uređuju kolektivnu zaštitu potrošača, nepoštenu poslovnu praksu, prodaju financijskih usluga na daljinu, timesharing, te prodaju na daljinu.

U trenutku donošenja važećeg Zakona, Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi bila je potpuno nova i kao takva nije bila implementirana u zakonodavstva većine država članica Europske unije.

Slijedom toga, struka je smatrala da bi navedene odredbe Zakona bilo potrebno odgoditi do prijama Republike Hrvatske u Europsku uniju, a kako bi se, u međuvremenu, stvorila određena sudska praksa u ovom području, radi boljeg razumijevanja ove vrlo zahtjevne problematike.

Zaštita potrošača predstavlja izuzetno dinamično područje, a uslijed sve jače konkurencije na tržištu, postupci pojedinih trgovaca poprimaju obilježja nepoštenih poslovnih praksi.

Slijedom navedenog, ukazala se potreba za aktiviranjem predmetnih odredbi važećeg Zakona, a kako bi se mogla sankcionirati ovakva ponašanja pojedinih trgovaca.

Izmjena i dopuna *de lege lata* regulative o postupku za zaštitu kolektivnih interesa potrošača nužna je zbog uvođenja odredbi kojima će se detaljnije definirati postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača, u smislu određivanja suda kao tijela pri kojem će se voditi ovi postupci, stvarne i mjesne nadležnosti suda, definiranja odluke suda kojom se usvaja tužbeni zahtjev, proširenje učinaka sudske odluke *erga omnes*, i slično.

Naime, Zakonom o zaštiti potrošača iz 2007. godine nadležnost za vođenje ovih postupaka bila je određena administrativno, odnosno pri Državnom inspektoratu. Iako je namjera bila osigurati što veću učinkovitost i efikasnost ovih postupaka, praksa u Europskoj uniji, ukazuje da je nadležnost administrativnih tijela za odlučivanje u postupcima za zaštitu kolektivnih interesa potrošača prihvaćena tek u malom broju država članica (uglavnom skandinavskim) u kojima, u pravilu, djeluje tzv. potrošački ombudsman koji je, između ostalog, nadležan da odlučuje u postupcima za zaštitu kolektivnih interesa potrošača.

Naime, Državnom inspektoratu se na taj način nalaže obveza prosuđivanja u ovim postupcima, a što je zapravo uloga sudova. Budući da Direktiva o sudskim nalogima ostavlja državama članicama opciju između sudske i administrativne nadležnosti predlagatelj je mišljenja da bi za postupke za zaštitu kolektivnih interesa potrošača u Hrvatskoj trebao odlučivati sud. Povrh toga, a s ciljem postizanja specijalizacije u rješavanju odnosnih sporova, predlagatelj smatra da odlučivanje o tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača treba staviti u nadležnost trgovačkih sudova.

U razdoblju od donošenja prvog Zakona o zaštiti potrošača iz 2003. godine, vezano uz isticanje cijena na proizvodima, nastoje se iznaći adekvatna rješenja a koja bi zadovoljila i potrošače i trgovce. U cilju bolje informiranosti potrošača u odnosu na cijenu proizvoda koje kupuju, a ne želeći trgovce opteretiti dodatnim troškovima, uvažavajući sve poteškoće koje danas imaju u ovom teškom razdoblju recesije, potrebno je pronaći najoptimalnije rješenje vezano uz obavezu isticanja cijene proizvoda kako za potrošače tako i za trgovce.

Isto tako, izvršeno je poboljšanje pravnog izričaja odredbi zakona na koje je tijekom dvogodišnje primjene ukazala praksa i pravna znanost, a izvršena je i jezična dorada pojedinih odredbi, te ispravljanje uočenih redakcijskih pogrešaka.

### **Osnovna pitanja koja se uređuju zakonom**

Slijedom navedenog, predloženim će se zakonom:

- uvesti kolektivna zaštite potrošača kao učinkovit mehanizam zaštite kolektivnih interesa potrošača u postupku pred trgovačkim sudom,

- izvršiti dodatno uskladiti s Direktivom o prodaji izvan poslovnih prostorija 85/577/EEC Europskog parlamenta i Vijeća od 20. prosinca 1985. godine,

Direktivom o prodaji na daljinu 97/7/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 1997. godine, Direktivom o prodaji na daljinu financijskih usluga za potrošače 2002/65/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. godine, Direktivom o nepoštenoj poslovnoj praksi 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. godine, te Direktivom o sudskim nalogima 98/27/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 19. svibnja 1998. godine.

- propisati obveza da se pravilnikom uredi način isticanja cijena za maloprodajnu cijenu i cijenu za jedinicu mjere proizvoda,  
-brisati odredbe o komparativnom oglašavanju, obzirom da je ovaj način oglašavanja u odnosu na potrošače već ugrađen u dio važećeg Zakona kojim se uređuje nepoštena poslovna praksa.

Slijedom navedenog, izradio se Prijedlog zakona o izmjenama i dopunama zakona o zaštiti potrošača.

### **Posljedice koje će donošenjem zakona proisteci**

Budući da se pravna zaštita potrošača u Europskoj uniji neprestano dopunjuje proširivanjem na nova područja, donošenjem ovoga Zakona o izmjenama i dopunama zakona o zaštiti potrošača unaprijedit će se postojeća zaštita potrošača u Republici Hrvatskoj, čime će se stvoriti i povoljniji uvjeti za daljnje poboljšanje sustava aktivne zaštite potrošača.

Na taj način će važeći Zakon zajedno s predstojećim izmjenama i dopunama zasigurno potrošačima u Republici Hrvatskoj pružiti visoku razinu zaštite njihovih prava, i time im osigurati jednaku pravnu zaštitu koja se pruža i potrošačima u Europskoj uniji.

Institut kolektivne zaštite potrošača omogućat će pojedinim osobama koje imaju opravdani interes kolektivne zaštite potrošača da, u svoje ime, a u interesu svih potrošača, (primjerice udruge za zaštitu potrošača) podizanje tužbe protiv onih trgovaca ili njihovih udruženja a čije je postupanje u suprotnosti s propisima zaštite potrošača.

Naime, potrebno je naglasiti da je svijest trgovaca u državama članicama na višoj razini nego u Republici Hrvatskoj, što znači da je u većini situacija dovoljno upozorenje trgovcu od strane ovlaštenih osoba o njegovom nedozvoljenom ponašanju na tržištu, a što rezultira prestankom takvog ponašanja.

Na taj način, nema potrebe za pokretanjem skupih i dugotrajnih sudskih postupaka.

Takva praksa ide u korist kako potrošačima, tako i trgovcima.

Iako će izmjene i dopune ovoga zakona omogućiti podnošenje ovakvih tužbi, potrebno je više raditi na podizanju svijesti trgovaca o zaštiti potrošača kao i njihovoj odgovornosti za djelovanje na tržištu, a što je u svakodnevnom životu, puno korisnije za potrošače.

Naravno, ukoliko pojedini trgovci, iako prethodno upozoreni, i dalje svjesno krše potrošačka prava, protiv njih se mora pokrenuti ovakav postupak.

Donošenjem Pravilnika kojim će se propisati način isticanje cijena za maloprodajnu cijenu i cijenu za jedinicu mjere proizvoda odredit će se liste proizvoda na kojima zbog njihove prirode nije moguće istaknuti cijenu na samom proizvodu (primerice duboko smrznuti proizvodi, sitni proizvodi i slično), te lista proizvoda za koje trgovci moraju, uz maloprodajnu cijenu, istaknuti i cijenu za jedinicu mjere proizvoda.

Time se omogućava bolja informiranost potrošača, temeljem čega će moći donijeti odluku o kupnji.

Sve se ovo provodi u cilju da se u Republici Hrvatskoj uspostavi kvalitetan sustav zaštite potrošača te da se isti približi standardima kakvi postoje u državama članicama Europske unije, a kako bi se zaštitila gospodarski slabija strana u poslovnim transakcijama na tržištu - potrošači.

Republika Hrvatska boljom pravnom uređenosti svih gospodarskih područja, uključujući i područje zaštite potrošača, nastoji postići primjerenu zaštitu svih sudionika na tržištu.

Stoga je jedna od osnovnih zadaća na ovom području stvaranje ravnoteže između trgovaca i potrošača na tržištu proizvoda i usluga. Odgovarajuća pravna uređenost i podizanje razine javne svijesti o pravima potrošača predstavljaju veliko jamstvo za ostvarivanje boljih gospodarskih učinaka i cjelokupnog razvoja gospodarstva.

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

Za provedbu ovog Zakona nije potrebno osigurati financijska sredstava u Državnom proračunu Republike Hrvatske.

### **IV. RAZLOZI DONOŠENJA ZAKONA PO HITNOM POSTUPKU**

Odredbama članka 161. Poslovnika Hrvatskog Sabora („Narodne novine“, broj 71/00, 129/00, 117/01, 41/02, 91/03, 58/04, 39/08, 86/08) propisano je da se po hitnom postupku donose se zakoni koji se usklađuju s propisima Europske unije ako to zatraži predlagatelj. Imajući u vidu da ovaj Prijedlog zakona o izmjenama i dopunama zakona o zaštiti potrošača predstavlja dodatno usklađivanje zakonodavstva Republike Hrvatske s zakonodavstvom Europske unije, predlaže se njegovo donošenje po hitnom postupku.

## KONAČNI PRIJEDLOG IZMJENA I DOPUNA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA

### Članak 1.

U Zakonu o zaštiti potrošača („Narodne novine“ broj 79/07,125/07) članak 3. mijenja se i glasi:

„ (1) U smislu ovoga Zakona pojedini izrazi znače:

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

-„*maloprodajna cijena*“ je konačna cijena u kunama za pojedini proizvod ili uslugu, odnosno određenu količinu proizvoda, uključujući porez na dodanu vrijednost,

– „*obavijest o proizvodu*“ je pisana obavijest u kojoj se navode osnovni podaci o proizvodu,

– »*potrošač*« je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj djelatnosti niti obavljanju djelatnosti slobodnog zanimanja,

– »*proizvod*« je svaka roba ili usluga, uključujući nekretnine, prava i obveze --  
-»*proizvod u slobodnom (rasutom ili »rinfuza«) stanju*« je proizvod koji je ponuđen na prodaju potrošačima, a koji nije prethodno zapakiran i koji je izmjeran u nazočnosti potrošača,

-„*trajni medij*“ je svaki instrument koji omogućava potrošaču da pohrani podatke koji su namijenjeni njemu osobno, na način da podaci ostanu dostupni za buduću uporabu tijekom razdoblja primjerenog svrsi informacije, te koji omogućava nepromijenjenu reprodukciju pohranjenih podataka,

-»*trgovac*« je bilo koja osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje poslovne djelatnosti ili u okviru obavljanja djelatnosti slobodnog zanimanja,

- „*usluga s dodanom vrijednosti*“ je svaka usluga koja zahtijeva obradu prometnih podataka ili podataka o lokaciji bez prometnih podataka izvan opsega nužnog za prijenos komunikacije ili za obračun i naplatu troškova,

-„*zemlja podrijetla*“ je zemlja u kojoj je proizvod proizveden, odnosno zemlja u kojoj je proizvod podvrgnut procesu koji je posljednji bitno promijenio njegova svojstva.”

(2) U smislu glave VI. dijela II. i dijela III. ovoga Zakona, trgovcem se smatra i osoba koja nastupa u ime ili za račun trgovca.

(3) U smislu dijela III. ovoga Zakona, pojedini izrazi znače:

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

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

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

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

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

– »*pravila postupanja trgovaca*« je sporazum ili skup pravila koji nije donesen u obliku zakona ili nekog drugog propisa, a kojim je uređen način postupanja trgovaca koji su se obvezali poštivati ta pravila postupanja glede jedne ili više poslovnih praksi ili gospodarskih sektora,

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

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

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

## **Članak 2.**

U članku 5. stavci 2. i 3. mijenjaju se i glase:

„ (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 te je u skladu s tim odredbama trgovac dužan prema izboru potrošača ukloniti nedostatak na proizvodu, predati drugi proizvod bez nedostatka, sniziti cijenu ili vratiti plaćeni iznos za proizvod, te ispuniti i druge obveze propisane tim odredbama.

(3) Odredba stavka 2. ovoga članka na odgovarajući se način primjenjuje i na odgovornost trgovca za obavljenu uslugu.”

Stavak 4. briše se.

Dosadašnji stavak 5. postaje stavak 4.

Dosadašnji stavak 6. koji postaje stavak 5. mijenja se i glasi:

„ (5) Ako trgovac ili proizvođač da jamstvo za ispravnost prodanog proizvoda dužan je ispuniti obveze propisane odredbama Zakona o obveznim odnosima o jamstvu za ispravnost prodane stvari kao i obveze preuzete jamstvom.”

## **Članak 3.**

Članak 6. mijenja se i glasi:

„(1) Potrošači se ne mogu odreći prava koja stječu odredbama ovoga ili drugih zakona.

(2) Ugovorne odredbe kojima bi se odredbe o zaštiti potrošača, predviđene ovim ili drugim zakonom, mijenjale na štetu potrošača, ništetne su.”

## **Članak 4.**

U članku 7. stavku 4. riječ :”predračun” zamjenjuje se riječju: „ponudu”.

## **Članak 5.**

U članku 8. u stavku 1. iza riječi :”odgovoriti” dodaje se riječ:”najkasnije”.

Iza stavka 1. dodaje se novi stavak 2. koji glasi:

„(2) Trgovac je dužan u prodajnom prostoru vidljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanih prigovora iz stavka 1. ovoga članka.”

Dosadašnji stavak 2. postaje stavak 3.

## **Članak 6.**

Članak 9. mijenja se i glasi:

- „(1) Trgovac mora jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti iznos utvrđene maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda ili usluge koje pruža.
- (2) Na proizvodu ili na prodajnom mjestu, osim cijena iz stavka 1. ovoga članka, ne smiju se istaknuti druge cijene, osim u slučaju sniženja, odnosno rasprodaje.
- (3) Cijenu za jedinicu mjere nije potrebno istaknuti ako je istovjetna s maloprodajnom cijenom proizvoda.
- (4) Kod proizvoda u slobodnom (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 javne dražbe i prodaje umjetničkih djela i antikviteta te na cijene usluga uređene drugim propisima.
- (7) Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača propisat će pravilnikom način isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere iz stavka 1. ovoga članka.”

### **Članak 7.**

Članak 10. mijenja se i glasi:

„Pri oglašavanju u kojem se spominje maloprodajna cijena proizvoda ili usluga, mora biti navedena i cijena za jedinicu mjere, a sukladno odredbama članka 9. ovoga Zakona”.

### **Članak 8.**

U članku 13. stavku 1. riječ: „propisane” i u stavku 3. riječ: „propisanih” brišu se.

### **Članak 9.**

Članak 17. mijenja se i glasi:

“(1) Obavijest o proizvodu, koja prati proizvod i dostupna je potrošaču, sadrži bitne podatke iz članka 111. stavka 4. ovoga Zakona koji su, ovisno o kontekstu i okolnostima slučaja, potrebni prosječnom potrošaču kako bi mogao donijeti odluku o kupnji.

(2) Ako poseban propis usklađen s pravilima Europske zajednice uređuje označavanje pojedinog proizvoda, obavijest o proizvodu za te proizvode sadrži podatke određene tim posebnim propisima.

(3) Obavijest o proizvodu sadrži i oznaku zemlju podrijetla.

(4) Podaci iz stavka 1.do 3. ovoga članka moraju biti jasni, vidljivi i čitljivi te napisani hrvatskim jezikom i latiničnim pismom, što ne isključuje mogućnost istodobne uporabe i drugih jezika i znakova lako razumljivih potrošaču. “

#### **Članak 10.**

Članak 18. briše se.

#### **Članak 11.**

U članku 21. riječi:”najkraći ili” brišu se.

#### **Članak 12.**

Naslov iznad članka 22. i članak 22. brišu se.

#### **Članak 13.**

U članku 24. iza stavka 7. dodaje se novi stavak 8. koji glasi:

„(8) Iznimno od stavka 7. ovoga članka, za pojedine djelatnosti koje obavljaju trgovci koji imaju do pet zaposlenih može se pri Hrvatskoj obrtničkoj komori osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača u kojima će biti zastupljeni predstavnici udruga za zaštitu potrošača.“

U dosadašnjem stavku 8. koji postaje stavak 9. iza brojke:”7.” dodaju se riječi:” i 8.”

U dosadašnjem stavku 9. koji postaje stavak 10. riječi:”stalnim mjesečnim ili kvartalnim iznosima” zamjenjuju se riječima:”jednakim vremenskim razmacima”.

#### **Članak 14.**

U članku 32. iza stavka 2. dodaje se novi stavak 3. koji glasi:

„ (3) Ukoliko je obavijest o pravu na raskid sastavni dio ugovora, tada mora biti posebno istaknuta i napisana na isti način (font, veličina, boja, podloga, oblik, itd.) kao i ostale odredbe ugovora.”

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

#### **Članak 15.**

U članku 33. stavku 1. iza brojke :”14” dodaje se riječ:”radnih”.

### **Članak 16.**

U članku 37. stavku 2. iza riječi: "televizija," dodaje se riječ: "internet".

### **Članak 17.**

U članku 38. stavku 1. riječ: "korisniku" zamjenjuje se riječju: "trgovcu".

Stavci 2., 3. i 4. mijenjaju se i glase:

„(2) Zabranjuje se objavljivanje oglasa u javnim glasilima za usluge s dodanom vrijednošću, ako se uz svaki objavljeni oglas za usluge s dodanom vrijednošću, ne objavi jasno, vidljivo i čitljivo, naziv i puna adresa trgovca, te telefonski broj, koji ne smije biti iz numeracije brojeva s dodanom vrijednosti i matični broj tvrtke koja pruža navedene usluge.

(3) Operatori koji u Republici Hrvatskoj pružaju usluge s dodanom vrijednošću, dužni su oformiti javni telefonski imenik tih brojeva s naznakom usluge i njezine cijene, podacima o vlasniku broja, podacima o davatelju sadržaja usluga, matičnog broja operatora i davatelja sadržaja usluga, punom adresom, te telefonskim brojem, koji ne smije biti iz numeracije brojeva s dodanom vrijednosti.

(4) Usluge s dodanom vrijednošću ne mogu se pružati bez dostupnosti podataka iz stavka 2. i 3. ovoga članka.“

### **Članak 18.**

U članku 40. stavak 1. mijenja se i glasi:

„(1) Odredbe članka 43. do 51. i članka 52. stavka 1. ovoga Zakona neće se primjenjivati na:

-ugovore o prodaji hrane i ostalih proizvoda namijenjenih svakodnevnoj uporabi i koje potrošaču na kućnu adresu, njegovo prebivalište ili njegovo radno mjesto dostavlja redoviti dostavljač,

- ugovore o smještaju, prijevozu i opskrbi pripremljenom hranom (catering), i uslugama za slobodno vrijeme kojima se trgovac obvezuje ispuniti svoju obvezu u točno određenom trenutku ili u točno određenom roku.“

### **Članak 19.**

Članak 41. mijenja se i glasi:

„Sredstvima daljinske komunikacije nije dopušteno sklapati ugovore o prodaji lijekova, medicinskih i veterinarsko-medicinskih proizvoda, eksploziva, duhanskih

proizvoda, oružja i ostalih proizvoda čija je zabrana prodaje na daljinu uređena posebnim propisom.”

#### **Članak 20.**

U članku 43. stavku 4. iza riječi:“obavijest“ dodaju se riječi:“ iz stavka 1. ovoga članka”.

#### **Članak 21.**

U članku 44. stavak 1. mijenja se i glasi:

„(1) Potrošač mora dobiti potvrdu prethodne obavijesti u pisanom ili u nekom drugom, potrošaču dostupnom trajnom mediju, što je moguće prije, a najkasnije u trenutku isporuke proizvoda, odnosno najkasnije na dan početka pružanja usluge, ako mu potvrda prethodne obavijesti u tom obliku nije bila dostavljena prije sklapanja ugovora.”

#### **Članak 22.**

U članku 45. stavku 1. iza riječi:“sedam“ dodaje se riječ:“radnih“.

#### **Članak 23.**

U članku 46. stavku 1. riječi:“ako trgovac nije potrošaču dostavio potvrdu prethodne obavijesti“ zamjenjuju se riječima: „ako trgovac nije ispunio svoje obveze”.

U stavku 4. iza brojke :”14“ dodaje se riječ:”radnih”.

#### **Članak 24.**

U članku 48. stavku 3. iza riječi:“dužan,“ dodaju se riječi:“ što je moguće prije, a najkasnije“.

#### **Članak 25.**

Naziv Glave VIII. mijenja se i glasi: “UGOVOR O PRODAJI FINANCIJSKIH USLUGA SKLOPLJEN NA DALJINU”.

#### **Članak 26.**

U članku 56. stavak 1. mijenja se i glasi:

„(1) Ugovor o prodaji financijskih usluga sklopljen na daljinu je ugovor između trgovca i potrošača, čiji je predmet pružanje financijskih usluga a sklopljen je u

okviru plana organizirane prodaje na daljinu proizvoda ili usluga trgovca koji prije i u vrijeme sklapanja ugovora, za potrebe sklapanja takvih ugovora, isključivo koristi jedno ili više sredstava daljinske komunikacije iz članka 37. ovoga Zakona.»

U stavku 3. i 4. iza riječi:”odvojenih usluga” dodaju se riječi:”iste prirode”.

U stavku 5. riječi:”sukladno odredbi stavka 4. ovoga članka,” brišu se .

#### **Članak 27.**

U članku 57. stavku 4. riječi:”dužan je”, zamjenjuju se riječima:”je dužan”.

#### **Članak 28.**

U članku 58. stavku 1. iza riječi:”tvrtku”, dodaju se riječi:”njegovu djelatnost”.

#### **Članak 29.**

Članak 61. mijenja se i glasi:

„Obavijest o načinu rješavanja sporova sadrži:

- naznaku je li predviđen određeni mehanizam izvansudskog rješavanja sporova i naknade štete koji je predviđen ugovorom sklopljenim na daljinu te na koji se način i pod kojim pretpostavkama potrošač može koristiti tim mehanizmom,
- naznaku je li predviđen određeni jamstveni fond ili neki drugi oblik obeštećenja potrošača koji nije obuhvaćen Zakonom o kreditnim institucijama i Zakonom o tržištu kapitala.“

#### **Članak 30.**

U članku 62. stavku 1. iza riječi:”potrošaču“ dodaju se riječi:”ugovorne odredbe i uvjete, te “.

Stavak 2. mijenja se i glasi:

“(2) Ako je na izričit zahtjev potrošača ugovor sklopljen uporabom sredstva daljinske komunikacije koje ne omogućava da mu se ugovorne odredbe i uvjeti, te prethodna obavijest iz članka 57. ovoga Zakona dostave u skladu sa stavkom 1. ovoga članka, trgovac će ispuniti svoju obvezu iz stavka 1. ovoga članka odmah nakon sklapanja ugovora.”

### **Članak 31.**

U članku 63. stavku 1. iza brojke: "14" dodaje se riječ: "radnih", a iza riječi: "osiguranju" briše se točka i dodaju se riječi: " i dobrovoljnom mirovinskom osiguranju."

U stavku 2. iza riječi: "osiguranju", dodaju se riječi: "odnosno dobrovoljnom mirovinskom osiguranju".

Stavak 3. mijenja se i glasi:

„(3) Ako je, sukladno odredbi članka 62. stavka 2. ovoga Zakona, ugovor sklopljen prije nego što su potrošaču dostavljeni ugovorne odredbe i uvjeti, te prethodna obavijest sa svim podacima iz članka 58. do 61. ovoga Zakona, rok za raskid ugovora iz stavka 1. ovoga članka, započinje teći od dana kad su mu ugovorne odredbe i uvjeti te prethodna obavijest dostavljeni sukladno članku 62. stavku 1. i 2. ovoga Zakona.“

U stavku 4. podstavak 1. mijenja se i glasi:

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

U stavku 4. iza podstavka 3. dodaje se podstavak 4. koji glasi:

„-riječ o ugovoru o zajmu koji se raskida temeljem članka 50. i 94. ovoga Zakona.“

Stavak 5. briše se.

### **Članak 32.**

U članku 66. stavku 7. riječi: "dužan je" zamjenjuju se riječima: "je dužan".

### **Članak 33.**

U članku 69. stavku 1. riječi: "dužan je" zamjenjuju se riječima: "je dužan".

### **Članak 34.**

U članku 87. iza stavka 4. dodaju se novi stavci 5. i 6. koji glase:

„(5) Ako bi u slučaju iz stavka 4. ovoga članka ugovor bio sastavljen u više jezičnih inačica, svaka se jezična inačica smatra izvornikom.

(6) U slučaju spora, ako postoje razlike između jezičnih inačica ugovora iz stavka 4. ovoga članka, izvornikom će se smatrati ona jezična inačica ugovora koju odabere potrošač.”

Dosadašnji stavak 5. postaje stavak 7.

### **Članak 35.**

U članku 90. stavku 1. podstavak 12. mijenja se i glasi:

„-odredbu kojom se uređuje mogućnost uključivanja u sustav zamjene ili prodaje prava na vremenski ograničenu uporabu nekretnine te kojom se navode troškovi u slučaju da je taj sustav organiziran od strane trgovca ili osobe koju on ugovorom na to ovlasti,”

### **Članak 36.**

U članku 92. stavku 1., točki a), d) i e) iza brojke:”14” dodaje se riječ:” radnih”.

### **Članak 37.**

U članku 98. riječ:” robe” zamjenjuje se riječju:” proizvoda”, a riječi:” koja predstavljaja” zamjenjuje se riječima:”koji predstavljaju”.

### **Članak 38.**

U članku 101. stavku 2. brojka:”103”, zamjenjuje se brojkom:”131.”.

### **Članak 39.**

Članak 103., 104. i 105. brišu se.

### **Članak 40.**

U članku 106. brojke:”103. do 105.” zamjenjuju se brojkama:”131., 132. i 136.”

#### **Članak 41.**

U članku 107. stavku 4. na kraju teksta umjesto točke stavlja se zarez i dodaju se riječi:” pod pretpostavkom da su posebni propisi usklađeni s pravilima Europske zajednice kojima su uređeni pojedini aspekti nepoštene poslovne prakse.”

#### **Članak 42.**

U članku 109. stavak 1. podstavak 2. mijenja se i glasi:

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

U stavku 4. podstavcima 1. i 2. riječ:”utvrđena” zamjenjuje se riječju:”uređena”.

#### **Članak 43.**

U članku 110. stavak 1. mijenja se i glasi:

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

Stavak 2. se briše.

U dosadašnjem stavku 3. koji postaje stavak 2. brojka:”2.” briše se.

Dosadašnji stavak 4. postaje stavak 3.

#### **Članak 44.**

U članku 111. stavku 4. podstavku 3. riječ:”konačnoj” zamjenjuje se riječju:”maloprodajnoj”.

U stavku 5. iza riječi:”propisa” dodaju se riječi:”usklađenih s pravilima Europske zajednice”.

Stavak 6. briše se.

#### **Članak 45.**

U članku 113. stavak 2. briše se.

#### **Članak 46.**

U članku 115. u podstavku 3. iza riječi: "okolnostima" briše se zarez i dodaju se riječi: „koji su usklađeni s pravilima Europske zajednice,”

#### **Članak 47.**

Naziv Glave IV. Dijela II. i članci 116. do 120. brišu se.

#### **Članak 48.**

U članku 121. stavku 1. ispred riječi: "proračuna " dodaje se riječ: "Državnog ".

#### **Članak 49.**

U članku 122. riječ: "svaki" zamjenjuje se riječju: "svako".

#### **Članak 50.**

U članku 123. stavak 1. mijenja se i glasi:

"(1) Vlada Republike Hrvatske osniva Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača (u daljnjem tekstu: Vijeće) i imenuje članove i zamjenske članove vijeća na vrijeme od četiri godine. Vijeće čine predstavnici državnih tijela nadležnih za područje zaštite potrošača, Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske obrtničke komore, Hrvatske udruge poslodavaca, Trgovačkog suda u Zagrebu, udruga za zaštitu potrošača i neovisni stručnjaci iz područja zaštite potrošača."

#### **Članak 51.**

U članku 126. podstavci 8. i 9 . brišu se.

#### **Članak 52.**

U članku 127. stavku 1. riječi: "pružanje obavijesti i savjeta potrošačima" zamjenjuju se riječima: "edukaciju, informiranje, te savjetovanje potrošača," a iza riječi: "udruge" dodaju se riječi: "za zaštitu".

#### **Članak 53.**

U članku 128. stavci 1. i 2. mijenjaju se i glase:

„(1) Za organiziranu pomoć potrošačima, udruge za zaštitu potrošača mogu osnovati savjetovaništa za zaštitu potrošača.

(2) Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača izdat će odobrenje za rad Savjetovaništa sukladno kriterijima iz javnog natječaja i potrebama utvrđenim Nacionalnim programom za određeno razdoblje.“

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

„(3)Savjetovaništa za zaštitu potrošača iz stavka 1. ovoga članka sufinanciraju se iz Državnog proračuna Republike Hrvatske.“

Dosadašnji stavak 3. postaje stavak 4.

U dosadašnjem stavku 4. koji postaje stavak 5. iza riječi:“Savjetovaništa,“umjesto zareza stavlja se točka, a riječi:sredstva za rad osiguravaju se u državnom proračunu Republike Hrvatske.“ brišu se.

#### **Članak 54.**

Članak 130. mijenja se i glasi:

« (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 centru 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 o Sudu 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 centrom 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) Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača temeljem javnog natječaja donosi odluku o financijskoj potpori za naknađivanje troškova mirenja u potrošačkim sporovima, odnosno u postupcima pred sudovima časti iz stavka 1. ovoga članka, a sukladno kriterijima i potrebama iz Nacionalnog programa za određeno razdoblje.“

#### **Članak 55.**

Naslov Glave II dijela V. mijenja se i glasi: „ZAŠTITA KOLEKTIVNIH INTERESA POTROŠAČA“.

### **Članak 56.**

Dodaje se naslov iznad članka 131. koji glasi: "*Tužba za zaštitu kolektivnih interesa potrošača*".

Članak 131. mijenja se i glasi:

„ (1) Svaka ovlaštena osoba ima pravo pokrenuti postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača protiv osobe čije je postupanje u suprotnosti odredbama članka 30. do 115. ovoga Zakona, odredbama članka 400. do 429, 881. do 903. Zakona o obveznim odnosima, odredbama članka 8., 9. i 14. Zakona o elektroničkoj trgovini, odredbama članka 15., 17. do 18a i 34. Zakona o elektroničkim medijima i odredbama članka 5. do 15. Pravilnika o načinu oglašavanja i obavješćivanja o lijekovima, homeopatskim i medicinskim proizvodima.

(2) Postupak iz stavka 1. ovoga članka može se pokrenuti protiv pojedinog trgovca ili skupine trgovaca iz istog 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 III. ovoga Zakona.”

### **Članak 57.**

Naslov iznad članka 132. mijenja se i glasi: "*Osobe ovlaštene pokrenuti postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača*".

Članak 132. mijenja se i glasi:

(1) Postupak iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona mogu tužbom za zaštitu kolektivnih interesa potrošača pokrenuti ovlaštene osobe koje imaju opravdani interes za kolektivnu zaštitu potrošača, kao što su, primjerice, udruge za zaštitu potrošača, te državna tijela nadležna za zaštitu potrošača.

(2) Vlada Republike Hrvatske će na prijedlog ministra nadležnog za poslove zaštite potrošača uredbom odrediti osobe ovlaštene za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona pred nadležnim sudom iz članka 132.c ovoga Zakona.

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

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

(5) Ako je postupanje određenog trgovca ili skupine trgovaca sa sjedištem u Republici Hrvatskoj, u suprotnosti s odredbama ovoga Zakona i drugih propisa koji su navedeni u članku 131. stavku 1. ovoga Zakona i utječe ili može utjecati na položaj potrošača u nekoj državi članici Europske unije, postupak iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona može pokrenuti udruga za zaštitu potrošača iz te države ili neko drugo neovisno državno tijelo koje je po propisima te države ovlašteno pokrenuti postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača.

(6) Postupak iz stavka 5. ovoga članka može se pokrenuti i protiv trgovaca sa sjedištem izvan Republike Hrvatske, a čije ponašanje dovodi do povrede propisa iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona.

(7) Strane osobe iz stavka 5. ovoga članka ovlaštene su pokrenuti postupak iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona, ukoliko su uvrštene na popis osoba ovlaštenih za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa objavljen u Službenom listu Europske unije.

(8) Popis iz stavka 7. ovoga članka ovlaštena osoba dostavit će sudu istodobno s tužbom za zaštitu kolektivnih interesa potrošača iz članka 131. ovoga Zakona u obliku preslike Službenog lista Europske unije u kojem je taj popis objavljen.”

### **Članak 58.**

Iza članka 132. dodaju se naslovi i članci 132.a, 132.b i 132.c. koji glase:

*„Postupci koji prethode pokretanju sudskog postupka*

#### **Članak 132 a.**

(1) Prije pokretanja postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona ovlaštena osoba iz članka 132. ovoga Zakona dužna je trgovca ili drugu osobu iz članka 131. stavka 2. ovoga Zakona prethodno pisano upozoriti da će u slučaju da ne prekine s nedopuštenim ponašanjem protiv njega pokrenuti postupak iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona.

(2) Ovlaštena osoba ne može pokrenuti postupak iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona prije isteka roka od četrnaest dana od dana dostave prethodnog upozorenja iz stavka 1. ovoga članka.

**Članak 132 b.**

(1) Prije pokretanja postupka iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona, stranke mogu pokrenuti postupak mirenja pred centrom za mirenje radi postizanja nagodbe.

(2) Mirenje iz stavka 1. ovoga članka provodi se sukladno odredbama Zakona o mirenju i Pravilnika o mirenju centra za mirenje iz stavka 1. ovoga članka.

*Stvarna i mjesna nadležnost suda***Članak 132 c.**

- (1) Za suđenje u postupcima iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona stvarno je nadležan trgovački sud.
- (2) Za suđenje u postupcima iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona mjesno je nadležan trgovački sud prema mjestu sjedišta, odnosno podružnice tuženika, a ukoliko tuženik nema sjedište ni podružnicu, mjesno je nadležan trgovački sud na čijem se području nalazi prebivalište tuženika.

3) Za suđenje u postupcima iz članka 131. ovoga Zakona, protiv osobe koja nema opću mjesnu nadležnost u Republici Hrvatskoj mjesno je nadležan trgovački sud kada je na njegovom području došlo ili je moglo doći do povrede propisa iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona, odnosno mjesno je nadležan trgovački sud na području kojeg su nastale štetne posljedice odnosno povrede.”

**Članak 59.**

U članku 135. stavku 1. riječi:”Državni će inspektorat ili drugo nadležno tijelo”zamjenjuju se riječima:”nadležni sud iz članka 132.c ovoga Zakona”.

Stavak 2. mijenja se i glasi:

„ (2) Ako dokazi iz stavka 1. ovoga članka ne budu dostavljeni u roku predviđenim stavkom 1. ovog članka ili ako nadležni sud iz članka 132 c. ovoga Zakona smatra da su dostavljeni dokazi nepotpuni ili nedovoljni, smatra se da su činjenični navodi izneseni u okviru poslovne prakse neistiniti.”

**Članak 60.**

Naslov iznad članka 136. mijenja se i glasi: *”Odluka suda”*.

Članak 136. mijenja se i glasi:

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

- 1) utvrditi čin povrede propisa o zaštiti potrošača iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona i precizno ga definirati,
- 2) narediti tuženiku da prekine s postupanjem koje je protivno propisima o zaštiti potrošača iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona, te narediti mu da, ukoliko je to moguće, usvoji mjere koje su potrebne za uklanjanje štetnih posljedica koje su nastale zbog njegovog protupravnog ponašanja i
- 3) zabraniti mu takvo ili slično ponašanje ubuduće.”

### **Članak 61.**

Iz članka 136. dodaje se naslov i članak 136.a koji glasi:

#### *„Objava sudske odluke*

#### **Članak 136.a**

Sud će naložiti tuženiku da o svom trošku objavi cijelu ili dio odluke ukoliko njeno objavljivanje može doprinijeti da se ublaže ili u potpunosti isključe štetne posljedice povrede propisa o zaštiti potrošača iz članka 131 stavka 1. ovoga Zakona..”

### **Članak 62.**

Naslovi i članci 137. i 138. mijenjaju se i glase:

#### *„Sankcije za nepostupanje po odluci suda*

#### **Članak 137.**

(1) Odlukom iz članka 136. ovoga Zakona kojom se usvaja tužbeni zahtjev, sud određuje rok za ispunjenje odluke.

(2) Sud će na zahtjev osobe ovlaštene za pokretanje postupka iz članka 131. ovoga Zakona odrediti u svojoj odluci novčanu kaznu za slučaj da tuženik dobrovoljno ne ispunio obvezu iz sudske odluke, odnosno ukoliko je obvezu ispunio sa zakašnjenjem, za svaki dan zakašnjenja i to ovisno o ozbiljnosti povrede prava zaštite potrošača.

(3) Na određivanje novčane kazne iz stavka 2. ovoga članka na odgovarajući će se način primijeniti odredbe Ovršnog zakona koje uređuju odmjeravanje i odlučivanje o novčanoj kazni kao osnovnom sredstvu ovrhe.

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

*Učinak sudske odluke prema trećima*

**Članak 138.**

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

(2) Ovrhu na temelju odluke iz stavka 1. ovoga članka može, osim tužitelja i ovlaštene osobe iz članka 132. stavka 2. ovoga Zakona, tražiti i svaki potrošač iz stavka 1. ovog članka.”

**Članak 63.**

Iza članka 138. dodaje se naslov i članak 138.a koji glasi:

*„Obvezujuća snaga sudske odluke za ostale sudove*

**Članak 138 a.**

Odluka suda donesena u postupku za zaštitu kolektivnih interesa potrošača iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona u smislu postojanja povrede propisa zaštite potrošača iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona obvezuje ostale sudove u postupku koji potrošač osobno pokrene radi naknade štete koja mu je uzrokovana postupanjem tuženika.”

**Članak 64.**

Članak 139. mijenja se i glasi:

„ (1) Sud može, do donošenja konačne odluke, odrediti privremenu mjeru kojom će narediti prekid određenog postupanja koje je suprotno odredbama članka 131. stavka 1. ovoga Zakona.

(2) Privremena mjera iz stavka 1. ovoga članka može se odrediti bez dokazivanja uvjeta iz članka 298. stavka 1. Ovršnog zakona.”

**Članak 65.**

Iza članka 141. dodaje se naslovi i članci 141.a i 141. b koji glase:

*„Suradnja nacionalnih tijela nadležnih za provedbu propisa o zaštiti potrošača*

Članak 141.a

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

*Podredna primjena općih propisa procesnog prava*

Članak 141 b.

U postupku povodom tužbe iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona nadležni će sud primjenjivati na odgovarajući način odredbe Zakona o parničnom postupku i Ovršnog zakona, ako ovim Zakonom nije drukčije određeno.”

**Članak 66.**

U članku 143. stavku 1. podstavak 2. mijenja se i glasi:

- maloprodajna cijena proizvoda i usluge i cijena za jedinicu mjere nije istaknuta jasno, vidljivo i čitljivo na način kako je to propisano člankom 9. ovoga Zakona,“

Podstavak 3. mijenja se i glasi:

„-ako potrošaču ne učini dostupnom obavijest o proizvodu, sukladno članku 17. ovoga Zakona,“

Podstavak 4. mijenja se glasi:

„-ako potrošaču ne učini dostupnim sve potrebne podatke sukladno članku 17. ovoga Zakona,

U podstavku 5. riječi:“odnosno akcijskoj prodaji“ brišu se.

Podstavak 8. briše se.

Dosadašnji podstavci 9. i 10 postaje podstavci 8. i 9.

U stavku 3. podstavci 2., 3. i 4. mijenjaju se i glase:

- u slučaju proizvoda s materijalnim nedostatkom nije prema izboru potrošača uklonio nedostatak na proizvodu, nije predao drugi proizvod bez nedostatka, nije snizio cijenu, nije 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 5. stavak 2.),
- u slučaju nedostatka u obavljanju usluge nije prema izboru potrošača uklonio nedostatak, nije snizio cijenu, nije vratio iznos plaćen za tu uslugu ili nije ispunio drugu obvezu koju je bio dužan ispuniti sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima o odgovornosti za materijalne nedostatke (članak 5. stavak 3.),
- proizvod za koji je dano jamstvo nije popravio u primjerenom 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 5. stavak 5.).

U stavku 3. u podstavku 5. riječ:”propisane” briše se.

### **Članak 67.**

U članku 144. stavku 1. podstavci 2., 3. i 4. mijenjaju se i glase:

- u slučaju proizvoda s materijalnim nedostatkom, prema izboru potrošača, ne ukloni nedostatak na proizvodu, ne preda drugi proizvod bez nedostatka, ne snizi cijenu, ne vrati iznos plaćen za taj proizvod ili ne ispuni drugu obvezu koju je bio dužan ispuniti sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima o odgovornosti za materijalne nedostatke (članak 5. stavak 2.)
- -u slučaju nedostatka u obavljanju usluge, prema izboru potrošača, ne ukloni nedostatak, ne snizi cijenu, ne vrati iznos plaćen za tu uslugu ili ne ispuni drugu obvezu koju je bio dužan ispuniti sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima o odgovornosti za materijalne nedostatke (članak 5. stavak 3.)
- -proizvod za koji je dano jamstvo ne popravi u primjerenom roku ili ako to ne učini, umjesto toga ne preda proizvod koji je ispravan ili ne ispuni drugu obvezu koju je bio dužan ispuniti sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima o jamstvu za ispravnost prodane stvari (članak 5. stavak 5.)

U podstavku 7. riječ: “predračun“ zamjenjuje se riječju:“ ponudu“.

Podstavak 10. mijenja se i glasi:

„-maloprodajnu cijenu proizvoda i usluge i cijenu za jedinicu mjere ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo na način kako je to propisano člankom 9. ovoga Zakona,“

U podstavku 18. riječi:“odnosno akcijskoj prodaji“ brišu se.

U podstavku 19. riječi:“odnosno akcijskoj prodaji“ i riječi: „vrijednosti“ brišu se.

U podstavku 20. riječi:“odnosno akcijskoj prodaji“ brišu se.

Podstavak 39. briše se.

Stavak 4. briše se.

### **Članak 68.**

U članku 145. stavku 1. podstavku 6. iza brojke:“2.“ dodaju se riječi:“ i 3.“

Podstavak 9. mijenja se i glasi:

„- ako postupi suprotno odredbama članka 17.“

Iza podstavka 25. dodaje se novi podstavak 26. koji glasi:

„-ne obavijesti potrošača o nemogućnosti isporuke naručenog proizvoda ili pružanja naručene usluge (članak 52. stavak 2.),“

Dosadašnji podstavak 26. koji postaje podstavak 27. mijenja se i glasi:

„-ne postupi sukladno propisanom u članku 52. stavak 3.“

Dosadašnji podstavci 27. do 34, postaju podstavci 28. do 35.  
Stavak 5. briše se.

### **Članak 69.**

Članak 146. briše se.

### **Članak 70.**

Članak 147. mijenja se i glasi:

„Nadležni inspektor iz članka 142. ovoga Zakona neće podnositi optužni prijedlog ili donositi prekršajni nalog za prekršaje iz članka 144. stavka 1. podstavka 1. do 6., podstavka 10., 14., 18., 20. i 21. ako trgovac tijekom nadzora ili najkasnije u roku od osam dana od dana provedenog inspekcijskog nadzora otkloni inspekcijskim nalazom utvrđene nepravilnosti, a za koje je inspektor utvrdio da ih je trgovac počinio u istom prodajnom objektu ili na prodajnom mjestu prvi put u roku od godine dana od dana provedenog nadzora.“

### **Članak 71.**

U članku 155. riječi:” osim članka 103., 104., 107., 108., 109., 110., 111., 112., 113., 114., 115., 131., 132., 133., 134., 135., 136., 137., 138., 139., 140. i 141.” zamjenjuju se riječima:” osim članka 112. podstavka 8. i 23.”

## **PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

### **Članak 72.**

U Glavi VIII. i u članku 133. stavku 2. Zakona riječi: »davatelj financijske usluge« zamjenjuju se riječju: »trgovac« u odgovarajućem broju i padežu.

### **Članak 73.**

- (1) Savjetovaništa iz članka 53. ovoga Zakona nastavljaju s radom do donošenja novog Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2009-2013.
- (2) Subjektima koji provode izvansudsko rješavanje sporova osigurava se financijska potpora iz Državnog proračuna Republike Hrvatske do objavljivanja javnog natječaja o financijskoj potpori za naknađivanje troškova izvansudskog rješavanja sporova sukladno kriterijima i potrebama iz Nacionalnog programa za određeno razdoblje.

### **Članak 74.**

Danom pristupanja Republike Hrvatske u Europsku uniju u članku 17. stavak 3. prestaje važiti.

### **Članak 75.**

Vlada Republike Hrvatske donijet će uredbu iz članka 57. ovoga Zakona u roku od 30 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

### **Članak 76.**

Vlada Republike Hrvatske donijet će uredbu iz članka 141.a Zakona u roku od šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

### **Članak 77.**

Pravilnik za čije je donošenje ovlašten ovim Zakonom ministar nadležan za zaštitu potrošača je obvezan donijeti u roku od šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

**Članak 78.**

Do dana stupanja na snagu propisa iz članka 57. ovoga Zakona primjenjivat će se Uredba o određivanju pravnih osoba ovlaštenih za pokretanje postupka radi zaštite zajedničkih interesa potrošača (»Narodne novine«, broj 41/08) i Uredba o određivanju pravnih osoba ovlaštenih za podnošenje tužbe u vezi sa zabranom korištenja nepoštenih ugovornih odredaba u potrošačkim ugovorima (»Narodne novine«, broj 41/08).

**Članak 79.**

Ovlašćuje se Odbor za zakonodavstvo Hrvatskoga sabora da utvrdi i izradi pročišćeni tekst Zakona o zaštiti potrošača.

**Članak 80.**

(1) Ovaj Zakon i odredbe članka 108., 112, podstavak 1. do 7. i 9. do 22., 114., 133. stavak 1. i 3., 134, 140. i 141. Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine” 79/07, 125/07) stupaju na snagu osmoga dana od dana objave u “Narodnim novinama”.

(2) Odredbe članka 57. ovoga Zakona, u dijelu koji se odnosi na odredbe članka 132. stavka 4. i 5. stupaju na snagu danom pristupanja Republike Hrvatske Europskoj uniji.

## O B R A Z L O Ž E N J E

### **Uz članak 1.**

Ovim člankom kojim se mijenja članak 3. Zakona uređuju se pojmovi koji se koriste u ovom Zakonu na način da, osim što su posloženi abecednim redoslijedom, u stavku 1. dodani su pojmovi “maloprodajna cijena”, “cijena za jednicu mjere”, “proizvod”, “trajni medij”, “usluga s dodanom vrijednosti”, te “zemlja podrijetla” a pojam “prethodno zapakirani proizvod” je brisan. Pojam “proizvod” je premješten iz stavka 3. u stavak 1 istoga članka obzirom na to da se taj pojam koristi kroz cijeli Zakon a ne samo u njegovom dijelu III..Pojmovi “maloprodajna cijena” i “cijena za jedinicu mjere” premješteni su iz članka 9. važećeg Zakona. koji uređuje isticanje cijena u članak 3. koji uređuje pojmove. “Prethodno zapakirani proizvod” je brisan iz članka 3. kao i odredba članka 9. vezana uz nj, obzirom da će se ova materija detaljnije urediti pravilnikom. Dodan je pojam “trajni medij” koji se navodi u glavi VII. Dijela II. važećeg Zakona kojom se uređuju ugovori o prodaji na daljinu, te glavi VIII. Dijela II. važećeg Zakona kojom se uređuje ugovor o financijskim uslugama na daljinu. Time se usklađuje s Direktivom o prodaji na daljinu 97/7/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 1997. godine i Direktivom o prodaji na daljinu financijskih usluga za potrošače 2002/65/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. godine

Nadalje, dodan je i pojam “usluga s dodanom vrijednošću” koja se spominje u izmjenama članka 38. važećeg Zakona.

Izmjenjen je i stavak 2. članka 3. važećeg Zakona na način da se trgovcem smatra i osoba koja djeluje I ime I za račun trgovca ne samo u smislu glave VI. dijela II važećeg Zakona koji se odnosi na prodaju izvan poslovnih prostorija trgovca, već I u dijelu III .važećeg Zakona koji se odnosi I na nepoštenu poslovnu praksu, a u cilju više razine zaštite potrošača.

Izmjenjen je i stavak 3. članka 3. važećeg Zakona na način da su pojmovi uređeni abecednim redom, a pojam “alternativno rješavanje sporova” je brisan, kao nepotreban obzirom da je iz članka 130. važećeg Zakona razvidno o kakvom se rješavanju sporova radi.

Stavak 4. članka 3. važećeg Zakona brisan je, sukladno izmjenama odredaba članka 144. stavka 4. i članka 145. stavka 5. važećeg Zakona.

### **Uz članak 2.**

Člankom 5. važećeg Zakona propisana je obveza trgovca u slučaju reklamacije potrošača glede proizvoda s nedostatkom. Prava potrošača vezana uz reklamacije, do donošenja važećeg Zakona, bila predviđena samo u Zakonu o obveznim odnosima. Međutim na temelju toga Zakona potrošač je ostvarivanje

svojih prava mogao tražiti jedino sudskim putem, odnosno na sudovima časti u Hrvatskoj obrtničkoj komori i Hrvatskoj gospodarskoj komori.

Unošenjem odredbi u važeći Zakon kojima su se dale šire ovlasti Državnom inspektoratu uspostavljeni su učinkoviti mehanizmi kojima potrošači mogu brže i efikasnije ostvariti svoja prava.

Kroz izmjene i dopune važećeg zakona, nisu se suzila prava potrošača odnosu na reklamacije, već se samo izvršilo izričajno i sadržajno usklađivanje s odredbama Zakona o obveznim odnosima, a na što je upozoravala struka.

Na ovaj način prava potrošača u odnosu na reklamacije proizvoda su sveobuhvatna, a čime je omogućena njihovo učinkovito ostvarivanje.

Naime, Zakon o obveznim odnosima kroz 30 članaka (odredbama člancima 400. – 429.) vrlo detaljno uređuje prava potrošača vezana uz materijalne nedostatke na proizvodu i jamstvo za ispravnost prodane stvari, a što je i usklađeno s Direktivom 1999/44/EC EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 25. svibnja 1999. o nekim aspektima prodaje robe široke potrošnje i popratnim jamstvima, čime se osigurava visoka razina zaštite prava i interesa potrošača.

Dakle, trgovac je dužan prema izboru potrošača ukloniti nedostatak na proizvodu, izvršiti zamjenu proizvoda, novim proizvodom bez nedostatka, sniziti cijenu ili vratiti plaćeni iznos za proizvod, te ispuniti i druge obveze propisane odredbama Zakona o obveznim odnosima.

Pri tome se trgovci i potrošači trebaju voditi načelom savjesnosti i poštenja, a što sve detaljno uređuje Zakon o obveznim odnosima koji se podredno primjenjuje, a potrošačima se omogućava učinkovitija zaštita njihovih prava kroz Državni inspektorat.

### **Uz članak 3.**

Odredbe članka 6. važećeg Zakona propisuju da se ništetnima smatraju sve ugovorne odredbe koje su protivne tome Zakonu.

Tako uređena pravna narav odredaba Zakona o zaštiti potrošača predstavlja zapreku jačoj razini zaštite potrošača, obzirom da trgovac može ugovorom s potrošačem predvidjeti još viši stupanj zaštite. Tako je, na primjer, odredbom članka 45. stavka 1. važećeg Zakona predviđeno da potrošač ima pravo svaki ugovor sklopljen sredstvom daljinske komunikacije raskinuti u roku od sedam dana. Ako bi, na primjer, u ugovoru između trgovca i potrošača bilo predviđeno da potrošač ima pravo raskinuti taj ugovor u roku od 10 dana, takva bi ugovorna odredba bila ništetna i to zato jer je suprotna zakonskoj odredbi.

Stoga je predložena izmjena članka na način da se ništetnima smatraju one ugovorne odredbe o zaštiti potrošača predviđene ovim ili drugim zakonima, a koje bi se mijenjale na štetu potrošača.

Time se osigurava da potrošači ostvare onu razinu zaštite koja je predviđena Zakonom, a da se pritom omogući ugovaranje još više razine njihove zaštite. Nadalje, propisano je i da se potrošači ne mogu odreći svojih prava koja stječu odredbama ovog ili nekog drugog propisa, a u cilji jače zaštite njihovih prava.

#### **Uz članak 4.**

Ovim člankom izvršena je jezična dorada odredbe. Pojam “predračun” se u praksi koristi kod prodaje proizvoda za koje trgovac zahtijeva plaćanje unaprijed, dok je za slučajeve koje uređuje stavak 4. članka 7. važećeg Zakona (radi se o uslugama popravaka i održavanja proizvoda), prikladniji pojam “ponuda”.

#### **Uz članak 5.**

Sukladno odredbama članka 8. važećeg Zakona, trgovac je dužan potrošaču omogućiti podnošenje pisanih prigovora u prodajnom prostoru, te na njih odgovoriti u roku od najkasnije 15 dana od dana njihovog primitka. Kroz provedbu Zakona ustanovilo se da je potrebno obvezati trgovce da unutar prodajnog prostora vidljivo istaknu da potrošači imaju mogućnost trgovcu dati pisani prigovor.

Slijedom navedenog, predlože se dopuna članka 8. važećeg Zakona na način da je trgovac dužan u prodajnom prostoru vidljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanih prigovora.

#### **Uz članak 6.**

Ovim odredbama izmjenjuje se članak 9. važećeg Zakona kojim se uređuje isticanje cijena.

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

Predmetnim će se pravilnikom detaljno odrediti liste proizvoda za koje trgovci moraju stavljati cijenu na svakom proizvodu, odnosno lista proizvoda za koje zbog svoje prirode trgovac nije u mogućnosti staviti cijenu na sam proizvod, pa će za takve proizvode cijena biti na polici i naravno u izlogu. Također će se pravilnikom urediti proizvodi za koje trgovac mora istaknuti cijenu po jedinici mjere.

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

Zbog velike količine proizvoda na tržištu za koje nije moguće istaknuti cijenu na samom proizvodu, kao i cijenu za jedinicu mjere, na ovakav će se način

omogućiti jednostavnije i jasnije provođenje ovih odredaba Zakona, kako od strane trgovaca, tako i od strane Državnog inspektorata.

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

Nadalje, pojmovi "maloprodajna cijena" i "cijena za jedinicu mjere" premješteni su u članak 3. Zakona koji uređuje pojmove koji se koriste u Zakonu.

Brisane su odredbe koje uređuju da trgovac mora omogućiti potrošaču provjeru maloprodajne cijene i odredbe o neto težini, obzirom da će postati dio predmetnog Pravilnika.

#### **Uz članak 7.**

Ovim se odredbama jasnije uređuje isticanje cijena prilikom oglašavanja, na način da se pri oglašavanju u kojem se spominje maloprodajna cijena, mora svakako, osim maloprodajne cijene, biti navedena i cijena za jedinicu mjere, ukoliko se radi o proizvodu za koji je njeno navođenje obvezno, a sukladno članku 9. Zakona.

#### **Uz članak 8.**

U članku 13. važećeg Zakona kojim se uređuje da je trgovac dužan prigodom prodaje potrošaču predati, odnosno predočiti propisane isprave koje je pripremio proizvođač. Trgovci i proizvođači izdaju čitav niz različitih isprava koje potrošaču pružaju kvalitetnije informacije o proizvodu. Važećom odredbom trgovci nisu bili u obvezi spomenute isprave predati potrošaču, a proizvođač ih je namijenio upravo potrošačima u smislu njihove bolje informiranosti.

Slijedom navedenog, ovim se izmjenama predlaže brisati riječ propisane.

#### **Uz članak 9. i 10.**

Vežano uz obavijest o proizvodu, izmijenjene su odredbe članka 17. Zakona o isticanju informacija o proizvodu, na način da obavijest o proizvodu mora sadržavati podatke uređene posebnim propisima koji uređuju označavanje proizvoda, a usklađeni su s pravilima Europske zajednice. Za proizvode za koje ne postoji poseban propis koji uređuje označavanje proizvoda, obavijest o proizvodu sadrži i podatke koji se ovisno o kontekstu i okolnostima slučaja, u skladu s odredbama članka 111. Zakona, smatraju bitnim za prosječnog potrošača kako bi mogao donijeti odluku o kupnji.

Obavijest o proizvodu sadrži i oznaku zemlje porijekla.

Nadalje, briše se i članak 18. obzirom da su te odredbe djelomično sadržane u članku 9. kojim se izmjenjuje članak 17.

Naime, predstavnici Europske Komisije bili su mišljenja da su odredbe o obavijesti o proizvodu uređene Zakonom o zaštiti potrošača prenormirane u odnosu na zakonodavstvo Europske unije koje regulira ovo područje, te da na taj način predstavljaju prepreku slobodi kretanja roba kao jednog od osnovnih načela Europske unije.

**Uz članak 11.**

Predloženom je izmjenom izvršena nomotehnička dorada ove odredbe.

**Uz članak 12.**

Odredbe članka 22. važećeg Zakona kojim se uređuje fizičko odvajanje proizvoda na sniženju, odnosno rasprodaji brišu se, obzirom da su predstavnici Europske komisije bili mišljenja da su ove odredbe prenormirane u odnosu na Direktivu o nepoštenoj poslovnoj praksi, a koja predstavljaju maksimum implemetacije, što znači da države članice ne smiju strože urediti područje koje se uređuje predmetnom direktivom, a koja je implementirana u važeći Zakon člancima od 107. do 115.

**Uz članak 13.**

Ovim se člankom dorađuje odredba koja se odnosi na zastaru tražbine naknada za javne usluge I troškove kućanstva I to na način da se izričaj:”u stalnim mjesečnim ili kvartalnim iznosima” zamjenjuje s izričajem:” jednakim vremenskim razmacima”. Obzirom da se poneki troškovi mogu se plaćati dvomjesečno ili tromjesečno, predlagatelj smatra se da je novi izričaj primjereniji.

Nadalje, obrtnicima koji obavljaju dimnjačarske usluge i usluge prijevoza pokojnika odredba stavka 7. članka 24. važećeg Zakona o obvezi osnivanja povjerenstva za reklamacije u praksi stvara izuzetne teškoće, odnosno gotovo je neprovediva. Naime, ove djelatnosti obavljaju obrtnici koji najčešće rade sami bez radnika, uz pomoć članova obitelji ili s najviše 1-2 zaposlena radnika. U takvim uvjetima obveza da svaki obrtnik ima osnovano povjerenstvo za pritužbe potrošača predstavlja prevelik teret za svakog pojedinog obrtnika. Isto tako maleni gospodarski subjekti nemaju niti ekonomske snage da bi rad članova povjerenstva plaćali.

Predlaženom izmjenom navedene odredbe Zakona omogućilo bi se da se povjerenstvo za pritužbe potrošača organizira u sklopu komorskog sustava za veći broj obrtnika koji obavljaju javne usluge.

**Uz članak 14.**

Predloženom je izmjenom izvršena nomotehnička dorada ove odredbe. Isto tako, propisuje se da obavijest o pravu na raskid ugovora, mora biti posebno istaknuta i napisana na isti način kao i ugovorne odredbe, ako je sastavni dio ugovora.

**Uz članak 15.**

Odredbe o jednostranom raskidu ugovora od strane potrošača usklađuju s odredbama Direktive o prodaji izvan poslovnih prostorija 85/577/EEC Europskog parlamenta i Vijeća od 20. prosinca 1985. godine, na način da se rok za jednostrani raskid ugovora od strane potrošača, računa u radnim danima, a ne više u kalendarskim kako je to bilo do sada.

**Uz članak 16.**

Ovim člankom dodaje se u članak 37. stavak 2. važećeg Zakona I internet kao jedno od sredstava daljinske komunikacije.

**Uz članak 17.**

Ovim se člankom odredbe članka 38. stavka 1. važećeg Zakona izričajno usklađuju s odredbama Direktive o prodaji na daljinu 97/7/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 1997. godine, a odredbe stavka 2., 3. i 4. istoga članka izričajno se usklađuju s Pravilnikom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga („Narodne novine“ 154/08).

**Uz članak 18.**

Ovim se člankom odredbe članka 40. važećeg Zakona usklađuju s odredbama Direktive o prodaji na daljinu 97/7/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 1997. godine vezano uz situacije kada se neće primjenjivati pojedine odredbe Zakona koje uređuju prodaju na daljinu.

**Uz članak 19.**

Ovim se člankom izmjenjuju odredbe članka 41. važećeg Zakona koje uređuju zabranu sklapanja ugovora o prodaji na daljinu.

**Uz članak 20.**

Predloženom je izmjenom izvršena nomotehnička dorada ove odredbe.

**Uz članak 21.**

Ovim se člankom odredbe članka 44. stavka 1. važećeg Zakona izričajno usklađuju s odredbama Direktive o prodaji na daljinu 97/7/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 1997. godine, na način da potrošač mora primiti pisanu obavijest, što znači da dostava od strane trgovca mora biti uspješna.

**Uz članak 22., 23. i 24.**

Ovim se člankom odredbe članka 45., 46. i 48. važećeg Zakona nomotehnički dorađuju i izričajno usklađuju s odredbama Direktive o prodaji na daljinu 97/7/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 1997. godine.

**Uz članak 25.**

Ovim se člankom naslov glave VIII. izričajno usklađuje s odredbama Direktive o prodaji na daljinu financijskih usluga za potrošače 2002/65/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. godine, .

**Uz članak 26.**

Ovim se člankom odredbe članka 56. važećeg Zakona kojim se definira pojam "potrošački ugovor o financijskim uslugama sklopljen na daljinu" izričajno usklađuje s odredbama Direktiva o prodaji na daljinu financijskih usluga za potrošače 2002/65/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. godine, na način da se ističe da se ugovor o prodaji financijskim uslugama s potrošačem sklapa u okviru plana organizirane prodaje proizvoda ili usluga trgovca, kao i u slučaju da se na temelju ugovora o prodaji financijskih usluga sklopljen na daljinu potrošaču sukcesivno pruža određena usluga, odnosno da mu se pruža niz odvojenih usluga iste prirode, odredbe ove glave Zakona odnose se samo na početni ugovor.

**Uz članak 27.**

Ove se odredbe izričajno dorađuju.

**Uz članak 28.**

Ovim se člankom odredbe članka 58. važećeg Zakona kojim se propisuje sadržaj obavijesti o trgovcu usklađuje s odredbama Direktive o prodaji na daljinu financijskih usluga za potrošače 2002/65/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. godine na način da se u toj obavijesti mora navesti i djelatnost tog trgovca.

**Uz članak 29.**

Ovim se člankom odredbe članka 61. važećeg Zakona kojim se propisuje sadržaj obavijesti o načinu rješavanja sporova usklađuje s odredbama Direktive o prodaji na daljinu financijskih usluga za potrošače 2002/65/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. godine na način da se u toj obavijesti mora navesti i naznaka da li je predviđen jamstveni fond ili drugi oblik obeštećenja potrošača koji nije obuhvaćen Direktivom 94/19/EC o.. koja je prenesena u hrvatsko

zakonodavstvo kroz Zakon o kreditnim institucijama I Direktive 97/9/EC o koja je prenesena u hrvatsko zakonodavstvo kroz Zakon o tržištu kapitala.

**Uz članak 30.**

Ove se odredbe izričajno dorađuju i usklađuje s odredbama Direktive o prodaji na daljinu financijskih usluga za potrošače 2002/65/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. godine.

**Uz članak 31.**

Ovim se člankom odredbe članka 63. važećeg Zakona koje uređuju pravo na jednostrani raskid ugovora usklađuju s odredbama Direktive o prodaji na daljinu financijskih usluga za potrošače 2002/65/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. godine, na način da se rok za jednostrani raskid ugovora od strane potrošača, računa u radnim danima, a ne više u kalendarskim kako je to bilo do sada. Isto tako rok od 30 radnih dana za jednostrani raskid ugovora osim na ugovor o životnom osiguranju, odnosi se I na ugovor o dobrovoljnom mirovinskom osiguranju.

Nadalje, dopunjuje se stavak 4. članka 63. kojime se uređuju situacije kada potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora na način se dodaju i opcije na valute I kamatne stope.

**Uz članak 32. I 33.**

Ove se odredbe izričajno dorađuju.

**Uz članke 34. do 36.**

Ovim se člankom odredbe članka 87. usklađuju s odredbama Direktive o zaštiti kupaca u svezi s određenim aspektima ugovora vezanih uz otkup prava na korištenje nekretnina na određeno vrijeme 94/47/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 26. listopada 1994. godine koje se odnose na situacije, ako dođe do spora, a postoji više jezičnih inačica ugovora.

Nadalje, odredbe članka 90. usklađuju se s odredbama predmetne Direktive vezano uz sadržaj ugovora ili predugovora a koje se odnose na uključivanje u sustav zamjene ili prodaje prava na vremenski ograničenu uporabu nekretnine.

Odredbe članka 92. se mijenjaju na način da se rok za jednostrani raskid ugovora od strane potrošača, računa u radnim danima, a ne više u kalendarskim kako je to bilo do sada.

**Uz članak 37.**

Ove se odredbe izričajno dorađuju.

**Uz članke 38. do 40.**

Izmjene se predlažu zbog usklađivanja s odredbama članka 55., 56. i 59. ovoga Zakona, a odnose se na Direktivu o nepoštenim ugovornim odredbama 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. Vijeće Europe.

**Uz članke 41. do 46.**

Ovim člancima se odredbe članka 107. do 115. važećeg Zakona kojima se uređuje nepoštena poslovna praksa trgovca prema potrošaču, dopunjuju i izričajno usklađuju s Direktivom o nepoštenoj poslovnoj praksi 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. godine.

**Uz članak 47.**

Ovim člankom se brišu odredbe članka 116. do 120. važećeg Zakona koje uređuju komparativno oglašavanje, obzirom da je ovaj način oglašavanja u odnosu na potrošače već ugrađen u dio važećeg Zakona kojim se uređuje nepoštena poslovna praksa.

**Uz članke 48. i 49.**

Ove se odredbe izričajno dorađuju.

**Uz članak 50.**

Ovim se člankom dopunjuje članak 123. stavak 1. važećeg Zakona koji se odnosi na Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača, na način da se predviđa da Vlada Republike Hrvatske, osim redovnih članova Nacionalnog vijeća imenuje i zamjenske članove. Predlagatelj je mišljenja da Hrvatska udruga poslodavaca kao jedan od socijalnih partnera Vlade Republike Hrvatske treba biti zastupljena u Nacionalnom vijeću za zaštitu potrošača, kao i Trgovački sud, obzirom da će biti nadležan za suđenje u postupcima kolektivne zaštite potrošača.

**Uz članke 51. do 53.**

Vezano uz rad savjetovališta za zaštitu potrošača predviđena je mogućnost sufinanciranja njihova rada, budući da su savjetovališta organizirana regionalno, tako da u svakodnevnoj komunikaciji s potrošačima vrlo dobro prepoznaju probleme na koje potrošači nailaze u određenim djelatnostima vezanim uz kupnju proizvoda i korištenje usluga. Na taj način otvara se mogućnost i lokalnoj samoupravi, da sukladno uočenim problemima i potrebama potrošača doprinose sustavnom provođenju zaštite prava potrošača.

Člankom 52. predviđa se mogućnost osnivanja savjetovaništa radi pružanja organizirane pomoći potrošačima od strane udruga za zaštitu potrošača. Novim Nacionalnim programom zaštite potrošača koji će se donijeti za razdoblje od četiri godine, pobliže će se odrediti potrebe, aktivnosti i kriteriji za djelovanje savjetovaništa, kao i mogućnost njihove specijalizacije u pojedinim područjima zaštite potrošača.

Odobrenje za rad savjetovaništa donosi ministar nadležan za poslove potrošača.

#### **Uz članak 54.**

Ovim odredbama mijenja se članak 130. važećeg Zakona. Naime, predviđeno je da se u slučaju spora između potrošača i trgovca, može podnijeti prijava Sudu časti Hrvatske gospodarske komore, Sudu časti Hrvatske obrtničke komore ili prijedlog za mirenje nekom od centara za mirenje. U važećem Zakonu bila su predviđena samo tri centra za mirenje i to Centar za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Centar za mirenje Hrvatske obrtničke komore i Centar za mirenje Hrvatske udruge poslodavaca. Međutim, obzirom da se iskazao interes i drugih centara za mirenje koji bi vršili postupak mirenju u okviru izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova, predlagatelj je smatrao potrebnim da se temeljem javnog natječaja odluči o financijskoj potpori izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova sukladno kriterijima i potrebama koji će se detaljno odrediti Nacionalnim programom zaštite potrošača za određeno razdoblje.

#### **Uz članke 55. do 64.**

1. Odredbama članaka 55. do 64. Prijedloga zakona o izmjenama i dopunama zakona o zaštiti potrošača intervenira se u postojeći tekst sadržan u Glavi II. (Kolektivna zaštita potrošača) Dijela V. (Zaštita potrošačkih prava) važećeg Zakona.

2. Izmjena i dopuna *de lege lata* regulative o tužbi za zaštitu kolektivnih interesa potrošača nužna je zbog:
  - a. potrebe potpune transpozicije europskog *acquisa* kojom se regulira tužba za zaštitu kolektivnih interesa potrošača, odnosno učinkovitije transpozicije Direktive o sudskim nalogima 98/27/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 19. svibnja 1998. godine;
  - b. tehničkih korekcija postojećeg zakonskog teksta o tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača u smislu brisanja odredbi koje se ponavljaju na različitim dijelovima Zakona o zaštiti potrošača;
  - c. uvođenja odredbi kojima će se detaljnije definirati postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača, u smislu ponovnog vraćanja ovih postupaka u nadležnost suda, određivanja stvarne i mjesne

nadležnosti suda, definiranja odluke suda kojom se usvaja tužbeni zahtjev, proširenje učinaka sudske odluke *erga omnes*, itd.

3. Analizirajući odredbe kojima Zakon o zaštiti potrošača regulira tužbu za zaštitu kolektivnih interesa potrošača, eksperti Europske komisije na tehničkom sastanku održanom u srpnju 2008. godine savjetovali su njihove izmjene i dopune, a sve s ciljem uspostavljanja učinkovitijeg mehanizma zaštite kolektivnih interesa potrošača.
4. Prvo, eksperti Europske komisije savjetovali su da se odredbe o kolektivnoj zaštiti potrošača moraju formulirati tako da se iz njih jasno i nedvosmisleno može iščitati tko može pokrenuti postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača, u kojim slučajevima i pred kojim tijelom, što je i učinjeno prijedlozima rješenja sadržanim u odredbama članka 55., 56. i 57. Prijedloga zakona o izmjenama i dopunama zakona o zaštiti potrošača.
5. Odredba članka 55. uvodi naslov odredbi članka 131. iz kojeg izričito proizlazi da zaštita kolektivnih interesa potrošača može provesti posebnom tužbom za zaštitu kolektivnih interesa potrošača.
6. Nadalje, ista odredba uvodi izmjene u stavku 1. članka 131. kojim se definiraju propisi o zaštiti potrošača u pogledu čije se povrede može podnijeti tužba za zaštitu kolektivnih interesa potrošača. Krug tih propisa se proširuje u odnosu na postojeću situaciju, budući da tu posebnu zaštitu dobivaju i propisi na koje ukazuje ne samo Direktiva o sudskim naložima već i propisi koje određuje Uredba (EZ- br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. listopada 2004. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu zakona o zaštiti potrošača.
7. Nadalje, jasno se određuje pojam osobe protiv koje se može podnijeti tužba za zaštitu kolektivnih interesa potrošača te se određuje krug osoba aktivno legitimiranih za pokretanje takvog postupka. U tom smislu izmijenjena je odredba stavka 1. članka 131., te odredba članka 132. važećeg Zakona.
8. Tako se odredbom članka 56. Prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača mijenja sam naslov odredbe članka 132. u smislu da se njime određuje krug osoba aktivno legitimiranih za «pokretanje», a ne samo za «predlaganje» pokretanja postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača.
9. Nadalje, odredbom članka 56. predmetnog Prijedloga proširuje se i krug situacija u kojima postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača može pokrenuti osoba iz neke od država članica EU. Naime, uvodi se mogućnost da strana osoba može u Republici Hrvatskoj tužiti ne samo trgovca sa sjedištem u Republici Hrvatskoj već i trgovca koji nema sjedište na području Republike Hrvatske kada se njegovo ponašanje, a koje dovodi do povrede prava zaštite potrošača, manifestira na teritoriju Republike Hrvatske, a na kojem rješenju su insistirali eksperti EU.

10. Važne novine u pogledu zaštite kolektivnih interesa potrošača predlažu se u odredbi članka 57. predmetnog Prijedloga. Radi se o postupcima koji prethode pokretanju sudskog postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača. Direktiva o sudskim nalogima 98/27/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 19. svibnja 1998. godine daje državama članicama na izbor da li će podnošenje tužbe za zaštitu kolektivnih interesa potrošača uvjetovati prethodnim konzultacijama s trgovcem koji svojim ponašanjem vrijeđa propise o zaštiti potrošača. Iako nije obvezatno, takvo su rješenje prihvatile mnoge države članice (kao na primjer, Austrija, Njemačka, Italija) s obrazloženjem da odnosni postupak prethodnih konzultacija može u konačnici rezultirati dogovorom između osoba ovlaštenih za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i trgovca, i time pokretanje skupog i dugotrajnog sudskog postupka učiniti nepotrebnim. U tom je smislu predložena nova odredba čl. 132.a.

Drugo, u slučaju da trgovac unatoč upozorenjima osoba ovlaštenih za zaštitu kolektivnih interesa potrošača ne prekine s ponašanjem koje je protivno pravu zaštite potrošača, stranke se, prije podnošenja tužbe za zaštitu kolektivnih interesa potrošača, mogu dogovoriti da pokušaju s mirenjem. U tom se smislu odredbom čl. 57. predmetnog Prijedloga predlaže usvajanje nove odredbe članka 132. b. koja upućuje stranke na mogući postupak mirenja. Iako se postupak mirenja može pokrenuti posve nezavisno o tome hoće li se u važeći Zakon uvrstiti takva odredba, čini se da bi takvo izričito zakonsko upućivanje stranaka na mirenja moglo povećati broj takvih slučajeva, a samim time smanjiti broj potencijalnih sudskih postupaka povodom tužbe za zaštitu kolektivnih interesa potrošača.

11. Jedna od bitnih izmjena koja se predlaže odredbom čl. 57. predmetnog Prijedloga tiče se izbora tijela koje je nadležno da odlučuje o tužbi za zaštitu kolektivnih interesa potrošača. Prema Zakonu o zaštiti potrošača od 2003. godine za odlučivanje po tužbama o kolektivnoj zaštiti potrošača isključivo su bili nadležni sudovi. Donošenjem 2007. godine novog Zakona o zaštiti potrošača ta se nadležnost proširila i na Državni inspektorat. Razlog širenja nadležnosti treba tražiti prvenstveno u mišljenju eksperata Europske komisije koji su smatrali da bi uvođenje paralelne sudske i administrativne nadležnosti moglo, u području zaštite kolektivnih interesa potrošača, imati za učinak podizanje razine zaštite kolektivnih interesa potrošača u Republici Hrvatskoj. Vrijeme je, međutim, pokazalo da uvođenje administrativne nadležnosti za ovu vrstu postupaka nije rezultiralo poboljšanjem zaštite kolektivnih interesa potrošača. Povrh toga, pokazalo se da Državni inspektorat nema ni personalnih ni institucijski resursa koji bi opravdavali takvu nadležnost. Budući da već spomenuta Direktiva o sudskim nalogima ostavlja državama članicama opciju između sudske i administrativne nadležnosti predlagatelj je mišljenja da bi za ovakve postupke bilo ipak mnogo pogodnije predvidjeti isključivo sudsku nadležnost. Naime, nadležnost administrativnih tijela za odlučivanje po tužbi za zaštitu kolektivnih interesa potrošača prihvaćena je u malom broju

država članica (uglavnom skandinavskim) u kojima u pravilu djeluje tzv. potrošački ombudsman koji je, između ostalog, nadležan da odlučuje po tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača. Razmotrivši moguća rješenja i njihove implikacije u hrvatskom pravnom sustavu, predlagatelj je mišljenja da o tužbi za zaštitu kolektivnih interesa potrošača u Hrvatskoj treba odlučivati sud, što je bila i intencija Zakona o zaštiti potrošača od 2003. godine. Povrh toga, a s ciljem postizanja specijalizacije u rješavanju odnosnih sporova, predlagatelj smatra da odlučivanje o tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača treba rezervirati za trgovačke sudove. Stoga se odredbom članka 57. predmetnog Prijedloga predlaže nova odredba članka 132.c. koja predviđa da je za suđenje u postupcima pokrenutim povodom tužbe za zaštitu kolektivnih interesa potrošača stvarno nadležan trgovački sud. Usporednopravna analiza rješenja pojedinih država članica EU pokazuje da se u nekim državama odlučivanje o ovim predmetima povjerilo specijaliziranim, trgovačkim sudovima. Čini se da bi takvo rješenje bilo prihvatljivo i za hrvatsko pravo budući da se postupci povodom tužbe za zaštitu kolektivnih interesa potrošača *rationae materiae* odnose na materiju koja i inače spada u nadležnost trgovačkih sudova, a to isto vrijedi kada se postupci za zaštitu kolektivnih interesa potrošača određuju *rationae materiae*. Naime, postupke za zaštitu kolektivnih interesa potrošača ne pokreću fizičke osobe već je za podnošenje tužbe ovlaštena isključivo udruga za zaštitu potrošača, državno tijelo ili, pak, komorska ili interesna udruga trgovaca. S druge strane, postupak se pokreće uvijek protiv trgovca, odnosno skupine trgovaca, te je stoga opravdano da zbog *rationae materiae* polja primjene tužbe za zaštitu kolektivnih interesa potrošača o tim tužbama odlučuju trgovački sudovi. U prilog stajalištu radne skupine treba istaknuti i posljednju novelu Zakona o parničnom postupku ("Narodne novine" 84/08) prema kojoj su trgovački sudovi nadležni odlučivati o svim sporovima između pravnih osoba, pa stoga odlučivanje o tužbi za zaštitu kolektivnih interesa potrošača samo po sebi spada u područje nadležnosti trgovačkih sudova.

12. S obzirom da se odredbom članku 57. predmetnog Prijedloga uvodi u Zakon o zaštiti potrošača nova odredba u stavku 1. članka 132.c. koja određuje da je za rješavanje po tužbi za zaštitu kolektivnih interesa potrošača stvarno nadležan trgovački sud, stavcima 2. i 3. istog članka predlažu se rješenja opće i posebne mjesne nadležnosti trgovačkog suda.
13. U stavku 2. i 3. članka 132.c. predmetnog Prijedloga sadržani su kriteriji opće i posebne mjesne nadležnosti trgovačkog suda za odlučivanje po tužbi za zaštitu kolektivnih interesa potrošača. Kriteriji opće mjesne nadležnosti su sjedište, odnosno podružnica trgovca, a kada se radi o tuženiku koji nema sjedište već isključivo prebivalište tada se mjesna nadležnost trgovačkog suda određuje prema prebivalištu tuženika.
14. Pri ustanovljavanju posebnog kriterija mjesne nadležnosti trgovačkog suda u postupku protiv osobe koja nema opću mjesnu nadležnost u Republici

- Hrvatskoj pošlo od specifičnosti koncepta zaštite kolektivnih interesa potrošača. Kako se zaštita kolektivnih interesa potrošača garantira kako u području ugovornih tako i izvanugovornih odnosa, te kako je osnovna svrha tužbe za zaštitu kolektivnih interesa potrošača iz odredbe stavka 1. članka 131. isključivo preventivna, kao kriterij posebne mjesne nadležnosti trgovačkog suda ustanovljava se mjesto na kojem je došlo do povrede prava potrošača iz stavka 1. članka 131. odnosno mjesto na kojem su se mogle manifestirati štetne posljedice odnosne povrede.
15. Kako je dakle prihvaćeno stajalište da bi za rješavanje po tužbi za zaštitu kolektivnih interesa potrošača bio isključivo nadležan sud a ne i državni inspektorat, bilo je potrebno brisati odnosno izmijeniti odredbe iz Glave II. Dijela V. kojima su regulirana posebna pitanja vezana za nadležnost Državnog inspektorata. U tom smislu predlaže se izmjena odredbe članka 136. Zakona o zaštiti potrošača novom odredbom pod nazivom «Odluka suda».
  16. *Ratio* odnosne odredbe je točno definirati elemente odluke kojom sud usvaja kao osnovanu tužbu za zaštitu kolektivnih interesa potrošača. Pri definiranju elementa odluke pošlo se prvenstveno od specifičnosti odnosno svrsi ove tužbe, a taj je da se njome prvenstveno ide ka zabrani ponašanja trgovca koje je protivno propisima o zaštiti potrošača, odnosno da se njome pruži preventivna zaštita kolektivnih interesa potrošača. U tom smislu odredbom članka 59. predmetnog Prijedloga predlaže se izmjena odredbe članka 136. kojom se određuju elementi odluka suda. Odluka kojom sud utvrđuje da je tužbeni zahtjev osnovan mora u svojem dispozitivu sadržavati tri elementa: utvrđenje da je došlo do povrede propisa o zaštiti potrošača, kondemnaciju, odnosno naredbu tuženiku da prekine s protupravnim postupanjem te konačno zabranu takvog ili sličnog ponašanja ubuduće. Naime, eksperti Europske komisije inzistirali su na unošenju u zakon o zaštiti potrošača rješenja kojim bi se osiguralo da trgovac neće ubuduće ponašati na nedopušten način, a koja zabrana garantira preventivni karakter tužbe za zaštitu kolektivnih interesa potrošača.
  17. S istim se ciljem preventivne zaštite kolektivnih interesa potrošača odredbom članka 61. i 62. Prijedloga izmjena i dopuna zakona o zaštiti potrošača predlaže usvajanje novih odredbi članka 138 i članka 138.a.
  18. Poseban značaj za zaštitu individualnih interesa potrošača ima rješenje kojim se predlaže da odluke suda djeluje *erga omnes* na sve potrošače (članak 138.) te rješenje kojim se određuje da odluka suda kojom se utvrđuje povreda prava o zaštiti potrošača obvezuje ostale sudove pred kojim će se voditi postupci za zaštitu individualnih prava potrošača, odnosno postupci za naknadu štete koju potrošač pretrpi zbog protupravnog ponašanja trgovca (članak 138.a). *Ratio* obiju odredbi treba gledati u kontekstu svrhe zaštite kolektivnih interesa potrošača koja je prvenstveno preventivna. Kako se predlaže da se odluka suda, između ostalog, zabrani trgovcu protupravno ponašanje ubuduće, logično je da

takvoj odluci treba priznati učinak u odnosu na sve potrošače. S druge strane, odredbom članka 138.a. koja nalaže da odluka suda po tužbi za zaštitu kolektivnih interesa potrošača obvezuje ostale sudove pred kojima je potrošač u svoje ime pokrenuo postupak naknade štete uzrokovane ponašanjem trgovca koje je sud okvalificirao kao protupravno u smislu odredbe stavka 1. članka 131., nastoji se *res judicata* učinak sudske odluke proširiti i na osobe/potrošače koji nisu bili stranka u postupku povodom tužbe za zaštitu kolektivnih interesa potrošača. osnovna svrha takvog rješenja jest pojednostaviti rješavanje u postupku povodom naknade individualne štete potrošača na način da sud ne mora ulaziti u odlučivanje o tome da li je ponašanje trgovca protupravno, ukoliko je o tome odluku već donio sud odlučujući po tužbi za zaštitu kolektivnih interesa potrošača. Odnosno rješenje ne samo da pojednostavljuje odlučivanje o naknadi štete, već smanjuje troškove postupka čime se potrošaču omogućuje ekonomičniji pristup pravosuđu. I konačno odnosno rješenje povećava pravnu sigurnost i uniformnost sudskih odluka, što je od posebnog značaja za ostvarivanje osnovne svrhe tužbi za zaštitu kolektivnih interesa potrošača, koja se očituje u preventivnoj djelovanju na ponašanja trgovaca, odnosno i njenom djelomičnom regulatorom karakteru.

19. Jedno od novih rješenja u kontekstu postupaka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača čije se usvajanje predlaže predmetnim Prijedlogom sadržano je u odredbi članka 61. Naime tom se odredbom određuje mogućnost da sud odlukom kojom se usvaja tužbeni zahtjev odredi i rok za ispunjenje odluke, a da na zahtjev osobe koja je ovlaštena na pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača odredi i novčanu kaznu za slučaj da tuženik dobrovoljno ne ispuni svoju obvezu iz odluke odnosno ukoliko obvezu izvrši sa zakašnjenjem. U tom se smislu upućuje na odredbe Ovršnog zakona kojim se uređuje novčana kazna kao posredno sredstvo ovrhe ako se tuženik ne pokori nalogu suda. Ovakvo rješenje veoma je važno za zaštitu kolektivnih interesa potrošača budući da novčana kazna treba djelovati preventivno navodeći trgovca da u budućnosti odustane od sličnih protupravnih aktivnosti ili pasivnog ponašanja koja su protivna pravu zaštite potrošača. Odnosno rješenje predviđa i spomenuta Direktiva o sudskim nalogima i prepušta državama članica odluku o tome da li će ga transponirati u svoje nacionalno zakonodavstvo. Brojne su države članice EU transponirajući u svoje, a s ciljem ustanovljavanja što učinkovitijeg mehanizma zaštite kolektivnih interesa potrošača, prihvatile odnosno rješenje iz Direktive o sudskim nalogima (na primjer, Italija, Njemačka, Austrija).
20. I konačno rukovodeći se rješenjima prisutnim u pravima država članica EU kao i specifičnostima zaštite kolektivnih interesa potrošača predmetnim se Prijedlogom, odnosno odredbom čl. 63. predlaže usvajanje rješenja kojima će se u kontekstu ovih postupaka određivanje privremene mjere od strane suda olakšati u smislu da sud može odrediti privremenu mjeru i bez uvjeta iz odredbe stavka 1. točke 3. članka 298. Ovršnog

zakona odnosno dokazivanja potrebe sprečavanja nastanka nenadoknadive štete. Naime, kako je svrha tužbe za zaštitu kolektivnih interesa prvenstveno usmjerena ka zabrani protupravnoga ponašanja trgovca, a nije usmjerena ka obeštećenju, predlagatelj je mišljenja da sud može odrediti privremenu mjeru i ukoliko nije ispunjena i pretpostavka ili vjerojatnost nastanka nenadoknadive štete.

### **Uz članak 65.**

Ovim se člankom uvode novi članci I to :

-Članak 141 a. kojim se propisuje da će Vlada Republike Hrvatske, na prijedlog ministra nadležnog za poslove zaštite potrošača uredbom imenovati tijela koja će biti nadležna za provedbu Uredbe (EZ-a) br. 2006/2004 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 27. listopada 2004. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu zakona o zaštiti potrošača.

Naime, ovom je Uredbom potrebnom odrediti tijela koja su nadležna za nadzor nad provedbom Direktiva čiji se popis nalazi u Anexu Uredbe kao i jedinstveni ured za vezu. Direktive koje su sastavni dio Anexa Uredbe su implementirane u nacionalno zakonodavstvo Republike Hrvatske, izuzev Direktive o uslugama čija je implementacija u tijeku.

-Članak 141 b. kojim se upućuje na podrednu primjenu Zakona o parničkom postupku i Ovršnog zakona, kao općih propisa kojima se uređuju parnični i ovršni postupak.

### **Uz članke 66., 67., 68. i 69.**

Izmjene se predlažu zbog usklađivanja s odredbama članaka 2.,4.,6.,i 9. ovoga Zakona.

### **Uz članak 70.**

U provedbi važećeg članka 147. kojim je inspektor nakon izvršenog nadzora I utvrđivanja povreda odredaba ovoga Zakona imao mogućnost izdavanja rješenja I omogućavanja trgovcu da u roku od osam dana ispravi nedostatak, uočena je sve raširenija pojava od strane pojedinih trgovaca čak i namjernog izigravanja ovakvih zakonskih odredaba i korištenja ove pogodnosti nesankcioniranja, a što je u konačnom nepovoljno utjecalo na adekvatnu zaštitu prava potrošača. Slijedom toga predložena je izmjena na način da se trgovca u istom prodajnom objektu ili mjestu kada se radi o prekršajima manjeg gospodarskog značaja (manje gospodarski štetni, odnosno manje štetni za kršenje potrošačkih prava) I kada ih trgovac počine prvi put, odmah ne sankcionira, već mu se pruži prilika da nedostatak ispravi, a prekršajno bi se sankcionirao u ponovljenim prekršajima. Ovakva pogodnost trgovcu može biti omogućena samo jednom u roku od 12 mjeseci. Obzirom na intenciju da se sukladno europskoj praksi vrlo restriktivno

kažnjavaju trgovci koji namjerno krše zakonske obveze, polazi se od stajališta pojačane prevencije, samo za one trgovce koji zbog svoje needuciranosti krše zakonske odredbe i pruža im se prilika da nedostatak isprave te ih se sankcionira tek u ponovljenim prekršajima.

### **Uz članak 71.**

U važeći Zakon implementirana je i Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi koja je tada bila nova, te stoga nije postojala niti sudska praksa u ovom području. unije.

Slijedom toga, odredbe članka 107. do 115. važećeg Zakona koje uređuju nepoštenu poslovnu praksu odgođene su do prijama Republike Hrvatske u Europsku uniju.

Obzirom da zbog sve jače konkurencije na tržištu, postupci pojedinih trgovaca poprimaju obilježja nepoštenih poslovnih praksi, nužno je aktivirati predmetne odredbe Zakona, a kako bi se mogla sankcionirati ovakva ponašanja pojedinih trgovaca.

U članku 155. važećeg Zakona, također je potrebno aktivirati sustav kolektivne zaštite potrošača a koje su ovim Zakonom izmjenjene i dopunjene, te u potpunosti usklađene s Direktivom o sudskim nalogima koja regulira kolektivnu zaštitu potrošača.

Naime, namjera predlagatelja je da se do prijama Republike Hrvatske u Europsku uniju, člankom 132. stavkom 4. i 5. važećeg Zakona odgodi samo odredbe koje se odnose na podnošenje tužbe radi kolektivne zaštite potrošača u odnosu na postupanje određenog trgovca ili skupine trgovaca sa sjedištem u Republici Hrvatskoj od strane inozemnih udruga za zaštitu potrošača, odnosno drugih neovisnih tijela koja po propisima država članica imaju ovlaštenje podnositi tužbu za zaštitu kolektivnih interesa potrošača, a člankom 112. podstavkom 8. i 23. važećeg Zakona da se odgode odredbe kojima se upućuje na države članice Europske unije.

### **Uz članak 72.**

U Glavi VIII dijela II. važećeg Zakona pojam "davatelj financijske usluge" zamjenjuje se pojmom "trgovac". Obzirom da je odredbom članka 3. važećeg Zakona predviđena iznimno široka definicija trgovca na način da se trgovcem smatra bilo koja osoba koja sklupa pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje poslovne djelatnosti ili u okviru obavljanja djelatnosti slobodnog zanimanja, predlagatelj je mišljenja da je kao takva dovoljno široka da obuhvaća i pojam davatelja financijske usluge na daljinu.

**Uz članak 73.**

Ovim člancima propisane su prijelazne odredbe u odnosu na rad savjetovališta za zaštitu potrošača i subjekte koji provode izvansudsko rješavanje sporova.

**Uz članak 74.**

Ove odredbe stavljaju se danom ulaska Republike Hrvatske u Europsku uniju van snage obzirom da prema stajalištima Europske Komisije kao i sudskoj praksi Europskog suda pravde nametanje obveze trgovcima isticanja zemlje podrijetla predstavlja povrede članka 28. do 30. Ugovora o Europskoj zajednici te time predstavlja mjeru s jednakim učinkom količinskog ograničenja na jedinstvenom tržištu Europske unije.

Naime, isticanje zemlje podrijetla može biti samo na dragovoljnoj osnovi.

**Uz članke 75. do 77.**

Ovim člancima propisuje se donošenje podzakonskih akata, odnosno Uredbe Vlade Republike Hrvatske kojom će se odrediti osobe koje imaju aktivnu legitimaciju za pokretanje sudskih postupaka predviđenih ovim Zakonom, te Uredbe kojom će Vlada Republike Hrvatske imenovati tijela koja će biti nadležna za provedbu Uredbe (EZ-a) br. 2006/2004 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 27. listopada 2004. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu zakona o zaštiti potrošača. Pritom, predviđeno je da Uredba kojom će se odrediti osobe koje imaju aktivnu legitimaciju za pokretanje postupaka kolektivne zaštite potrošača bude donesena u roku od 30 dana od dana stupanja na snagu ovog Zakona, dok će se Uredba kojom će Vlada Republike Hrvatske imenovati tijela koja će biti nadležna za provedbu Uredbe (EZ-a) br. 2006/2004 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 27. listopada 2004. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu zakona o zaštiti potrošača donijeti u roku od 6 mjeseci od dana stupanja na snagu ovog Zakona. Nadalje, predviđeno je i donošenje pravilnika kojim će se propisati način isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere iz članka 6. ovoga Zakona, u roku od 6 mjeseci od dana stupanja na snagu ovog Zakona.

**Uz članke 78. do 80.**

Isto tako, člankom 78. propisano je da će se do donošenja Uredbe kojom će se odrediti osobe koje će biti ovlaštene pokretati postupak kolektivne zaštite potrošača, primjenjivati Uredba o određivanju pravnih osoba ovlaštenih za pokretanje postupka radi zaštite zajedničkih interesa potrošača («Narodne novine», broj 41/08) i Uredba o određivanju pravnih osoba ovlaštenih za podnošenje tužbe u vezi sa zabranom korištenja nepoštenih ugovornih odredaba u potrošačkim ugovorima («Narodne novine», broj 41/08).

Člankom 79. propisano da je Odbor za zakonodavstvo Hrvatskog sabora utvrdi i izradi pročišćeni tekst Zakona o zaštiti potrošača.

Člankom 80. propisano je stupanje na snagu ovoga Zakona. Predviđen je uobičajeni, osmodnevni *vacatio legis*, osim u pogledu odredbe članka 56. u dijelu koji se odnosi na odredbe članka 132. stavak 4. i 5. Zakona, za koje se predviđa stupanje na snagu danom prijama Republike Hrvatske u Europsku uniju. Riječ je o odredbama kojima se aktivna legitimacija za pokretanje sudskih postupaka pred hrvatskim sudovima daje nekim stranim subjektima. Budući da će hrvatski subjekti imati pravo takve postupke pokretati pred sudovima država članica Europske unije tek po ulasku Republike Hrvatske u Europsku uniju, sukladno načelu reciprociteta, predviđeno je da će od tog trenutka i strani subjekti steći aktivno legitimaciju za pokretanje postupaka pred hrvatskim sudovima.

## TEKST VAŽEĆEG ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA (ČLANCI KOJI SE MIJENJAJU, ODNOSNO DOPUNJUJU)

Tekst odredbi Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“ , broj 79/07, 125/07) koje se mijenjaju i dopunjuju dostavlja se u prilogu ovog Konačnog prijedloga zakona.

### **Definicije**

#### Članak 3.

- (1) U smislu ovoga Zakona pojedini izrazi znače:
- »*potrošač*« je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj djelatnosti niti obavljanju djelatnosti slobodnog zanimanja,
  - »*trgovac*« je bilo koja osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje poslovne djelatnosti ili u okviru obavljanja djelatnosti slobodnog zanimanja,
  - »*obavijest o proizvodu*« je pisana obavijest u kojoj se navode osnovni podaci o proizvodu,
  - »*proizvod u slobodnom (rasutom ili »rinfuza«) stanju*« je proizvod koji je ponuđen na prodaju potrošačima, a koji nije prethodno zapakiran i koji je izmjeren u nazočnosti potrošača,
  - »*prethodno zapakirani proizvod*« je prodajna cjelina proizvoda i ambalaže koja se, bez daljnje obrade, predaje krajnjem potrošaču.
- (2) U smislu glave 6. dijela II. ovoga Zakona, trgovcem se smatra i osoba koja nastupa u ime ili za račun trgovca.
- (3) U smislu dijela III. ovoga Zakona, pojedini izrazi znače:
- »*proizvod*« je svaka roba ili usluga, uključujući nekretnine, prava i obveze,
  - »*poslovna praksa trgovca prema potrošaču*« (u daljnjem tekstu: »poslovna praksa«) je svaka radnja, propuštanje, način ponašanja ili predstavljanja, poslovna komunikacija, uključujući oglašavanje i stavljanje proizvoda na tržište, koju je poduzeo trgovac, a izravno je povezana s promidžbom, prodajom ili isporukom proizvoda potrošaču,
  - »*važan utjecaj na ekonomsko ponašanje potrošača*« znači korištenje poslovne prakse radi znatnog umanjivanja sposobnosti potrošača da donese odluku utemeljenu na potpunoj obavijesti, što dovodi do toga da potrošač donosi odluku o poslu koju inače ne bi donio,
  - »*pravila postupanja trgovaca*« znači sporazum ili skup pravila koji nije donesen u obliku zakona ili nekog drugog propisa, a kojim je uređen način postupanja trgovaca koji su se obvezali poštivati ta pravila postupanja glede jedne ili više poslovnih praksi ili gospodarskih sektora,
  - »*nositelj pravila postupanja trgovaca*« je svaki subjekt, uključujući pojedinog trgovca ili skupinu trgovaca, koji je nadležan za sastavljanje i

izmjenu pravila postupanja i/ili nadzor nad provođenjem tih pravila od strane onih koji su se obvezali provoditi ga,

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

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

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

– »*uređena profesija*« znači profesionalnu djelatnost ili skupinu profesionalnih djelatnosti za čije pokretanje, obavljanje ili određeni način obavljanja zakon ili drugi propis izravno ili neizravno zahtijeva određenu profesionalnu kvalifikaciju,

– »*alternativno rješavanje sporova*« predmnijeva rješavanje sporova između potrošača i trgovaca nastalih zbog povrede dobrih poslovnih običaja koje potrošači mogu pokrenuti pred Centrom za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Centrom za mirenje Hrvatske obrtničke komore ili Centrom za mirenje Hrvatske udruge poslodavaca, kao i pred Sudom časti Hrvatske gospodarske komore i Sudom časti Hrvatske obrtničke komore, a radi zaštite svojih prava zajamčenih zakonom i drugim propisima.

(4) U smislu dijela VII. ovoga Zakona, pojedini izrazi znače:

– »*radnik*« je fizička osoba koja obavlja određene poslove za poslodavca kod kojeg je u radnom odnosu.

### **Obveza trgovca**

#### Članak 5.

- (1) Trgovac je dužan potrošaču ispuniti ugovor u skladu s odredbama ovoga Zakona i propisima obveznog prava.
- (2) Trgovac je dužan, na zahtjev i prema izboru potrošača, proizvod koji ima nedostatak zamijeniti novim ispravnim proizvodom ili mu vratiti iznos plaćen za taj proizvod, odnosno sniziti cijenu ili, uz suglasnost potrošača, otkloniti nedostatak na proizvodu.
- (3) Trgovac je u slučaju nedostatka kod obavljene usluge dužan, na zahtjev potrošača, vratiti iznos plaćen za tu uslugu, sniziti cijenu usluge ili otkloniti nedostatak obavljene usluge.
- (4) Potrošač može u slučaju iz stavka 2. i 3. ovoga članka zahtijevati povrat plaćenog iznosa samo ako je prethodno dao trgovcu primjereni rok za ispunjenje ugovora.

(5) Nedostatak na proizvodu, odnosno obavljenoj usluzi, kada je to nužno, dokazuje se vještačenjem u za to ovlaštenim ustanovama ili uz pomoć ovlaštenog sudskog vještaka, a troškove vještačenja snosi potrošač ili trgovac, ovisno o rezultatu vještačenja.

(6) Trgovac je dužan, u tijeku jamstvenog roka, popraviti u primjerenom roku neispravan proizvod potrošaču koji je predao jamstveni (garancijski) list, ili, ako to nije moguće, umjesto istoga predati mu proizvod koji je ispravan.

*Pravna narav zakonskih odredbi kojima se uređuju potrošački ugovori*

Članak 6.

Ugovorne odredbe protivne odredbama ovoga Zakona ništete su.

OPĆE ODREDBE O PRODAJI NA MALO

***Uvjeti prodaje proizvoda i pružanja usluga***

Članak 7.

(1) Ako se izlaganje proizvoda na prodajnome mjestu, prema općim propisima obveznog prava, ne smatra ponudom, trgovac može odbiti s potrošačem sklopiti ugovor o prodaji proizvoda koji izlaže na prodajnome mjestu samo ako to proizlazi iz okolnosti slučaja ili običaja. Trgovac može odbiti pružiti uslugu koja je predmet njegovog poslovanja, samo ako to proizlazi iz okolnosti slučaja ili običaja.

(2) Trgovac mora svoje prodajne uvjete jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti u prodajnom prostoru. Posebne uvjete koje trgovac daje za pojedine proizvode mora jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti na prodajnim mjestima tih proizvoda. Ako trgovac pojedinim skupinama potrošača odobrava posebne uvjete (rodilje, mladenci, invalidi, umirovljenici i dr.), ti uvjeti trebaju biti jasno i vidljivo objavljeni u prodajnom prostoru.

(3) Trgovcu se zabranjuje davanje osobnih podataka potrošača bilo kojoj trećoj osobi bez prethodnog izričitog i pisanog odobrenja potrošača, osim ako je na to obvezan zakonom ili odlukom nadležnog tijela vlasti.

(4) Za usluge popravaka i održavanja proizvoda čija je vrijednost veća od 500,00 kuna trgovac mora ispostaviti potrošaču predračun i radni nalog s opisom radova te upotrijebljenog materijala i dijelova za popravak. Radni nalog potpisuje trgovac i potrošač, a jedan primjerak radnog naloga mora se predati potrošaču.

(5) Ako se, u slučajevima iz stavka 4. ovoga članka, tijekom popravka pojavi potreba za dodatnim radovima i ugradnjom dodatnih dijelova

(proširenje radnog naloga), trgovac mora za to dobiti prethodni pisani pristanak potrošača, osobno ili putem sredstava daljinske komunikacije, ako se proširenjem radnog naloga cijena povisuje za više od 10 posto.

#### Članak 8.

- (1) Svaki trgovac je dužan potrošačima omogućiti podnošenje pisanih prigovora, bilo u prodajnom prostoru ili putem pošte, telefaks uređaja ili elektroničke pošte, te je na njih dužan odgovoriti u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora.
- (2) Svaki trgovac, dužan je voditi i čuvati pisanu evidenciju prigovora potrošača iz stavka 1. ovoga članka najmanje godinu dana od dana primitka prigovora potrošača.

#### ***Isticanje cijena proizvoda i pružanja usluga***

#### Članak 9.

- (1) Trgovac mora jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti iznos utvrđene maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda ili usluge koje pruža i rezervnih dijelova koje prodaje s uslugom te označiti da je cijena u kunama. Uz isticanje cijene u kunama, trgovac može cijenu istaknuti i u drugim valutama.
- (2) Pod maloprodajnom cijenom podrazumijeva se konačna cijena za pojedini proizvod ili uslugu, odnosno određenu količinu proizvoda, uključujući porez na dodanu vrijednost.
- (3) Trgovac je dužan omogućiti potrošaču provjeru maloprodajne cijene iz stavka 2. ovoga članka.
- (4) Pod cijenom za jedinicu mjere podrazumijeva se konačna cijena, za jedan kilogram, cijena za jednu litru, jedan metar, jedan četvorni metar ili jedan kubni metar proizvoda ili neka druga jedinica količine koja se općenito ili uobičajeno koristi kod prodaje proizvoda na pojedinom području Republike Hrvatske, uključujući porez na dodanu vrijednost.
- (5) Kod proizvoda u slobodnom (rasutom) stanju ističe se samo cijena za jedinicu mjere na prodajnome mjestu proizvoda.
- (6) Cijenu za jedinicu mjere nije potrebno istaknuti ako je istovjetna s maloprodajnom cijenom proizvoda.
- (7) Ako je drugim propisima određeno isticanje podatka o neto težini, za prethodno zapakirane proizvode, dovoljno je istaknuti cijenu za neto jedinicu mjere.
- (8) Maloprodajna cijena i cijena za jedinicu mjere prethodno zapakiranog proizvoda mora biti istaknuta na proizvodu, odnosno ambalaži ili na prodajnom mjestu, kao i u izlogu. Na proizvodu ili na prodajnom mjestu, osim cijena iz stavka 1. ovoga članka, ne smiju se istaknuti druge cijene, osim u slučaju rasprodaje, sniženja te stečaja tvrtke.
- (9) Trgovac cijenu mora istaknuti tako da ne oštećuje proizvod.
- (10) Odredbe stavka 8. ovoga članka ne primjenjuju se na javne dražbe i prodaje umjetničkih djela i antikviteta te na cijene usluga uređene drugim propisima.

**Isticanje cijene pri oglašavanju**

## Članak 10.

Pri oglašavanju u kojem se spominje maloprodajna cijena proizvoda ili usluga i cijena za jedinicu mjere proizvoda, ta cijena mora biti istovjetna cijeni kako je definirano odredbama članka 9. ovoga Zakona.

**Isprave koje prate proizvod**

## Članak 13.

- (1) Trgovac mora prigodom prodaje proizvoda potrošaču predati, ili ako je riječ o proizvodima u rasutom stanju predočiti, propisane isprave koje je proizvođač priredio radi lakše i sigurnije uporabe proizvoda (jamstvo, tehničku uputu, uputu za sklapanje, uputu za uporabu, popis ovlaštenih servisa, upozorenje o mogućoj opasnosti pri uporabi, izjavu o sukladnosti proizvoda i sl.).
- (2) Isprave iz stavka 1. ovoga članka moraju biti napisane jasno, vidljivo i čitljivo na hrvatskom jeziku i latiničnim pismom.
- (3) Prijevod propisanih isprava koje je proizvođač pripremio radi lakše i sigurnije uporabe proizvoda, iz stavka 1. mora biti istovjetan izvorniku.

## OBAVIJEST O PROIZVODU

## Članak 17.

- (1) Obavijest o proizvodu podrazumijeva sve pisane oznake, trgovačku oznaku, zaštitni znak, naziv marke, slikovni prikaz ili simbol koji se odnosi na proizvod, a stavlja se na ambalažu, naljepnicu ili privjesnicu, na dokumente te obavijesti koji prate ili se odnose na taj proizvod.
- (2) Obavijest o proizvodu obvezna je za svaki proizvod i mora sadržavati najmanje sljedeće podatke:
  - proizvođački naziv proizvoda, ime pod kojim se proizvod prodaje,
  - tip i model proizvoda te oznaku mjere proizvoda, ako je to bitno obilježje proizvoda,
  - datum proizvodnje i rok uporabe, ako je to propisano,
  - za domaće proizvode naziv i sjedište proizvođača te zemlju podrijetla,
  - za uvozne proizvode naziv i sjedište uvoznika, naziv proizvođača te zemlju podrijetla.
- (3) Uz podatke iz stavka 2. ovoga članka, obavijest o proizvodu mora sadržavati i podatke utvrđene posebnim propisima.
- (4) Iznimno, odredba stavka 2. ovoga članka ne primjenjuje se na proizvode za koje su pravila o obavijesti o proizvodu određena odredbama Zakona o hrani i na njemu temeljenim provedbenim propisima.
- (5) Proizvođački naziv proizvoda iz stavka 2. podstavka 1. ovog članka pod kojim se proizvod prodaje je oznaka ili opis proizvoda i ako je

potrebno, njegove uporabe koja je dovoljno precizna da potrošaču omogući prepoznavanje traženog proizvoda i razlikovanje od drugih sličnih proizvoda s kojima bi ga se moglo zamijeniti.

(6) Sjedište iz stavka 2. podstavka 4. i 5. ovoga članka obvezno sadrži mjesto, ulicu i kućni broj.

(7) Zemljom podrijetla iz stavka 2. podstavka 4. i 5. ovoga članka smatra se zemlja u kojoj je proizvod proizveden, odnosno zemlja u kojoj je proizvod podvrgnut procesu koji je posljednji bitno promijenio njegova svojstva.

#### Članak 18.

(1) Obavijest o proizvodu mora se nalaziti na proizvodu ili ambalaži, a za njezino postojanje na proizvodu i potpunost odgovoran je trgovac.

(2) Svi podaci iz obavijesti o proizvodu iz članka 17. stavka 2. ovoga Zakona moraju biti istiniti, jasni, vidljivi i čitljivi te napisani hrvatskim jezikom i latiničnim pismom, što ne isključuje mogućnost istodobne uporabe i drugih jezika i znakova lako razumljivih potrošaču. Za podatke iz obavijesti o proizvodu odgovoran je proizvođač, a za uvozne proizvode uvoznik.

(3) Obavijest o proizvodu mora biti lako uočljiva, općerazumljiva, jednoznačna, čitljiva, neizbrisiva i ne smije biti prekrivena drugim tekstom ili slikovnim materijalom.

(4) Za proizvode u rasutom stanju obavijest o proizvodu mora se istaknuti na ambalaži u kojoj se proizvod stavlja u prodaju ili na prodajnom mjestu ako se proizvod ne drži u posebnoj ambalaži.

(5) Obavijest o proizvodu mora biti istaknuta tako da ne oštećuje proizvod.

#### Članak 21.

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

#### Članak 22.

Trgovac mora fizički odvojiti proizvode koje je stavio na sniženje, odnosno rasprodaju od proizvoda koji nisu na sniženju, odnosno rasprodaji te jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti da je riječ o sniženju, odnosno **rasprodaji**.

#### Članak 24.

(1) U smislu ovoga Zakona javnim uslugama smatraju se distribucija električne energije, opskrba električnom energijom, distribucija plina, opskrba plinom, distribucija toplinske energije, opskrba toplinskom energijom, opskrba pitkom vodom, odvodnja i pročišćavanje otpadnih voda, prijevoz putnika u javnom prometu, poštanske usluge, održavanje čistoće, odlaganje komunalnog otpada, održavanje groblja i krematorija i prijevoz pokojnika, obavljanje dimnjačarskih poslova i javne telekomunikacijske usluge.

- (2) Prodaja potrošačima javnih usluga mora biti obračunata primjenom cijena utvrđenih posebnim propisima.
- (3) Prodaja potrošačima javnih usluga, kada to priroda javne usluge dopušta, mora biti obračunata prema potrošnji.
- (4) Uslugu očitavanja mjernih uređaja nije dopušteno naplaćivati, osim u slučaju kada potrošač zahtijeva nestandardno očitavanje propisano posebnim propisom.
- (5) Trgovac mora potrošaču omogućiti upoznavanje unaprijed sa svim uvjetima korištenja javnih usluga i te uvjete javno objaviti u medijima.
- (6) Tijela koja odlučuju o pravima i obvezama potrošača javnih usluga, moraju osnovati savjetodavna tijela u koja će biti uključeni predstavnici udruga potrošača, a odluke će donositi nakon mišljenja savjetodavnog tijela, na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način.
- (7) Trgovac koji pruža javnu uslugu dužan je osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača u kojem trebaju biti zastupljeni predstavnici udruga za zaštitu potrošača. Povjerenstvo mora pisano odgovoriti potrošačima na zaprimljene reklamacije u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije.
- (8) Savjetodavna tijela iz stavka 6., ovoga članka, odnosno povjerenstva za reklamacije potrošača iz stavka 7. ovoga članka financiraju tijela koja ih osnivaju sukladno svojim internim aktima.
- (9) Tražbina naknada za javne usluge, kao i za sve troškove kućanstava koji se plaćaju u stalnim mjesečnim ili kvartalnim iznosima, zastarijeva za jednu godinu.

### ***Obavijest o pravu na raskid ugovora***

#### Članak 32.

- (1) U slučaju sklapanja ugovora iz ove glave Zakona, trgovac je dužan potrošaču dati pisanu obavijest o njegovu pravu na raskid ugovora prema članku 33. ovoga Zakona.
- (2) Obavijest mora sadržavati ime, odnosno tvrtku ili naziv trgovca, njegovu adresu, datum slanja obavijesti, podatke potrebne radi identifikacije ugovora, poglavito naznaku ugovornih strana te predmet ugovora i njegovu cijenu, kao i rok za raskid ugovora iz članka 33. stavka 1. ovoga Zakona.
- (3) Obavijest mora biti uručena potrošaču najkasnije u trenutku sklapanja ugovora.
- (4) U slučaju spora trgovac je dužan dokazati da je potrošaču na vrijeme predao obavijest iz stavaka 1. do 3. ovoga članka.

### ***Raskid ugovora***

#### Članak 33.

- (1) Potrošač ima pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor iz ove glave Zakona u roku od 14 dana od dana primitka pisane obavijesti iz članka 32. ovoga Zakona.
- (2) Ugovor se raskida pisanom obaviješću o raskidu.
- (3) Ugovor je raskinut u trenutku kada je trgovac primio obavijest o

raskidu.

(4) Smatra se da je ugovor raskinut na vrijeme ako je obavijest o raskidu upućena unutar roka iz stavka 1. ovoga članka.

### ***Sredstva daljinske komunikacije***

#### **Članak 37.**

(1) Sredstva daljinske komunikacije jesu ona sredstva koja su pogodna za sklapanje ugovora između trgovca i potrošača bez istodobne fizičke nazočnosti trgovca i potrošača na jednome mjestu.

(2) Sredstva iz stavka 1. ovoga članka, među ostalim, jesu: adresirani i neadresirani tiskani materijali, standardna pisma i dopisnice, tiskana promidžbena poruka s narudžbenicom, katalog, telefon s ljudskim posredovanjem i bez njega, radio, videofon, videotekst, telefaks uređaj, televizija i elektronička pošta.

### ***Operator sredstva daljinske komunikacije***

#### **Članak 38.**

(1) Operator sredstva daljinske komunikacije je bilo koja osoba čiji posao, zanimanje ili djelatnost uključuje i omogućavanje korisniku uporabu jednog ili više sredstava daljinske komunikacije.

(2) Zabranjuje se objavljivanje oglasa u javnim glasilima za 060 brojeve, ako se uz svaki objavljeni oglas za telefonske usluge 060, ne objavi naziv i puna adresa trgovca, te fiksni telefonski broj i matični broj tvrtke koja pruža navedene usluge.

(3) Telekomunikacijske tvrtke koje u Republici Hrvatskoj pružaju usluge 060 brojeva, dužne su oformiti javni telefonski imenik tih brojeva s naznakom usluge i njezine cijene, imenom tvrtke koja je vlasnik navedenog broja, matičnim brojem tvrtke, punom adresom i fiksnim telefonskim brojem.

(4) Bez dostupnosti navedenih podataka trgovci ne mogu pružati usluge 060 brojeva.

### ***Isključenje primjene pojedinih odredaba ove glave Zakona***

#### **Članak 40.**

(1) Odredbe članaka 43. do 51. i čl. 52. stavka 1. ovoga Zakona neće se primjenjivati na:

- ugovore o kontinuiranoj dostavi hrane, pića i ostale robe namijenjene svakodnevnoj uporabi u kućanstvu ili na radnome mjestu potrošača,
- ugovore o organiziranju putovanja,

(2) Kod ugovora o pružanju usluga rasonode na otvorenome trgovac može

ugovorom isključiti od primjene na taj ugovor odredbu članka 52. stavka 2. ovoga Zakona u pojedinim, ugovorom određenim, situacijama.

***Zabrana sklapanja određenih ugovora sredstvima daljinske komunikacije***

Članak 41.

Sredstvima daljinske komunikacije nije dopušteno sklapati ugovore o prodaji lijekova, medicinskih i veterinarskih proizvoda, eksploziva, oružja i ostalih proizvoda za koje je prije stavljanja u promet potrebno izdati odobrenje nadležnog ministarstva.

***Prethodna obavijest***

Članak 43.

- (1) U primjerenom roku prije sklapanja ugovora potrošač mora biti obaviješten o:
- imenu, tvrtki ili nazivu, matičnom broju i sjedištu trgovca ili osobe kojoj potrošač može iznijeti svoje prigovore,
  - proizvodu ili usluzi koji se nude te njihovu nazivu,
  - glavnim svojstvima proizvoda ili usluge,
  - cijeni proizvoda ili usluge, uključujući sva porezna i druga davanja,
  - troškovima dostave proizvoda,
  - načinu plaćanja te načinu i roku isporuke proizvoda ili pružanja usluge,
  - uslugama koje se nude nakon prodaje (servisiranje i prodaja zamjenskih dijelova),
  - jamstvima koja se daju uz proizvod ili uslugu,
  - pravu potrošača na raskid ugovora iz članka 45. ovoga Zakona i roku za raskid,
  - situacijama u kojima je isključeno pravo potrošača na raskid ugovora,
  - pretpostavkama i postupku otkaza ugovora sklopljenog na neodređeno vrijeme ili za razdoblje dulje od godinu dana,
  - troškovima uporabe sredstava daljinske komunikacije kada se taj trošak ne zaračunava po osnovnoj tarifi,
  - razdoblju u kojem ponuda ili cijena vrijede,
  - ako je riječ o ugovorima o kontinuiranoj prodaji proizvoda ili ugovorima o kontinuiranom pružanju usluga, najkraćem vremenu na koje trgovac pristaje sklopiti ugovor.
- (2) Obavijest iz stavka 1. ovoga članka mora sadržavati jasno istaknutu komercijalnu namjeru trgovca, te mora biti jednoznačna, jasna, lako razumljiva i prilagođena sredstvu daljinske komunikacije koja se koristi.
- (3) U slučaju uporabe telefona, identitet trgovca, kao i komercijalna svrha poziva moraju biti izričito navedeni prilikom započinjanja razgovora.
- (4) Obavijest mora sadržavati upozorenje da ugovor u ime i za račun maloljetnika ili potpuno poslovno nesposobne osobe mogu sklopiti samo njihovi zakonski zastupnici, odnosno upozorenje da djelomično poslovno sposobne osobe mogu sklopiti ugovor samo uz suglasnost njihova zakonskog zastupnika.

### **Potvrda prethodne obavijesti**

#### Članak 44.

(1) Najkasnije u trenutku isporuke proizvoda, odnosno najkasnije na dan početka pružanja usluge potrošaču mora biti predana potvrda prethodne obavijesti u pisanom ili u nekom drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju.

(2) Potvrda prethodne obavijesti mora sadržavati sve podatke koje sadrži i prethodna obavijest.

(3) U slučaju sklapanja ugovora o usluzi koja se pruža jednokratnom uporabom sredstava daljinske komunikacije i koju naplaćuje operator sredstava daljinske komunikacije, trgovac neće biti dužan izdati potvrdu prethodne obavijesti iz stavka 1. ovoga članka, međutim potrošač mora u svakom slučaju biti obaviješten o sjedištu trgovca ili drugoj adresi na koju može nasloviti prigovor.

(4) U slučajevima u kojima je dužan izdati potvrdu prethodne obavijesti, teret dokaza izdavanja te obavijesti je na trgovcu.

### **Pravo na raskid ugovora**

#### Članak 45.

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

(2) U slučaju sklapanja ugovora o prodaji proizvoda, rok iz stavka 1. ovoga članka počinje teći od dana kada je potrošač primio proizvod, uz pretpostavku da je prije toga potrošaču bila dostavljena potvrda prethodne obavijesti iz članka 44. ovoga Zakona.

(3) U slučaju sklapanja ugovora o pružanju usluge, rok iz stavka 1. ovoga članka počinje teći od dana sklapanja ugovora, odnosno, ako do trenutka sklapanja ugovora potrošaču nije bila dostavljena potvrda prethodne obavijesti, od dana primitka potvrde prethodne obavijesti.

### **Rok za raskid ugovora ako potvrda prethodne obavijesti nije dostavljena**

#### Članak 46.

(1) Ako trgovac nije potrošaču dostavio potvrdu prethodne obavijesti iz članka 44. ovoga Zakona, potrošač će imati pravo raskinuti ugovor u roku od tri mjeseca.

(2) U slučaju sklapanja ugovora o prodaji proizvoda, rok iz stavka 1. ovoga članka počinje teći od dana primitka proizvoda.

(3) U slučaju sklapanja ugovora o pružanju usluge, rok iz stavka 1. ovoga članka počinje teći od dana sklapanja ugovora.

(4) Ako trgovac, u roku iz stavka 1. ovoga članka, dostavi potrošaču potvrdu prethodne obavijesti iz članka 44. ovoga Zakona, potrošač ima pravo raskinuti ugovor u roku od 14 dana od dana primitka potvrde prethodne obavijesti.

### **Posljedice raskida ugovora**

#### Članak 48.

- (1) U slučaju raskida ugovora, potrošač je dužan o svom trošku vratiti proizvod trgovcu.
- (2) Potrošač ne odgovara za štetu koju je trgovac pretrpio zbog raskida ugovora.
- (3) Trgovac je dužan, u roku od 30 dana od dana primitka pisane obavijesti o raskidu, vratiti potrošaču cjelokupan iznos koji je potrošač do trenutka raskida platio na temelju ugovora, uvećan za zatezne kamate po kamatnoj stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca za cijelo razdoblje, računajući od primitka pisane obavijesti o raskidu do isplate.

#### Glava VIII.

### POTROŠAČKI UGOVOR O FINANCIJSKIM USLUGAMA SKLOPLJEN NA DALJINU

#### **Pojam**

#### Članak 56.

- (1) Potrošački ugovor o financijskim uslugama sklopljen na daljinu ugovor je između trgovca – davatelja financijske usluge (u daljnjem tekstu: davatelj financijske usluge) i potrošača. Predmet ugovora je pružanje financijskih usluga a sklopljen je u okviru organizirane prodaje proizvoda ili usluga davatelja financijske usluge koji prije i u vrijeme sklapanja ugovora, za potrebe sklapanja takvih ugovora, isključivo koristi jedno ili više sredstava daljinske komunikacije iz članka 37. ovoga Zakona.
- (2) Financijske usluge na koje se odnosi ugovor iz stavka 1. ovoga članka jesu bankovne usluge, usluge kreditiranja, usluge osiguranja, uključujući usluge dobrovoljnog mirovinskog osiguranja, investicijske usluge, usluge stambene štednje te usluge platnog prometa.
- (3) U slučaju da se na temelju potrošačkog ugovora o financijskim uslugama potrošaču sukcesivno pruža određena usluga, odnosno da mu se pruža niz odvojenih usluga, odredbe ove glave Zakona odnose se samo na početni ugovor.
- (4) U slučaju da se potrošaču sukcesivno pružaju određene usluge, odnosno da mu se pruža niz odvojenih usluga, a da između njega i davatelja financijske usluge nije sklopljen početni ugovor, odredbe članaka 57. do 62. ovoga Zakona primjenjivat će se samo kad se ta usluga pruža prvi put.
- (5) Ako, u slučaju iz stavka 4. ovoga članka, usluga određene vrste potrošaču nije pružena u razdoblju od godinu dana, sljedeća usluga iste vrste smatrat će se prvom uslugom te će se, sukladno odredbi stavka 4. ovoga članka, na tu uslugu primjenjivati odredbe članaka 57. do 62. ovoga Zakona.

### **Prethodna obavijest**

#### Članak 57.

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

(2) Prethodna obavijest iz stavka 1. ovoga članka mora sadržavati podatke koji su predviđeni člancima 58. do 61. ovoga Zakona.

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

(4) U slučaju uporabe telefona, identitet davatelja financijske usluge, kao i komercijalna svrha poziva moraju biti izričito navedeni prilikom započinjanja razgovora. Uz izričiti pristanak potrošača, osoba koja u ime davatelja financijske usluge kontaktira s potrošačem, dužna je obavijestiti ga o svom identitetu, kao i o prirodi odnosa između nje i davatelja financijske usluge te podacima predviđenim člankom 59. podstavcima 1., 2. i 5. te člankom 60. podstavkom 1. ovoga Zakona. Osoba koja kontaktira s potrošačem obavijestit će ga o tome da mu na njegov zahtjev mogu biti dostavljene daljnje obavijesti te će ga obavijestiti o tome kakve su prirode te obavijesti. U svakom slučaju, davatelj financijske usluge dužan je dostaviti potrošaču obavijest koja sadrži sve podatke iz članaka 58. do 61. ovoga Zakona prilikom ispunjenja svoje obveze iz članka 62. ovoga Zakona.

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

(6) Uz podatke koji su navedeni u stavcima 1. do 5. ovoga članka te člancima 58. do 61. ovoga Zakona, potrošač mora biti obaviješten i o svim ostalim podacima predviđenim propisima kojima se uređuju pojedine financijske usluge koje su predmet ugovora između potrošača i davatelja financijske usluge.

#### Članak 58.

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

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

(3) Ako davatelj financijske usluge u Republici Hrvatskoj ima svog predstavnika, obavijest o davatelju financijske usluge uključuje i ime, naziv ili tvrtku tog predstavnika, kao i punu adresu koja utječe na odnos potrošača s tim

predstavnikom.

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

#### Članak 59.

Obavijest o financijskoj usluzi koja je predmet ugovora sadrži:

- opis osnovnih obilježja financijske usluge,
- ukupnu cijenu koju je potrošač dužan platiti za tu uslugu, uključujući sve poreze, pristojbe, naknade i ostale troškove, odnosno, kad točan iznos ukupne cijene nije moguće utvrditi, elemente za izračun ukupne cijene koji omogućavaju potrošaču da sam utvrdi cijenu,
- ako je to potrebno, naznaku da financijska usluga uključuje financijske instrumente povezane s posebnim rizikom koji proizlazi iz specifičnosti tog instrumenta, odnosno financijske usluge koja se nudi,
- ako je to potrebno, naznaku da cijena ili rezultati financijske usluge ovise o promjenama na financijskom tržištu na koje davatelj financijske usluge nema utjecaja te naznaku da dosadašnja cijena i rezultati financijske usluge nisu pokazatelj buduće cijene i budućih rezultata te financijske usluge,
- naznaku o postojanju mogućnosti da potrošač bude obavezan na plaćanje nekih dodatnih poreza ili troškova, u skladu s poreznim propisima koje ne plaća davatelju financijske usluge, odnosno koje ne plaća putem davatelja financijske usluge,
- bilo koje vremensko ograničenje valjanosti obavijesti,
- pojedinosti glede plaćanja cijene i ispunjenja financijske usluge,
- naznaku bilo kojeg dodatnog troška koji je potrošač dužan platiti za uporabu sredstava daljinske komunikacije.

#### Članak 60.

Obavijest o pojedinostima ugovora sadrži:

- naznaku postoji li ili ne postoji pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora prema članku 63. ovoga Zakona te, kada to pravo postoji, naznaku roka u kojem se to pravo može ostvariti, pretpostavke pod kojima se ono može ostvariti, uključujući i naznaku iznosa na čije bi plaćanje potrošač mogao biti obavezan na temelju članka 66. stavka 3. ovoga Zakona, kao i naznaku posljedica neostvarivanja prava na jednostrani raskid ugovora,
- minimalno trajanje ugovora o financijskoj usluzi, ako je riječ o usluzi koja se pruža trajno ili ponavljano,
- naznaku o pravu na ugovorni jednostrani raskid ili otkaz ugovora prije isteka vremena na koje je ugovor sklopljen, kao i naznaku ugovorne kazne ili bilo kojeg drugog oblika obeštećenja predviđenog ugovorom za te slučajeve,
- praktične upute za ostvarivanje prava na jednostrani raskid prema članku 63. ovoga Zakona, uključujući adresu na koju se obavijest o raskidu dostavlja,

- naznaku države čije je pravo mjerodavno za uređenje odnosa davatelja financijske usluge i potrošača prije sklapanja ugovora,
- naznaku ugovorne odredbe o određivanju prava mjerodavnog za ugovor o financijskoj usluzi, kao i naznaku ugovorne odredbe o određivanju suda nadležnog za rješavanje sporova iz tog ugovora,
- naznaku jezika na kojem ili na kojima su sastavljeni ugovor i prethodna obavijest te naznaku jezika na kojem ili na kojima će, uz pristanak potrošača, davatelj usluga u vrijeme trajanja ugovora komunicirati s potrošačem.

#### Članak 61.

Obavijest o načinu rješavanja sporova sadrži:

- naznaku je li predviđen određeni mehanizam izvansudskog rješavanja sporova koji mogu proizaći iz ugovora te na koji se način i pod kojim pretpostavkama potrošač može koristiti tim mehanizmom,
- naznaku je li predviđen određeni jamstveni fond ili neki drugi oblik obeštećenja potrošača.

#### **Oblik prethodne obavijesti**

#### Članak 62.

(1) U primjerenom roku prije sklapanja ugovora ili predugovora davatelj financijske usluge dostavit će potrošaču prethodnu obavijest iz članka 57. ovoga Zakona koja sadrži sve podatke navedene u člancima 58. do 61. ovoga Zakona, u pisanom obliku ili na nekom drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju.

(2) Ako je na izričit zahtjev potrošača ugovor sklopljen uporabom sredstva daljinske komunikacije koje ne omogućava da mu se dostavi obavijest o svim podacima koji su navedeni u člancima 58. do 61. ovoga Zakona, davatelj financijske usluge ispunit će svoju obvezu iz stavka 1. ovoga članka odmah nakon sklapanja ugovora.

(3) U svakom slučaju, potrošač je bilo u kojem trenutku tijekom trajanja ugovornog odnosa ovlašten zahtijevati da mu se dostavi primjerak ugovora koji je sklopio s davateljem financijske usluge. Potrošač je isto tako ovlašten promijeniti sredstvo daljinske komunikacije kojim se koristi, osim ako je to nespojivo sa sklopljenim ugovorom ili prirodom financijske usluge koja mu se pruža.

#### **Pravo na jednostrani raskid ugovora**

#### Članak 63.

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

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

sklapanja ugovora, odnosno, u slučaju sklapanja ugovora o životnom osiguranju, od dana kada je potrošač obaviješten da je ugovor sklopljen.

(3) Ako je, sukladno odredbi članka 62. stavka 2. ovoga Zakona, ugovor sklopljen prije nego što je potrošaču dostavljena prethodna obavijest sa svim podacima iz članka 58. do 61. ovoga Zakona, rok za raskid ugovora iz stavka 1. ovoga članka, započinje teći od dana kad mu je ta obavijest dostavljena sukladno članku 62. stavku 2. ovoga Zakona.

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

- sklopljen ugovor o financijskim uslugama čija cijena ovisi o promjenama na financijskom tržištu koje su izvan utjecaja davatelja financijske usluge, kao što su usluge koje se odnose na kupoprodaju strane valute, instrumente novčarskog tržišta, prenosive obveznice, udjele u investicijskim fondovima, ročnice uključujući usporedive instrumente s ugovorenom gotovinskom namirom;
- kamatni terminski ugovor; kamatne, valutne i dioničke zamjene,
- sklopljen ugovor o osiguranju putnika i prtljage ili neka druga kratkoročna polica osiguranja koja se sklapa na rok kraći od mjesec dana,
- ugovor u potpunosti ispunjen na izričit zahtjev potrošača prije nego što je potrošač iskoristio svoje pravo na raskid ugovora iz ovoga članka.

(5) Odredbe ovoga članka ne odnose se na ugovor o zajmu predviđen člankom 94. ovoga Zakona koji je sklopljen radi plaćanja cijene iz ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine.

### ***Oblik jednostranog raskida ugovora***

#### Članak 64.

(1) Ugovor se raskida obaviješću u pisanom obliku ili na nekom drugom, primatelju dostupnom, trajnom mediju, poslanom prije isteka roka za raskid ugovora, predviđenog člankom 63. ovoga Zakona, s time da je potrošač dužan slijediti upute za ostvarivanje prava na jednostrani raskid koje su mu dane u prethodnoj obavijesti iz članka 57. ovoga Zakona.

(2) Smatra se da je ugovor raskinut na vrijeme ako je obavijest o raskidu upućena unutar rokova iz članka 63. stavka 1. ovoga Zakona.

(3) Ugovor je raskinut u trenutku kad je ovlaštena osoba primila obavijest o raskidu.

### ***Početak ispunjenja ugovora***

#### Članak 65.

(1) Davatelj financijske usluge može započeti s ispunjenjem ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 63. ovoga Zakona jedino uz izričit pristanak potrošača.

(2) Davatelj financijske usluge nije ovlašten zahtijevati ispunjenje potrošačeve

obveze iz ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora, predviđenog člankom 63. ovoga Zakona.

### ***Posljedice jednostranog raskida ugovora***

#### Članak 66.

(1) U slučaju jednostranog raskida ugovora iz članka 63. ovoga Zakona, potrošač ne odgovara za štetu koju je davatelj financijske usluge zbog toga pretrpio te nije dužan platiti nikakvu kaznu ili naknadu za raskid ugovora.

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

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

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

(5) Davatelj financijske usluge nema pravo zahtijevati od potrošača plaćanje bilo kojeg iznosa na temelju stavka 3. ovoga članka ako nije u stanju dokazati da je o mogućnosti tog plaćanja potrošač bio obaviješten u prethodnoj obavijesti iz članka 57. ovoga Zakona, na način predviđen člankom 60. stavkom 1. podstavkom 1. ovoga Zakona.

(6) Davatelj financijske usluge nema pravo zahtijevati od potrošača plaćanje cijene dijela usluge koji je ispunjen prije jednostranog raskida ugovora iz članka 63. ovoga Zakona, ako je usluga pružena suprotno odredbi članka 65. stavka 1. ovoga Zakona.

(7) Raskine li potrošač ugovor na temelju članka 63. ovoga Zakona, davatelj financijske usluge dužan je bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana kad je ovlaštena osoba obaviještena o raskidu ugovora, vratiti potrošaču sve što je na temelju tog ugovora od njega primio, umanjeno za iznos koji je davatelj financijske usluge ovlašten, na temelju stavka 3. ovoga članka, naplatiti od potrošača.

(8) Raskine li potrošač ugovor na temelju članka 63. ovoga Zakona, dužan je bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana odašiljanja obavijesti o raskidu, vratiti davatelju financijske usluge ono što je od njega primio na temelju tog ugovora.

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

#### Članak 67.

Iskoristi li potrošač svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 63. ovoga Zakona, raskidom ugovora o financijskoj usluzi raskida se i svaki drugi ugovor koji je, na temelju ili u svezi s ugovorom o financijskoj usluzi, potrošač sklopio s

davateljem financijske usluge ili nekom drugom osobom koja je ugovor s potrošačem sklopila na temelju prethodnog sporazuma s davateljem financijske usluge.

### ***Postupanje protivno odredbama ove glave Zakona***

#### Članak 68.

(1) Ako davatelj financijske usluge ne ispuni bilo koju obvezu predviđenu ovom glavom Zakona, potrošač ima pravo raskinuti ugovor bilo u kojem trenutku.

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

### ***Teret dokaza***

#### Članak 69.

(1) U parničnom postupku pokrenutom glede sporova vezanih za ugovore iz ove glave Zakona davatelj financijske usluge dužan je dokazati da je ispunio svoju obvezu prethodnog obavještanja potrošača te da je potrošač pristao sklopiti ugovor, odnosno pristao na to da mu davatelj financijske usluge počne pružati ugovorenu uslugu prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 63. ovoga Zakona.

(2) Ugovorna odredba kojom je predviđeno da će teret dokaza glede činjenica navedenih u stavku 1. ovoga članka biti na potrošaču, smatrat će se nepoštenom ugovornom odredbom, u smislu odredaba glave 11. ovoga Zakona.

## UGOVOR O PRAVU NA VREMENSKI OGRANIČENU UPORABU NEKRETNINE

### ***Područje primjene***

#### Članak 87.

(1) Odredbama ove glave Zakona uređuju se jedan ili više ugovora koji se sklapaju za razdoblje koje ne može biti kraće od tri godine, a kojim trgovac, izravno ili neizravno, za potrošača osniva ili na njega prenosi pravo uporabe jedne ili više nekretnina, odnosno jednog ili više posebnih dijelova nekretnine tijekom određenog ili odredivog dijela godine, dok se potrošač obvezuje za to platiti mu ukupnu cijenu.

(2) Odredbe ove glave Zakona primjenjivat će se i kad su zaobiđene drukčijim formulacijama ugovornih odredaba te bez obzira na to je li, po mjerodavnom pravu, pravo iz stavka 1. ovoga članka stvarnopravne ili obveznopravne prirode.

(3) Ugovor iz stavka 1. ovoga članka mora biti u pisanom obliku.

(4) Ugovor iz stavka 1. ovoga članka mora biti napisan na službenom jeziku

države u kojoj potrošač ima prebivalište ili boravište, odnosno, prema potrošačevu izboru, službenom jeziku države čiji je on državljanin te na službenom jeziku države na čijem se području nekretnina nalazi.

(5) Najmanje tri primjerka ugovora moraju biti uručena potrošaču.

### **Sadržaj ugovora ili predugovora**

#### Članak 90.

(1) Ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, kao i predugovor kojim se strane obvezuju sklopiti taj ugovor treba sadržati sljedeće:

- ime, tvrtku ili naziv te prebivalište ili sjedište stranaka,
- pravo na temelju kojega trgovac raspoláže nekretninom na način predviđen člankom 87. stavkom 1. ovoga Zakona,
- ime, tvrtku ili naziv te prebivalište ili sjedište vlasnika nekretnine, ako trgovac koji s potrošačem sklapa ugovor iz ove glave Zakona nije vlasnik nekretnine,
- pravnu narav prava koje je predmet ugovora iz ove glave Zakona te ovlaštenja koja za potrošača proizlaze iz tog prava, kao i pretpostavke pod kojima se u državi u kojoj se nekretnina nalazi to pravo može izvršavati te navod jesu li te pretpostavke ostvarene, a ako nisu, koje se pretpostavke tek trebaju ispuniti,
- ako je nekretnina ugovorom određena, točan opis nekretnine i njezinu lokaciju,
- komunalne usluge, poput primjerice električne energije, vode, održavanja, telefona, odvoza smeća, koje stoje potrošaču na raspolaganju, kao i pretpostavke pod kojima mu te usluge stoje na raspolaganju,
- zajedničke prostorije, poput primjerice bazena ili saune, kojima se potrošač ima pravo koristiti te pretpostavke pod kojima ima pravo koristiti se zajedničkim prostorijama,
- pravila o održavanju i upravljanju nekretninom,
- točno vremensko razdoblje unutar kojeg potrošač može koristiti nekretninu te datum od kojeg potrošač može početi koristiti nekretninu,
- ugovorenu cijenu, okvirni iznos troškova uporabe zajedničkih prostorija i komunalne usluge, podatke za izračun troškova vezanih za uporabu nekretnine, obvezatna zakonska davanja, poput poreza i pristojbi, iznos troškova za održavanje nekretnine i njezino upravljanje,
- odredbu kojom trgovac izjavljuje da uporaba nekretnine nije povezana ni sa kakvim drugim troškovima osim onih navedenih u ugovoru,
- odredbu o tome je li dopušteno zamijeniti ili prodati pravo na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, kao i odredbu o troškovima u slučaju da zamjenu ili prodaju tog prava provodi trgovac, odnosno osoba koju on ugovorom na to ovlasti,
- obavijest o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora iz članka 91. ovoga Zakona, načinu raskida te roku za raskid, osobi kojoj se pisana obavijest o raskidu treba poslati te prirodi i iznosu troškova koje će potrošač, u slučaju raskida ugovora, biti dužan platiti,
- način raskida ugovora o zajmu sklopljenom u svezi s ugovorom o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine,

– datum i mjesto potpisivanja ugovora svake ugovorne strane.

(2) Ako u vrijeme sklapanja ugovora ili predugovora na nekretnini još nije izgrađena zgrada, uz podatke navedene u stavku 1. ovoga članka, ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, kao i predugovor kojim se strane obvezuju sklopiti taj ugovor mora sadržavati sljedeće:

- stanje dovršenosti zgrade,
- razumnu procjenu roka završetka zgrade,
- broj građevinske dozvole te naziv i adresu tijela koje ju je izdalo,
- stanje dovršenosti električne, plinovodne, vodovodne i telekomunikacijske mreže,
- jamstvo da će zgrada biti izgrađena na vrijeme te jamstvo kojim se trgovac obvezuje da će, u slučaju da zgrada ne bude izgrađena na vrijeme, potrošaču vratiti iznos koji je ovaj na temelju ugovora platio, kao i pretpostavke pod kojima se ta jamstva mogu ostvariti.

### ***Pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora***

#### Članak 92.

(1) Potrošač može, iz bilo kojeg razloga, raskinuti ugovor ili predugovor, i to pisanom obaviješću poslanoj osobi navedenoj u prethodnoj obavijesti, ugovoru ili predugovoru:

- a) u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora ili predugovora, bez navođenja razloga,
- b) u roku od tri mjeseca od dana sklapanja ugovora ili predugovora, kada ugovor ili predugovor ne sadrži sve podatke propisane člankom 90. ovoga Zakona,
- c) u roku od jednog mjeseca od dana sklapanja ugovora ili predugovora, ako mu trgovac nije uručio prethodnu obavijest s podacima iz članka 89. stavka 1. ovoga Zakona,
- d) ako unutar roka od tri mjeseca, računajući od dana sklapanja ugovora ili predugovora, trgovac pisano priopći potrošaču podatke koji su u trenutku potpisa ugovora ili predugovora nedostajali, potrošač, ako u međuvremenu već nije poslao obavijest o raskidu, ima pravo raskinuti ugovor ili predugovor u roku od 14 dana računajući od dana kada mu je zadnji podatak koji nedostaje pisano priopćen,
- e) ako potrošač ne zaprimi podatke koji nedostaju u roku od tri mjeseca od dana sklapanja ugovora ili predugovora, ima pravo raskinuti ugovor u roku od 14 dana od proteka roka od tri mjeseca.

(2) Smatra se da je obavijest o raskidu pravodobna ako je poslana unutar rokova iz stavka 1. ovoga članka.

(3) U slučaju raskida ugovora ili predugovora iz stavka 1. točke a) ovoga članka, potrošač je dužan trgovcu nadoknaditi samo troškove ovjere ugovora ili predugovora, ako je to ugovorom izričito određeno.

(4) U slučaju raskida ugovora ili predugovora iz stavka 1. točke od b) do e) ovoga članka, potrošač nije dužan trgovcu nadoknaditi nikakve troškove.

**Okolnosti koje se uzimaju u obzir prilikom ocjene ugovora**

## Članak 98.

Prilikom ocjene je li određena ugovorna odredba poštena uzimat će se u obzir narav robe ili usluge koja predstavlja predmet ugovora, sve okolnosti prije i prilikom sklapanja ugovora, ostale ugovorne odredbe, kao i neki drugi ugovor koji, s obzirom na ugovor koji se ocjenjuje, predstavlja glavni ugovor.

**Tumačenje ugovora**

## Članak 101.

- (1) Dvojbene ili nerazumljive ugovorne odredbe tumače se u smislu koji je povoljniji za potrošača.
- (2) Pravilo iz stavka 1. ovoga članka ne primjenjuje se u postupcima pokrenutim na temelju članka 103. ovoga Zakona.

**Zahtjev da se zabrani korištenje nepoštenih ugovornih odredaba**

## Članak 103.

- (1) Svaka ovlaštena osoba ima pravo zahtijevati od suda da zabrani korištenje određene ugovorne odredbe u standardnim ugovorima koja je nepoštena u smislu ove glave Zakona, i to bez obzira na to jesu li tim odredbama povrijeđena prava i interesi potrošača u Republici Hrvatskoj ili u nekoj državi članici Europske unije.
- (2) Postupak iz stavka 1. ovoga članka može se pokrenuti protiv pojedinog trgovca ili skupine trgovaca iz istog gospodarskog sektora koji u svojim standardnim ugovorima koriste određenu nepoštenu odredbu, protiv komorskih i interesnih udruga trgovaca koje promiču korištenje određenih nepoštenih odredaba te protiv tvorca pravila postupanja trgovaca postupanja kojim se promiče korištenje nepoštenih ugovornih odredaba.

## Članak 104.

- (1) Tužbu kojom se postavlja zahtjev iz članka 103. ovoga Zakona mogu podignuti tijela i organizacije koje imaju opravdani interes za kolektivnu zaštitu potrošača, kao što su, primjerice, udruge za zaštitu potrošača, državna tijela nadležna za zaštitu potrošača te komorska i interesna udruženja trgovaca.
- (2) Vlada Republike Hrvatske će na prijedlog ministra nadležnog za zaštitu potrošača uredbom odrediti osobe koje imaju opravdani interes za kolektivnu zaštitu potrošača.
- (3) Uredbu iz stavka 2. ovoga članka Vlada Republike Hrvatske će objaviti u »Narodnim novinama« te je dostaviti Komisiji Europske unije.
- (4) Ako nepoštene odredbe u standardnim ugovorima određenog trgovca ili

skupine trgovaca koji imaju sjedište u Republici Hrvatskoj, utječu ili mogu utjecati na položaj potrošača u nekoj državi članici Europske unije, postupak iz članka 103. ovoga Zakona može pokrenuti udruga za zaštitu potrošača iz te države ili neko drugo neovisno tijelo koje je po propisima te države osnovano radi zaštite kolektivnih interesa potrošača.

(5) U slučaju iz stavka 4. ovoga članka, svoje ovlaštenje na pokretanje postupka iz članka 103. ovoga Zakona ovlaštena će osoba dokazati popisom osoba koje imaju opravdani interes za kolektivnu zaštitu potrošača koji je sastavila Komisija Europske unije, a u kojem je navedena i ta osoba.

(6) Popis iz stavka 5. ovoga članka ovlaštena osoba dostavit će zajedno sa tužbom sudu u obliku preslike Službenog lista Europskih zajednica u kojemu je taj popis objavljen, uz ovjereni prijevod na hrvatski jezik.

#### Članak 105.

Ako sud presudom zabrani korištenje određene nepoštene ugovorne odredbe, naredit će tuženiku da o svom trošku objavi tu presudu u sredstvima javnog priopćavanja.

#### Članak 106.

Odredbe članaka 103. do 105. ovoga Zakona ne utječu na primjenu pravila međunarodnog privatnog prava glede određivanja mjerodavnog prava.

### III. NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA

#### Glava I. OPĆE ODREDBE

#### ***Područje primjene***

#### Članak 107.

(1) Odredbe ovog dijela Zakona primjenjuju se na nepoštenu poslovnu praksu trgovca u odnosu prema potrošaču, kako je ona određena člancima 109. do 115. ovoga Zakona, a koju trgovac koristi prije, u vrijeme i nakon sklapanja pravnog posla u vezi s određenim proizvodom.

(2) Odredbe ovog dijela Zakona ne utječu na:

- primjenu pravila ugovornog prava, poglavito pravila o sklapanju, valjanosti i pravnim učincima ugovora,
- primjenu propisa kojima se uređuje zdravstvena ispravnost i sigurnost proizvoda,
- primjenu propisa kojima se određuje nadležnost sudova,
- primjenu propisa kojima se određuju uvjeti zasnivanja ili sustavi odobravanja uređenih profesija, kao ni na primjenu propisom predviđenih deontoloških pravila određenih profesija ili nekih drugih posebnih pravila kojima se uređuju uređene

profesije, a kojima je svrha održati visok stupanj profesionalnog integriteta tih profesija.

(3) Odredbe ovog dijela Zakona ne odnose se na primjenu zakona i drugih propisa koji se odnose na izdavanje potvrda i označavanje čistoće predmeta izrađenih od plemenitih kovina.

(4) Ako su pojedini aspekti nepoštene poslovne prakse uređeni posebnim propisima, odredbe ovog dijela Zakona neće se primjenjivati na te aspekte nepoštene poslovne prakse.

### **Pojam nepoštene poslovne prakse**

#### Članak 109.

(1) Poslovna praksa je nepoštena:

– ako je suprotna zahtjevima profesionalne pažnje i  
– ako, u smislu određenog proizvoda, bitno utječe ili je vjerojatno da će bitno utjecati na ekonomsko ponašanje prosječnog potrošača kojemu je ta praksa namijenjena ili dopire do prosječnog člana određene skupine potrošača na koju je takva praksa usmjerena.

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

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

(4) Nepoštenom poslovnom praksom posebno se smatra:

– zavaravajuća poslovna praksa, kako je utvrđena u člancima 110. do 112.

ovoga Zakona i

– agresivna poslovna praksa, kako je utvrđena u člancima 113. do 115. ovoga Zakona.

### ZAVARAVAJUĆA POSLOVNA PRAKSA

#### **Zavaravajuće radnje**

#### Članak 110.

(1) Poslovna praksa smatra se zavaravajućom ako sadrži netočne informacije glede okolnosti navedenih u stavku 3. ovoga članka, zbog čega je neistinita ili na neki drugi način, uključujući cjelokupan dojam, zavarava ili je vjerojatno da će zavarati prosječnog potrošača, čime ga dovodi ili je vjerojatno da će ga dovesti da donese odluku koju inače ne bi donio.

(2) Poslovna praksa iz stavka 1. ovoga članka smatra se zavaravajućom unatoč tomu što je informacija glede jedne ili više okolnosti navedenih u stavku 3. ovoga

članka točna, ako dovede ili je vjerojatno da će dovesti prosječnog potrošača da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio.

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

- postojanje ili priroda proizvoda,
- osnovna obilježja proizvoda, kao što su njegova dostupnost, koristi, rizici, izvedba, sastav, pripaci, postojanje postprodajne pomoći potrošaču i sustava rješavanja pritužbi, metode i datum izrade ili nabave, dostava, podobnost za ostvarivanje svrhe, način korištenja, količina, specifikacija, zemljopisno ili tržišno podrijetlo, rezultati koji se očekuju od njegove uporabe ili rezultati i bitni pokazatelji testova ili provjera provedenih na proizvodu,
- opseg obveza trgovca, motivi trgovačke prakse te priroda postupka prodaje, bilo koja izjava ili simbol koji se odnosi na izravno ili neizravno sponzorstvo ili odobrenje trgovca ili proizvoda,
- cijena proizvoda ili način na koji je ona izračunata ili postojanje određene pogodnosti glede cijene,
- potreba servisiranja, rezervnih dijelova, zamjene ili popravka,
- priroda, obilježja i prava trgovca ili njegovog zastupnika, kao što su njegov identitet, imovina, kvalifikacije, status, odobrenja, članstvo u određenim udruženjima ili povezanost s nekim drugim subjektima, njegovo industrijsko, komercijalno ili intelektualno vlasništvo, nagrade i priznanja,
- prava potrošača, uključujući prava koja potrošač ima na temelju pravila o odgovornosti za materijalne nedostatke,
- rizici kojima potrošač može biti izložen.

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

- bilo koji oblik stavljanja proizvoda na tržište, uključujući i komparativno oglašavanje koje dovodi do poistovjećivanja tog proizvoda s nekim drugim proizvodom, zaštićenim znakom, zaštićenim imenom ili drugim znakom raspoznavanja konkurenta na tržištu,
- nepoštivanje obveza, od strane trgovca, koje proizlazi iz pravila postupanja trgovca koja ga obvezuju, pod pretpostavkom da ta obveza ne predstavlja tek namjeru već je riječ o čvrstoj obvezi koju je moguće provjeriti te pod pretpostavkom da je trgovac u okviru poslovne prakse naznačio da je vezan tim pravilima postupanja.

### ***Zavaravajuća propuštanja***

#### Članak 111.

(1) Poslovna praksa smatra se zavaravajućom ako u konkretnom slučaju, uzimajući u obzir sva obilježja i okolnosti slučaja, kao i ograničenja konkretnog sredstva komunikacije, ne sadrži važne obavijesti koje su, ovisno o kontekstu, potrebne prosječnom potrošaču kako bi mogao donijeti odluku o poslu

utemeljenu na potpunoj obavijesti i time ga navede ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio.

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

- ako trgovac skriva obavijesti iz stavka 1. ovoga članka ili ako su pružene obavijesti nejasne, nerazumljive, dvosmislene ili nepravodobne,
- ako trgovac ne navede poslovnu svrhu poslovne prakse, a ona nije razvidna iz konteksta, a u oba slučaja, takva praksa, prosječnog potrošača navede ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio.

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

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

- osnovnim obilježjima proizvoda u mjeri koja je prikladna proizvodu i komunikacijskom sredstvu koje se koristi,
- sjedištu i identitetu trgovca, kao što su njegova tvrtka, naziv ili ime te, ako je to potrebno, adresa i identitet osobe u čije ime nastupa,
- konačnoj cijeni proizvoda, ili kad narav proizvoda ne omogućava da cijena bude izračunata unaprijed, o načinu na koji će cijena biti izračunata, kao i, gdje je potrebno, o dodatnim poštanskim troškovima te troškovima prijevoza i dostave, a kada ti troškovi ne mogu biti izračunati unaprijed, naznaku da se plaćaju i ti dodatni troškovi,
- uvjetima plaćanja, dostave, ostalim elementima ispunjenja ugovora, kao i o sustavu rješavanja pritužbi, ako ti elementi odstupaju od zahtjeva profesionalne pažnje,
- postojanju prava na raskid ili otkaz ugovora, ako je riječ o proizvodima ili pravnim poslovima glede kojih su predviđena i ta prava.

(5) Bitnim se smatraju i one informacije koje je, na temelju ovoga Zakona i ostalih propisa, trgovac dužan pružiti potrošaču prilikom bilo koje vrste poslovne komunikacije, uključujući oglašavanje i stavljanje proizvoda na tržište.

(6) Odluka o poslu iz stavka 1. i 2. ovoga članka odnosi se na svaku odluku koju donosi potrošač, a koja se odnosi na to hoće li, kako i pod kojim uvjetima sklopiti posao, hoće li cijenu platiti u cijelosti ili u obrocima, hoće li proizvod zadržati ili njime dalje raspolagati, hoće li se koristiti određenim pravima koja ima na temelju ugovora, i to bez obzira na to je li potrošač odlučio djelovati ili se suzdržati od djelovanja.

## AGRESIVNA POSLOVNA PRAKSA

**Pojam**

## Članak 113.

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

(2) Odluka o poslu iz stavka 1. ovoga članka odnosi se na svaku odluku koju donosi potrošač, a koja se odnosi na to hoće li, kako i pod kojim uvjetima sklopiti posao, hoće li cijenu platiti u cijelosti ili u obrocima, hoće li proizvod zadržati ili njime dalje raspolagati, hoće li se koristiti određenim pravima koja ima na temelju ugovora, i to bez obzira na to je li potrošač odlučio djelovati ili suzdržati se od djelovanja.

***Postupci koji predstavljaju agresivnu poslovnu praksu***

## Članak 115.

Agresivnom poslovnom praksom u svakom se slučaju smatraju sljedeći postupci:

- stvaranje dojma da potrošač ne može napustiti poslovni prostor sve dok ne sklopi ugovor,
- 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,
- ustrajno i neželjeno komuniciranje s potrošačem putem telefona, telefaks-uređaja, 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. Ova odredba ne utječe na primjenu pravila ovoga Zakona ili drugih propisa o ograničenju ili zabrani korištenja određenih sredstava daljinske komunikacije u određenim okolnostima,
- traženje od potrošača koji postavlja odštetni zahtjev na temelju police osiguranja da dostavi određene dokumente koji, po razumnoj ocjeni, nisu relevantni za ocjenu opravdanosti tog zahtjeva ili sustavno izbjegavanje davanja odgovora na ustrajno dopisivanje potrošača, s namjerom da ga se odvрати od ostvarivanja prava koja mu pripadaju na temelju ugovora,
- oglašavanje kojim se djecu izravno navodi na to da kupe oglašavani proizvod ili da nagovore svoje roditelje ili ostale punoljetne osobe da im kupe oglašavani proizvod,
- zahtijevanje plaćanja proizvoda odmah ili s odgodom ili vraćanja ili čuvanja proizvoda koji je trgovac nabavio, a potrošač ga uopće nije naručio,

- izravno obavještanje potrošača da će posao ili opstanak trgovca biti ugrožen ako potrošač ne kupi proizvod,
- stvaranje lažne predodžbe da je potrošač osvojio, ili da će osvojiti, bezuvjetno ili uz ispunjenje određene činidbe, određenu nagradu ili neku drugu odgovarajuću korist, kada u stvarnosti nikakva nagrada ili druga odgovarajuća korist nije predviđena ili kada je u stvarnosti poduzimanje bilo kakve radnje usmjerene na ostvarivanje te nagrade ili druge koristi uvjetovano određenim plaćanjem od strane potrošača ili kod potrošača uzrokuje troškove.

#### Glava IV.

### KOMPARATIVNO OGLAŠAVANJE

#### Članak 116.

- (1) Za potrebe ove glave Zakona, oglašavanje proizvoda i usluga jest svako očitovanje bilo u kojem obliku koje netko daje u okviru svog zanimanja ili poslovne djelatnosti, a usmjereno je na promociju nekog proizvoda ili usluge.
- (2) Komparativno oglašavanje jest svako oglašavanje koje, u svrhu promocije nekog proizvoda ili usluge, izravno ili neizravno upućuje na konkurenta na tržištu, odnosno koje, izravno ili neizravno, upućuje na konkurentski proizvod ili uslugu.
- (3) Komparativno oglašavanje dopušteno je samo uz ispunjenje pretpostavki iz članka 117. stavka 1. ovoga Zakona.

#### ***Pretpostavke dopuštenog komparativnog oglašavanja***

#### Članak 117.

- (1) Komparativno oglašavanje dopušteno je:
  - ako nije zavaravajuće u smislu odredbe članka 112. ovoga Zakona,
  - ako se uspoređuju proizvodi ili usluge koje zadovoljavaju iste potrebe ili ako se uspoređuju proizvodi ili usluge iste namjene,
  - ako su objektivno uspoređene odlike različitih proizvoda ili usluga koje su materijalne, bitne, usporedive i provjerljive,
  - ako ne stvara zabunu na tržištu glede odnosa oglašivača i njegovih konkurenata, odnosno ne stvara zabunu na tržištu glede odnosa proizvoda ili usluge koja se oglašava te konkurentskog proizvoda ili usluge,
  - ako ne obezvređuje konkurenta na tržištu, njegove aktivnosti, njegove proizvode, njegove usluge, njegove žigove ili zaštićena imena,
  - ako se, kod proizvoda s oznakom podrijetla, uspoređuju proizvodi istog podrijetla,
  - ako nije usmjereno na nepošteno iskorištavanje ugleda žiga, zaštićenog imena ili drugih obilježja konkurenta na tržištu, njegovog proizvoda ili usluge,
  - ako nije usmjereno na nepošteno iskorištavanje oznake podrijetla konkurentskog proizvoda ili usluge,
  - ako se ne odnosi na proizvod ili uslugu koja se oglašava kao imitacija

proizvoda ili usluge sa zaštićenim znakom ili imenom.

(2) Ako se komparativno oglašavanje odnosi na proizvod ili uslugu koji se nude u okviru posebne ponude, u oglasu mora, na jasan i nedvojbjen način, biti istaknuto vremensko razdoblje unutar kojeg vrijedi posebna ponuda te ovisi li kupnja proizvoda ili usluge pod uvjetima iz posebne ponude o njihovoj raspoloživosti.

### ***Zahtjev za prekid ili zabranu nedopuštenog komparativnog oglašavanja***

#### **Članak 118.**

(1) Osobe koje za to imaju opravdani interes mogu od Državnog inspektorata ili drugog nadležnog tijela zahtijevati da naredi prekid nedopuštenoga komparativnog oglašavanja.

(2) Ako oglas još nije objavljen, ali je njegovo objavljivanje izvjesno, osobe koje za to imaju opravdani interes mogu od nadležnog tijela iz stavka 1. ovoga članka zahtijevati zabranu objavljivanja nedopuštenog komparativnog oglašavanja.

(3) Na zahtjev stranke, nadležno tijelo iz stavka 1. ovoga članka može, uz nalog da se prekine nedopušteno komparativno oglašavanje, narediti da se o trošku oglašivača objavi presuda u cijelosti ili djelomično, odnosno narediti da se o trošku oglašivača objavi ispravak oglasa.

### ***O čemu se ne raspravlja***

#### **Članak 119.**

Prilikom odlučivanja o zahtjevima iz članka 118. ovoga Zakona nadležno tijelo neće uzimati u obzir je li spornim oglašavanjem nekome počinjena šteta, odnosno je li vjerojatno da će nekome biti počinjena šteta, kao niti je li oglašivač kriv što je komparativno oglašavanje nedopušteno.

### ***Predmnijeva netočnosti navoda u oglasu***

#### **Članak 120.**

(1) Nadležno tijelo iz članka 118. stavka 1. ovoga Zakona može zahtijevati od oglašivača da, u roku od sedam dana, dostavi dokaze koji potvrđuju točnost spornih činjeničnih navoda iznesenih u oglasu.

(2) Ako oglašivač ne dostavi tražene dokaze u roku iz stavka 1. ovoga članka ili ako nadležno tijelo iz članka 118. stavka 1. ovoga Zakona smatra da su dostavljeni dokazi nepotpuni, smatra se da su sporni činjenični navodi izneseni u oglasu netočni.

## NACIONALNI PROGRAM ZAŠTITE POTROŠAČA

## Članak 121.

- (1) Nacionalnim programom zaštite potrošača određuju se temelji politike zaštite potrošača i obavlja izbor i opseg prioriternih poslova na području zaštite potrošača koji će se financirati iz proračuna Republike Hrvatske.
- (2) Nacionalni program zaštite potrošača donosi Hrvatski sabor na prijedlog Vlade Republike Hrvatske za razdoblje od četiri godine.
- (3) Vlada Republike Hrvatske izvješćuje Hrvatski sabor o ostvarivanju politike zaštite potrošača iz Nacionalnog programa zaštite potrošača.
- (4) Poslove vezane za provođenje politike zaštite potrošača i koordinaciju rada svih nositelja zaštite potrošača u vezi s provedbom Nacionalnog programa zaštite potrošača provodi ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača.

Glava II.  
NOSITELJI ZAŠTITE POTROŠAČA

## Članak 122.

Nositelji zaštite potrošača su: Hrvatski sabor, Vlada Republike Hrvatske, ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača, Državni inspektorat i druge nadležne inspekcije, Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača, tijela jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave, Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora, Hrvatska udruga poslodavaca i ostala tijela javne vlasti svaki iz svoje nadležnosti za područje zaštite potrošača te udruge za zaštitu potrošača.

***Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača***

## Članak 123.

- (1) Vlada Republike Hrvatske osniva i imenuje Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača (u daljnjem tekstu: Vijeće) na vrijeme od četiri godine. Vijeće čine predstavnici državnih tijela nadležnih za područje zaštite potrošača, Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske obrtničke komore, udruga za zaštitu potrošača i neovisni stručnjaci iz područja zaštite potrošača.
- (2) Predsjedatelja Vijeća imenuje Vlada Republike Hrvatske na vrijeme od četiri godine. Predsjedatelj Vijeća mora biti stručnjak iz područja zaštite potrošača.
- (3) Vlada Republike Hrvatske može na prijedlog većine članova Vijeća razriješiti člana Vijeća prije isteka mandata i predložiti imenovanje novog člana.
- (4) Vijeće je savjetodavno tijelo Vlade Republike Hrvatske.
- (5) Vijeće ima tajnika koji obavlja stručne poslove za potrebe Vijeća. Tajnika imenuje Vlada Republike Hrvatske.
- (6) Administrativne poslove za Vijeće obavlja ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača.

(7) Vijeće sudjeluje u izradi Nacionalnog programa za zaštitu potrošača i izvješća o ostvarivanju Nacionalnog programa za zaštitu potrošača, potiče izmjene i dopune postojećih te donošenje novih propisa iz područja zaštite potrošača, sudjeluje u kreiranju politike zaštite potrošača i izvješćuje Vladu Republike Hrvatske o slučajevima kršenja dobrih poslovnih običaja.

(8) Rad Vijeća je javan. Vijeće donosi poslovnik o svom radu uz suglasnost Vlade Republike Hrvatske.

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

(10) Vlada Republike Hrvatske odlukom određuje visinu naknade za rad članova Vijeća i tajnika Vijeća koja se osigurava u državnom proračunu Republike Hrvatske.

### **Poslovi udruga**

#### Članak 126.

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

- pružati preventivnu zaštitu putem pružanja obavijesti i savjeta potrošačima u svrhu edukacije potrošača,
- pružati informacije potrošačima o njihovim pravima i obvezama te pojavama na tržištu,
- provoditi, putem akreditiranih laboratorija, usporedne testove proizvoda i rezultate objavljivati u medijima,
- provoditi preko akreditiranih laboratorija u zemlji, a po potrebi i u inozemstvu, naknadna ispitivanja proizvoda stavljenih na tržište,
- pružati pomoć oštećenom potrošaču u nastupu prema trgovcu,
- voditi evidencije o primljenim prijavama potrošača i postupcima poduzetim za njihovo rješavanje,
- davati primjedbe i prijedloge kod donošenja propisa koji se odnose na područje zaštite potrošača,
- inicirati pred nadležnim tijelom pokretanje postupaka iz članka 131. ovoga Zakona,
- pokretati pred nadležnim sudom postupke kojima od suda traži da određenom trgovcu, skupini trgovaca iz istog sektora gospodarstva ili njihovim interesnim udrugama zabrani korištenje nepoštenih ugovornih odredbi u standardnim ugovorima,
- obavljati i druge poslove iz područja zaštite potrošača.

#### Članak 127.

(1) Poslove na području zaštite potrošača određene Nacionalnim programom zaštite potrošača, osobito pružanje obavijesti i savjeta potrošačima, obavljaju udruge potrošača u suradnji s nadležnim tijelima državne uprave i tijelima jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave.

(2) Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača na temelju javnog natječaja

odlukom dodjeljuje financijska sredstva udrugama za zaštitu potrošača, za projekte kojima je cilj promicanje zaštite potrošača, a osobito za obavljanje poslova iz članka 126. ovoga Zakona.

### **Savjetovališta za zaštitu potrošača**

#### Članak 128.

- (1) Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača, radi pružanja organizirane pomoći potrošačima osnovat će Savjetovališta za zaštitu potrošača (u daljnjem tekstu: Savjetovalište) i izdati odobrenja za rad Savjetovališta, sukladno potrebama utvrđenim Nacionalnim programom za određeno razdoblje.
- (2) Savjetovališta za zaštitu potrošača pružaju stručne savjete potrošačima, vode evidenciju o broju i vrsti pruženih savjeta te o svom radu izvješćuju ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača i nadležna inspekcijska tijela, svaka tri mjeseca.
- (3) Ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača daje ocjenu stručne osposobljenosti osoba za rad u Savjetovalištu sukladno pravilniku o postupku ocjenjivanja stručne osposobljenosti osoba za rad u Savjetovalištu koji će propisati ministar nadležan za poslove zaštite potrošača.
- (4) Jedinica lokalne, odnosno područne (regionalne) samouprave u mjestu rada Savjetovališta dužna je osigurati prostor za rad Savjetovališta, a sredstva za rad osiguravaju se u državnom proračunu Republike Hrvatske.

### IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

#### Članak 130.

- (1) U slučaju spora između potrošača i trgovca, može se podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Centru za mirenje Hrvatske obrtničke komore ili Centru za mirenje Hrvatske udruge poslodavaca, kao i prijavu Sudu časti Hrvatske gospodarske komore i Sudu časti Hrvatske obrtničke komore.
- (2) Mirenje pred centrima za mirenje iz stavka 1. ovoga članka provodi se sukladno Pravilniku o mirenju Hrvatske gospodarske komore, Pravilniku o mirenju Hrvatske obrtničke komore, te Pravilniku o mirenju Hrvatske udruge poslodavaca.
- (3) Postupak pred sudovima časti iz stavka 1. ovoga članka provodi se sukladno Pravilniku o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i Pravilniku o Sudu časti pri Hrvatskoj obrtničkoj komori kojima se treba propisati da u vijećima tih sudova osim nezavisnih pravnih stručnjaka moraju ravnopravno biti zastupljeni predstavnici trgovaca i potrošača.
- (4) Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora i Hrvatska udruga poslodavaca će uz suglasnost ministra nadležnog za zaštitu potrošača donijeti Odluku o troškovima mirenja u potrošačkim sporovima, odnosno u postupcima pred Sudom časti Hrvatske gospodarske komore i Sudom časti Hrvatske

obrtničke komore kojom će odrediti visinu naknada, nagrada i ostalih troškova mirenja i postupaka iz stavka 1. ovoga članka.

(5) Nagodba koja se sklopi u postupku mirenja pred centrima iz stavka 1. ovoga članka ima svojstvo ovršne isprave.

(6) Sredstva za troškove mirenja pred Centrom za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Centrom za mirenje Hrvatske obrtničke komore ili Centrom za mirenje Hrvatske udruge poslodavaca i postupke pred Sudom časti Hrvatske gospodarske komore i Sudom časti Hrvatske obrtničke komore iz stavka 1. ovoga članka, osigurati će se u državnom proračunu.

## Glava II. KOLEKTIVNA ZAŠTITA POTROŠAČA

### Članak 131.

(1) Svaka ovlaštena osoba ima pravo predložiti Državnom inspektoratu ili drugom nadležnom tijelu pokretanje postupka u kojem će se narediti prestanak postupanja koje je u suprotnosti s odredbama članaka 30. do 95., odredbama članaka 107. do 120. ovoga Zakona, odredbama članaka 400. do 429. i odredbama članaka 881. do 903. Zakona o obveznim odnosima te odredbama Pravilnika o načinu oglašavanja i obavješćivanja o lijekovima, homeopatskim i medicinskim proizvodima, i to bez obzira na to jesu li tim postupanjem povrijeđena prava i interesi potrošača u Republici Hrvatskoj ili u nekoj državi članici Europske unije.

(2) Postupak iz stavka 1. ovoga članka može se pokrenuti protiv pojedinog trgovca ili skupine trgovaca iz istog gospodarskog sektora koji postupaju u suprotnosti s odredbama ovog Zakona i drugih propisa koji su navedeni u stavku 1. ovoga članka, komorskih i interesnih udruga trgovaca koje promiču protupravno postupanje ili protiv tvorca pravila postupanja trgovaca kojima se promiče korištenje nepoštene poslovne prakse, kako je ona definirana odredbama dijela III. ovoga Zakona.

(3) Protiv operatora sredstva daljinske komunikacije koji ne djeluje u skladu odredbama članaka 36. do 55. ovoga Zakona, ovlaštena osoba ima pravo predložiti Državnom inspektoratu ili drugom nadležnom tijelu da pokrene postupak iz stavka 1. ovoga članka.

(4) Odredbama stavaka 1. do 3. ovoga članka ne dovodi se u pitanje ovlaštenje Državnog inspektorata ili drugog nadležnog tijela da samoinicijativno pokrene postupak protiv osoba navedenih u stavcima 1. do 3. ovoga članka koje postupaju suprotno odredbama ovog Zakona i drugih propisa navedenih u stavku 1. ovoga članka.

### ***Osobe ovlaštene predložiti pokretanje postupka***

#### **Članak 132.**

(1) Pokretanje postupka iz članka 131. ovoga Zakona ovlaštena su predložiti tijela i organizacije koje su osnovane u skladu s propisima kojima se uređuje osnivanje i djelatnost tih osoba, a koje imaju opravdani interes za kolektivnu zaštitu potrošača, kao što su, primjerice, udruge za zaštitu potrošača, državna tijela nadležna za zaštitu potrošača te komorska i interesna udruženja trgovaca.

(2) Vlada Republike Hrvatske će na prijedlog ministra nadležnog za poslove zaštite potrošača uredbom odrediti osobe koje imaju opravdani interes za kolektivnu zaštitu potrošača.

(3) Uredba iz stavka 2. ovoga članka bit će objavljena u »Narodnim novinama« te će biti dostavljena Komisiji Europske unije.

(4) Ako je postupanje određenog trgovca ili skupine trgovaca sa sjedištem u Republici Hrvatskoj, u suprotnosti s odredbama ovoga Zakona i drugih propisa koji su navedeni u članku 131. ovoga Zakona i utječe ili može utjecati na položaj potrošača u nekoj državi članici Europske unije, pokretanje postupka iz članka 131. ovoga Zakona može predložiti udruga za zaštitu potrošača iz te države ili neko drugo neovisno tijelo koje je po propisima te države osnovano radi zaštite kolektivnih interesa potrošača.

(5) U slučaju iz stavka 4. ovoga članka, svoje ovlaštenje da predloži pokretanje postupka iz članka 131. ovoga Zakona, ovlaštena će osoba dokazati popisom osoba koje imaju opravdani interes za kolektivnu zaštitu potrošača koji je sastavila Komisija Europske unije, a u kojem je navedena i ta osoba.

(6) Popis iz stavka 5. ovoga članka ovlaštena osoba dostavit će istodobno s prijedlogom za pokretanje postupka (članak 131.) Državnom inspektoratu ili drugom nadležnom tijelu u obliku preslike Službenog lista Europske zajednice u kojem je taj popis objavljen, uz ovjereni prijevod na hrvatskom jeziku.

### ***Predmnijeva netočnosti činjeničnih navoda***

#### **Članak 135.**

(1) Ako je postupak iz članka 131. ovoga Zakona pokrenut povodom povrede odredaba članaka 107. do 115. ovoga Zakona, Državni će inspektorat ili drugo nadležno tijelo, ako je to primjereno s obzirom na okolnosti slučaja te uzimajući u obzir opravdane interese trgovca, zahtijevati od trgovca protiv kojeg se postupak vodi da u roku od sedam dana dostavi dokaze koji potvrđuju istinitost činjeničnih navoda iznesenih u okviru poslovne prakse.

(2) Ako dokazi iz stavka 1. ovoga članka ne budu dostavljeni Državnom inspektoratu ili drugom nadležnom tijelu u ostavljenom roku ili ako Državni inspektorat ili drugo nadležno tijelo smatra da su dostavljeni dokazi nepotpuni ili nedovoljni, smatra se da su činjenični navodi izneseni u okviru poslovne prakse neistiniti.

### **Rješenje**

#### Članak 136.

(1) Ako nadležni inspektor u provođenju inspekcijskog nadzora utvrdi da je osoba protiv koje se vodi postupak postupala suprotno odredbama ovoga Zakona i drugih propisa koji su navedeni u članku 131. ovoga Zakona, rješenjem će narediti toj osobi da prestane s takvim postupanjem te da otkloni utvrđene nepravilnosti određujući ujedno rok u kojem se nepravilnosti moraju otkloniti.

(2) Ako se postupak iz članka 131. ovoga Zakona vodi povodom povrede odredaba članaka 107. do 115. ovoga Zakona, a osoba protiv koje se postupak vodi još nije započela s određenom poslovnom praksom, ali je započinjanje te poslovne prakse izvjesno, nadležni će inspektor, ako utvrdi da je ta poslovna praksa nepoštena u smislu odredaba dijela III. ovoga Zakona, rješenjem zabraniti osobi protiv koje se postupak vodi korištenje tom poslovnom praksom.

(3) Ako se postupak iz članka 131. ovoga Zakona vodi povodom povrede odredaba članaka 400. do 429. Zakona o obveznim odnosima, nadležni će inspektor rješenjem narediti osobi protiv koje se postupak vodi da ispuni svoju obvezu prema potrošaču jedino ako je na temelju okolnosti konkretnog slučaja nesporno da potrošaču u konkretnom slučaju pripadaju prava predviđena tim odredbama.

### **Objavljivanje rješenja ili ispravka**

#### Članak 137.

Ako nadležni inspektor rješenjem naredi prestanak postupanja koje je suprotno odredbama ovoga Zakona i drugih propisa, navedenih u članku 131. ovoga Zakona, ili ako zabrani takvo postupanje, naredit će osobi protiv koje se postupak vodi da o svom trošku javno objavi to rješenje, odnosno ispravak netočnih obavijesti, ako se povreda sastojala od objavljivanja zavaravajućih obavijesti.

### **Žalba**

#### Članak 138.

(1) Protiv rješenja iz članka 136. ovoga Zakona osoba protiv koje se vodi postupak može u roku od osam dana od dana dostave rješenja izjaviti žalbu.

(2) Žalba protiv rješenja iz članka 136. ovoga Zakona odgađa izvršenje.

### **Privremene mjere**

#### Članak 139.

(1) Nadležni inspektor ovlašten je rješenjem privremeno, do donošenja konačne odluke, narediti prekid određenog postupanja za koje postoji opravdana sumnja

da je suprotno odredbama ovoga Zakona i drugih propisa, navedenih u članku 131. ovoga Zakona.

(2) Žalba protiv rješenja iz stavka 1. ovoga članka ne odgađa izvršenje.

#### Članak 143.

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

- uvjeti prodaje nisu istaknuti jasno, vidljivo i čitljivo u prodajnom prostoru, a posebni uvjeti prodaje za pojedine proizvode nisu istaknuti jasno, vidljivo i čitljivo na prodajnim mjestima tih proizvoda (članak 7. stavak 2.),
- cijena proizvoda i usluge nije istaknuta na način kako je to propisano člankom 9. ovoga Zakona,
- se obavijest o proizvodu ne nalazi na proizvodu ili ambalaži (članak 18. stavak 1.),
- obavijest o proizvodu ne sadrži sve potrebne podatke (članak 17. stavak 2.) ili podaci na obavijesti o proizvodu nisu istiniti, jasni, vidljivi i čitljivi te ako nisu napisani hrvatskim jezikom i latiničnim pismom (članak 18. stavak 2.)
- proizvod na sniženju, rasprodaji, odnosno akcijskoj prodaji nije jasno, vidljivo i čitljivo označen cijenom prije i cijenom nakon sniženja, cijenom prije i cijenom tijekom rasprodaje odnosno akcijske prodaje (članak 20. stavak 1.),
- najveći postotak sniženja cijena na proizvodu ne iznosi najmanje jednu petinu vrijednosti svih proizvoda na početku sniženja, rasprodaje, odnosno akcijske prodaje (članak 20. stavak 2.),
- proizvod koji je na sniženju, rasprodaji, odnosno akcijskoj prodaji jer mu uskoro istječe rok uporabe, nema jasno, vidljivo i čitljivo istaknut najmanji ili krajnji rok uporabe proizvoda (članak 21.),
- trgovac nije fizički odvojio proizvode na sniženju, rasprodaji odnosno akcijskoj prodaji od ostalih proizvoda i jasno, vidljivo i čitljivo istaknuo da je riječ o sniženju, rasprodaji, odnosno akcijskoj prodaji (članak 22.),
- trgovac prodaje proizvod koji ima grešku, a nije ga fizički odvojio od ostalih proizvoda i jasno vidljivo i čitljivo obilježio na proizvodu i na prodajnome mjestu da je riječ o prodaji proizvoda s greškom (članak 23.),
- prodaju javne usluge ne obračunava po posebnim propisima (članak 24. stavak 2.).

(2) Nadležni inspektor će trgovcu rješenjem zabraniti obavljanje poslovne prakse koja se u smislu dijela III. ovoga Zakona smatra nepoštenom.

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

- bez opravdanog razloga nije potrošaču ispunio ugovor (članak 5. stavak 1.),
- proizvod koji ima nedostatak nije zamijenio novim proizvodom ili potrošaču nije vratio iznos plaćen za taj proizvod, odnosno nije snizio cijenu ili uz suglasnost potrošača nije otklonio nedostatak na proizvodu, a bio je dužan to učiniti (članak 5. stavak 2.),

- u slučaju nedostatka u obavljanju usluge, nije vratio iznos koji je potrošač platio za tu uslugu, nije snizio cijenu ili nije otklonio nedostatak, a bio je dužan to učiniti (članak 5. stavak 3.),
- proizvod za koji je predao jamstveni (garancijski) list potrošaču nije popravio u razumnom roku ili ako to nije učinio, a umjesto toga nije potrošaču predao proizvod koji je ispravan (članak 5. stavak 6.),
- uz proizvode trgovac nije potrošaču predao i predočio propisane isprave (članak 13.) ovoga Zakona,
- nije predao proizvod potrošaču koji je namijenjen za nagradu (članak 15.),
- zahtijeva ili izričito uvjetuje kupnju proizvoda ili pružanje usluge s djelomičnim ili ukupnim predujmom i isporuči proizvod ili pruži uslugu nakon primitka predujma, te potrošaču nakon isporuke proizvoda ili pružene usluge nije obračunao i isplatio kamate po kamatnoj stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca, ako je rok isporuke bio dulji od jednog mjeseca (članak 29.),
- potrošaču nije predao obavijest sukladno člancima 32., 43., 44., 57. i 62. ovoga Zakona,
- ugovor o potrošačkom zajmu ne sadrži sve podatke sukladno članku 74. ovoga Zakona,
- nije obavijestio potrošača sukladno članku 77. ovoga Zakona,
- oglašavanje nije istaknuto sukladno odredbama članka 78. ovoga Zakona,
- u slučaju vraćanja zajma od strane potrošača prije roka određenog za vraćanje postupi suprotno odredbi članka 79. ovoga Zakona,
- nije obavijestio potrošača sukladno odredbi članaka 85., 86. i 89. ovoga Zakona,
- ugovor ne sadrži podatke sukladno članku 90. ovoga Zakona.

(4) Nadležni inspektor će rješenjem narediti trgovcu:

- vraćanje više naplaćenog iznosa oštećenom potrošaču ako utvrdi da se nije pridržavao propisanih ili utvrđenih cijena i uvjeta prodaje (članak 12. stavak 3.),
- vraćanje cjelokupno uplaćenog iznosa uvećanog za zatezne kamate ako utvrdi da trgovac nije vratio u roku cjelokupan iznos koji je potrošač platio na temelju ugovora, uvećan za zatezne kamate kako je propisano člankom 35. stavkom 3., člankom 48. stavkom 3. i člankom 52. stavkom 3.

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

(6) Rješenje iz stavaka 1. i 2. ovoga članka inspektor neće donositi ako su utvrđene nepravilnosti otklonjene tijekom inspekcijuskog nadzora, odnosno do donošenja rješenja, što će inspektor utvrditi i navesti u zapisniku o obavljenom inspekcijuskom nadzoru.

## VII. PREKRŠAJNE ODREDBE

### Članak 144.

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

- bez opravdanog razloga ne ispuni ugovor sklopljen s potrošačem ili ga ne

- ispuni na vrijeme (članak 5. stavak 1.),
- na zahtjev potrošača proizvod koji ima nedostatak ne zamijeni novim proizvodom ili potrošaču ne vrati iznos plaćen za taj proizvod, odnosno ne snizi cijenu ili uz suglasnost potrošača ne otkloni nedostatak na proizvodu, a bio je dužan to učiniti (članak 5. stavak 3.),
  - u slučaju nedostatka u obavljanju usluge, na zahtjev potrošača ne vrati iznos koji je potrošač platio za tu uslugu, ne snizi cijenu ili ne otkloni nedostatak, a bio je dužan to učiniti (članak 5. stavak 2.),
  - na zahtjev potrošača proizvod za koji mu je predao jamstveni (garancijski) list i u tijeku jamstvenog roka ne popravi u razumnom roku ili umjesto toga nije predao proizvod koji je ispravan (članak 5. stavak 6.),
  - bez opravdanog razloga odbije s potrošačem zaključiti ugovor o prodaji proizvoda koji izlaže na prodajnome mjestu ili usluge koja je predmet njegova poslovanja (članak 7. stavak 1.),
  - uvjete prodaje ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo u prodajnom prostoru, a posebne uvjete za pojedine proizvode ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo na prodajnim mjestima tih proizvoda (članak 7. stavak 2.),
  - za usluge popravaka i održavanja proizvoda čija je vrijednost veća od 500,00 kuna, trgovac ne ispostavi potrošaču predračun i radni nalog s opisom radova, upotrijebljenog materijala, dijelova za popravak i ako nepotpisani radni nalog uruči potrošaču (članak 7. stavak 4.),
  - tijekom popravka proširi radni nalog bez prethodnoga pisanog pristanka potrošača osobno ili putem sredstava daljinske komunikacije (članak 7. stavak 5.),
  - postupi suprotno odredbama članka 8.,
  - prodajnu cijenu proizvoda i usluge ne istakne na način kako je to propisano člankom 9. ovoga Zakona,
  - oglašavanje ne sadrži cijenu na način propisan člankom 10. ovoga Zakona,
  - potrošaču ne omogući provjeru ispravnosti zaračunatog iznosa u odnosu na kupljene proizvode ili pružene usluge (članak 12. stavak 2.),
  - se ne pridržava prodajne cijene proizvoda ili usluga i uvjeta prodaje (članak 12. stavak 3.),
  - cijenu posebnog papira za zamatanje i uporabu dodatnih ukrasa te usluge zamatanja ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo (članak 14. stavak 2.),
  - ne postupi sukladno odredbi članka 14. stavka 3. ovoga Zakona
  - na zahtjev potrošača ne zadrži ambalažu prodanog proizvoda (članak 14. stavak 4.),
  - postupi suprotno odredbi članka 16. ovoga Zakona,
  - proizvod na sniženju, rasprodaji, odnosno akcijskoj prodaji nije jasno, vidljivo i čitljivo označen cijenom prije i cijenom nakon sniženja, cijenom prije i cijenom tijekom rasprodaje, odnosno akcijske prodaje (članak 20. stavak 1.),
  - najveći postotak sniženja cijena proizvoda na sniženju, rasprodaji, odnosno akcijskoj prodaji ne iznosi najmanje jednu petinu vrijednosti svih proizvoda na početku sniženja, rasprodaje odnosno akcijske prodaje (članak 20. stavak 2.),
  - proizvod koji je na sniženju, rasprodaji, odnosno akcijskoj prodaji jer mu uskoro istječe rok uporabe, nema jasno, vidljivo i čitljivo istaknut najmanji ili krajnji rok

uporabe (članak 21.),

- prodaje proizvod koji ima grešku, a nije ga fizički odvojio od ostalih proizvoda i jasno vidljivo i čitljivo obilježio na proizvodu i na prodajnome mjestu da je riječ o prodaji proizvoda s greškom (članak 23.),
- potrošač najkasnije u trenutku zaključivanja ugovora ne dobije pisanu obavijest o njegovom pravu na otkazivanje ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija trgovca (članak 32. stavak 3.),
- vraćeni novac potrošaču ne uveća za zatezne kamate po kamatna stopau poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca za cijelo razdoblje, računajući od trenutka primitka pisane obavijesti u raskidu ugovora do isplate (članak 35. stavak 3.),
- naplati uporabu sredstava daljinske komunikacije suprotno odredbi članka 42. stavka 3. ovoga Zakona,
- ne postupi sukladno članku 45. ovoga Zakona,
- potrošaču zaračunava troškove, kamate ili kaznu, suprotno propisanom u članku 51. ovoga Zakona,
- postupi protivno odredbama članka 54. ovoga Zakona,
- potrošaču ne uputi prethodnu obavijest ili ako je prethodna obavijest upućena nepravodobno (članak 57. stavak 1.),
- prethodna obavijest ne sadrži podatke propisane člankom 57. stavkom 2. ovoga Zakona,
- postupi suprotno odredbi članka 66. stavaka 7. i 8. ovoga Zakona,
- u pisanom obliku ne obavijesti potrošača prije zaključenja ugovora o odredbama iz članka 77. stavka 1. ovoga Zakona,
- postupi suprotno odredbama članka 81. ovoga Zakona,
- onemogućuje potrošaču da dođe do podataka kojima može dokazati poseban odnos između zajmodavca i trgovca (članak 83. stavak 1.),
- postupi suprotno odredbama članka 86. ovoga Zakona,
- ugovor nije zaključen sukladno odredbama članka 87. stavka 3. i 4. ovoga Zakona,
- osobi koja traži obavijest ne dostavi obavijest ili je ne dostavi sukladno članku 89. ovoga Zakona,
- ugovor ne sadrži podatke sukladno članku 90. ovoga Zakona,
- zahtijeva od potrošača plaćanja suprotno propisanom u članku 95. ovoga Zakona,
- nameće nepoštene ugovorne odredbe u smislu članka 96. ovoga Zakona.
- se koristi praksom koja je nepoštena u smislu odredaba dijela III. ovoga Zakona.

(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 fizička osoba novčanom kaznom od 5.000,00 do 15.000,00 kuna.

(4) Za prekršaje iz stavka 1., podstavaka 1., 5., 7., 8., 10., 12., 13., 16., 18., 20., 21., 22., 24., 27. i 28. ovoga članka inspektor može kazniti na mjestu počinjenja prekršaja radnika novčanom kaznom u iznosu od 500,00 kuna.

## Članak 145.

- (1) Novčanom kaznom u iznosu od 15.000,00 do 100.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj pravna osoba ako:
- pruži podatke o potrošaču bilo kojoj trećoj osobi, osim ako to potrošač odobri u pisanom obliku (članak 7. stavak 3.),
  - potrošaču ne prizna da je račun plaćen sukladno odredbama članka 11. ovoga Zakona,
  - potrošaču ne izda točan, neizbrisiv te jasno vidljiv i čitljivo ispisan račun (članak 12. stavak 1),
  - naplati izdavanje računa (članak 12. stavak 4.),
  - prigodom prodaje potrošaču ne preda ili ne predoči isprave iz članka 13. stavka 1. ovoga Zakona,
  - isprave koje prate proizvod nisu napisane sukladno članku 13. stavku 2. ovoga Zakona,
  - stavi u promet proizvod čija je ambalaža škodljiva za zdravlje ili nije prilagođena obliku i masi proizvoda te dovodi u zabludu potrošača glede mase i veličine proizvoda (članak 14. stavak 1.),
  - ne preda proizvod potrošaču koji je namijenjen za nagradu sukladno odredbi članka 15. ovoga Zakona,
  - ako fizički ne odvoji proizvode na sniženju, rasprodaji, odnosno akcijskoj prodaji od ostalih proizvoda i ne istakne da je riječ o sniženju, rasprodaji, odnosno akcijskoj prodaji ili ako odbije upoznati potrošača u čemu se sastoji greška na proizvodu (članak 22.),
  - prodaju javnih usluga, potrošaču ne obračuna sukladno propisanom u članku 24. stavku 3. ovog Zakona
  - ne omogući potrošaču upoznavanje unaprijed sa svim uvjetima korištenja javnih usluga i te uvjete javno ne objavi u medijima (članak 24. stavak 5.),
  - za odluke o pravima i obvezama potrošača javnih usluga ne osnuje savjetodavna tijela u koja su uključeni predstavnici udruga potrošača te ako odluke donosi bez pribavljenog mišljenja savjetodavnog tijela ili odluke ne donosi na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način (članak 24. stavak 6.)
  - pruža javnu uslugu a ne osnuje povjerenstvo za reklamacije potrošača te ako u povjerenstvu za reklamacije potrošača nisu zastupljeni predstavnici udruga za zaštitu potrošača (članak 24. stavak 7.),
  - ako trgovac koji pruža javnu uslugu iz članka 24. stavka 1. ovoga Zakona ne omogući potrošaču priključak na distribucijsku mrežu i uporabu priključka i mreže te pružanje usluga pod nediskriminirajućim, unaprijed poznatim i ugovorenim uvjetima (članak 25.),
  - postupi suprotno odredbama članka 26. ovoga Zakona,
  - ne održava kvalitetu pružene javne usluge u skladu s pravilima struke (članak 27.),
  - zahtijeva ili izričito uvjetuje kupnju proizvoda ili pružanje usluge s djelomičnim ili ukupnim predujmom i isporuči proizvod ili pruži uslugu

- nakon primitka predujma te potrošaču nakon isporuke proizvoda ili pružene usluge ne obračuna i ne isplati kamate po kamatna stopau poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca, ako je rok isporuke dulji od jednog mjeseca (članak 29.),
- nema identifikacijsku karticu (članak 30. stavak 3.),
  - potrošaču ne preda ili preda nepotpunu obavijest o pravu na raskid ugovora (članak 32. stavak 1. i 2.),
  - postupi suprotno odredbama članka 38. stavka 2., 3. i 4. ovoga Zakona,
  - bez prethodnog pristanka potrošača prema potrošaču uporabi pojedinačna sredstva daljinske komunikacije (članak 42. stavak 1.),
  - prije sklapanja ugovora na daljinu putem sredstva za daljinsku komunikaciju ne obavijesti potrošača o svim odredbama iz članka 43. stavka 1. ovoga Zakona
  - prethodna obavijest nije u skladu s odredbama iz članka 43. stavaka 2., 3. i 4. ovoga Zakona,
  - potrošaču ne preda potvrdu prethodne obavijesti sukladno članku 44. ovoga Zakona,
  - potrošaču ne vrati plaćeni iznos novca u roku od 30 dana po primitku obavijesti potrošača da raskida ugovor (članak 48. stavak 3.),
  - potrošaču ne uveća vraćeni iznos novca uvećan za zatezne kamate od primitka pisane obavijesti o raskidu do isplate (članak 52. stavak 3.),
  - zlouporabi kreditnu ili debitnu karticu potrošača kojom potrošač plaća ugovoreni proizvod ili uslugu (članak 53.),
  - ugovor o potrošačkom zajmu nije sklopljen u pisanom obliku (članak 73.),
  - ugovor o potrošačkom zajmu ne sadrži potrebne podatke (članak 74.)
  - potrošača ne obavijesti na način kako je to propisano člankom 77. stavkom 2. i 3. ovoga Zakona,
  - oglašavanje kojim trgovac nudi odobravanje potrošačkog zajma ne sadrži nominalnu godišnju kamatnu stopu i navod o svim drugim troškovima zajma te navod o efektivnoj kamatnoj stopi (članak 78.),
  - onemogućiti potrošača da svoje obveze iz ugovora o potrošačkom zajmu ispuni prijevremeno ili mu ne omogući razmjerno sniženje ukupnih troškova zajma (članak 79.),
  - ne postupi sukladno propisanom u članku 85. ovoga Zakona,
  - zahtijeva od potrošača plaćanje suprotno propisanom u članku 95. ovog Zakona.
- (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 fizička osoba novčanom kaznom od 5.000,00 do 15.000,00 kuna.
- (4) Za prekršaj iz stavka 1. podstavka 12. ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba u tijelu jedinice lokalne samouprave novčanom kaznom od 5.000 do 15.000 kuna.
- (5) Za prekršaje iz stavka 1., podstavaka 3.,4.,5.,8.,9.,18.,19.,23. i 26.

ovoga članka inspektor može kazniti radnika na mjestu počinjenja prekršaja novčanom kaznom u iznosu od 500,00 kuna.

#### Članak 146.

- (1) Novčanom kaznom u iznosu od 80.000,00 do 200.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj pravna osoba ako stavi u prodaju proizvod koji nema obavijest o proizvodu ili ako obavijest o proizvodu ne sadrži sve podatke propisane u člancima 17. i 18. ovoga Zakona.
- (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 fizička osoba novčanom kaznom od 5.000,00 do 15.000,00 kuna.

#### Članak 147.

Nadležni inspektor iz članka 142. ovoga Zakona neće podnijeti zahtjev za pokretanje prekršajnog postupka ako trgovac najkasnije u roku od osam dana od dana provedenog inspekcijskog nadzora otkloni utvrđene nepravilnosti sukladno uputama iz rješenja nadležnog inspektora.

#### Članak 155.

Ovaj Zakon stupa na snagu osmoga dana od dana objave u »Narodnim novinama«, osim članka 103., 104., 107., 108., 109., 110., 111., 112., 113., 114., 115., 131., 132., 133., 134., 135., 136., 137., 138., 139., 140. i 141. koji stupaju na snagu na dan prijama Republike Hrvatske u Europsku uniju.