

**REPUBLIKA HRVATSKA**

**Ministarstvo gospodarstva**

---

**N A C R T**

PRIJEDLOG ZAKONA BROJ \_\_\_\_\_

**PRIJEDLOG  
ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠACA**

---

**Zagreb, studeni 2002.**

# KONACNI PRIJEDLOG ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠACA

## DIO I

### OPCE ODREDBE

#### *Svrha i sadržaj zakona*

#### **Članak 1.**

- (1) Ovim zakonom uređuje se zaštita osnovnih prava potrošaca pri kupnji proizvoda i usluga, kao i pri drugim oblicima stjecanja proizvoda i usluga na tržištu, i to:
1. pravo na zaštitu gospodarskih interesa potrošaca,
  2. pravo na zaštitu od opasnosti za život, zdravlje i imovinu,
  3. pravo na djelotvornu pravnu zaštitu potrošaca,
  4. pravo na informiranje i izobrazbu potrošaca,
  5. pravo na udruživanje potrošaca sa svrhom zaštite njihovih interesa, pravo na predstavljanje potrošaca i ravnopravno sudjelovanje predstavnika potrošaca u radu tijela koja rješavaju o stvarima od interesa za potrošace,
- (2) Ovim zakonom propisuje se donošenje Nacionalnog programa zaštite potrošaca kao i nadležna tijela koja štite prava i interese potrošaca.

#### *Odnos prema drugim zakonima*

#### **Članak 2.**

- (1) Primjena odredaba ovog zakona ne utječe na prava koja potrošaci imaju na temelju drugih zakona.
- (2) Na obvezno pravne odnose uređene ovim zakonom, podredno se primjenjuju odredbe općeg propisa o obveznopравnim odnosima.

#### *Definicije*

#### **Članak 3.**

U smislu ovoga zakona pojedini izrazi znace:

**Potrošac** je svaka fizicka osoba koja sklapa pravni posao u svrhe koje nisu namijenjene njegovom zanimanju niti njegovoj poslovnoj aktivnosti ili poduzetnickoj djelatnosti.

**Trgovac** je svaka osoba koja nudi ili sklapa pravne poslove, odnosno nastupa na tržištu, u okviru svog zanimanja, ili svoje djelatnosti.

Za potrebe glave 6. dijela 2. ovog zakona, trgovcem se smatra i osoba koja nastupa u njegovo ime ili za njegov racun.

#### *Kogentnost odredbi kojima se ureduju ugovorni odnosi*

#### **Članak 4.**

Ugovorne odredbe kojima bi se obveznopравna pravila predviđena ovim zakonom mijenjala na štetu potrošaca, ništave su.

## *Izbor stranog prava*

### **Clanak 5.**

Ako ugovor ima usku vezu s pravom Republike Hrvatske, potrošač će imati pravo na zaštitu temeljem ovog zakona, bez obzira na to što je ugovorom izabrano strano mjerodavno pravo.

## *Obveza trgovca*

### **Clanak 6.**

Trgovac je dužan potrošaču ispuniti ugovor u skladu s odredbama ugovora i propisima obveznog prava.

### **Clanak 7.**

Ako trgovac ili proizvođač izda garanciju za proizvod ili uslugu dužan je pridržavati se zakonskih i garancijom preuzetih obveza.

## DIO II

### **PRODAJA PROIZVODA I PRUŽANJE USLUGA**

#### GLAVA 1.

#### OPĆE ODREDBE O PRODAJI NA MALO

## *Uvjeti prodaje proizvoda i pružanja usluga*

### **Clanak 8.**

- (1) Ako se izlaganje proizvoda na prodajnom mjestu, prema općim propisima obveznog prava ne smatra ponudom, trgovac može odbiti s potrošačem sklopiti ugovor o prodaji proizvoda kojeg izlaže na prodajnom mjestu, samo iz posebno opravdanih razloga.
- (2) Trgovac mora svoje prodajne uvjete jasno, vidljivo i citljivo istaknuti u prodajnom prostoru. Posebne uvjete, koje trgovac daje za pojedine proizvode, mora jasno, vidljivo i citljivo istaknuti na prodajnim mjestima tih proizvoda. Ako trgovac pojedinim skupinama potrošača odobrava posebne uvjete (rodilje, mladenci, invalidi, penzioneri i dr.), ti uvjeti trebaju biti jasno i vidljivo objavljeni u prodajnom prostoru.
- (3) Zabranjuje se trgovcu davanje osobnih podataka potrošača trećoj osobi, kao i pravnoj ili fizičkoj osobi koja djeluje unutar iste skupine poduzeca trgovca (koncern), bez prethodnog izricitog i pisanog odobrenja potrošača.
- (4) Za usluge popravaka i održavanja proizvoda, čija je vrijednost veća od 500 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 uručiti potrošaču.
- (5) Ako se, u situacijama iz prethodnog stavka, tijekom popravka pojavi potreba za dodatnim radovima i ugradnjom dodatnih dijelova (proširenje radnog naloga), trgovac mora za to dobiti prethodni pisani pristanak potrošača, ako se proširenjem radnog naloga cijena povisuje za više od pet posto.

### *Isticanje cijena proizvoda i pružanja usluga*

#### **Clanak 9.**

- (1) Trgovac mora jasno, vidljivo i citljivo istaknuti iznos maloprodajne cijene proizvoda, usluga koje pruža i rezervnih dijelova koje prodaje s uslugom, te uz cijenu oznaciti da je cijena u kunama.
- (2) Maloprodajna cijena proizvoda ili usluge, maloprodajna cijena za jedinicu mjere proizvoda, proizvodne cjeline ili jedne određene količine proizvoda, su konacne cijene za potrošaca.
- (3) Pod cijenom za jedinicu mjere smatra se cijena za jedan kilogram, cijena za jednu litru, jedan metar, jedan kvadratni metar ili jedan kubični metar proizvoda, ili neka druga jedinica količine koja se općenito ili uobicajeno koristi kod prodaje proizvoda.
- (4) Osim maloprodajne cijene, kod proizvoda, prethodno zapakiranog u potrošackom pakovanju, mora takoder biti jasno, vidljivo i citljivo istaknuta cijena za jedinicu mjere istog proizvoda, ako su mjera pakovanja i jedinica mjere proizvoda razliciti.
- (5) Kod proizvoda u slobodnom (rasutom) stanju istice se samo cijena za jedinicu mjere na prodajnom mjestu proizvoda.
- (6) Cijenu za jedinicu mjere nije potrebno istaknuti kod prethodno zapakiranog proizvoda ako je istovjetna s maloprodajnom cijenom proizvoda, kao ni za proizvode kod kojih takvi podaci, s obzirom na svojstva proizvoda, nemaju svrhe ili bi mogli izazvati zabunu.
- (7) Ako je drugim propisima određeno isticanje podatka o netto težini, za prethodno zapakirane proizvode dovoljno je za netto jedinicu mjere istaknuti cijenu.
- (8) Maloprodajna cijena mora biti napisana na proizvodu odnosno ambalaži, te na prodajnom mjestu proizvoda, kao i na proizvodu u izlogu. Na proizvodu, osim cijena iz stavka 2. ovoga clanka, ne smiju se istaknuti druge cijene, osim u slucaju rasprodaje. Cijena za jedinicu mjere prethodno zapakiranog proizvoda istice se na prodajnom mjestu proizvoda.
- (9) Odredba stavka 8. ovog clanka ne primjenjuje se na javne dražbe i prodaje umjetnickih dijela i antikviteta, te na cijene usluga uredene drugim propisima.

### *Izuzeci*

#### **Clanak 10.**

Odredba o isticanju cijene za jedinicu mjere proizvoda iz clanka 9. stavka 4., ne primjenjuje se na mala trgovacka društva, obrtnike i trgovce pojedince do pet zaposlenih.

### *Isticanje cijene kod oglašavanja*

#### **Clanak 11.**

Svako oglašavanje u kojem se spominje maloprodajna cijena proizvoda mora takoder sadržavati i cijenu kako je definirana clankom 9. stavak 1. ovog zakona.

### *Placanje obveza*

#### **Clanak 12.**

Suprotno opcem propisu o ugovornim odnosima, novcana obveza potrošaca koju placa posredstvom pošte, banke ili neke druge ustanove za platni promet, smatrat ce se da je namirena s danom kada je takva ustanova primila od potrošaca nalog za placanje.

### *Racun*

#### **Clanak 13.**

- (1) Trgovac mora za prodani proizvod odnosno pruženu uslugu potrošacu izdati tocan, te jasno vidljivo i citljivo ispisan racun, ako propisom nije drugacije određeno.
- (2) Trgovac mora potrošacu omogućiti provjeru ispravnosti zaracunatog iznosa u odnosu na kakvocu i kolicinu kupljenog proizvoda odnosno pružane usluge.

(3) Trgovac se mora pridržavati istaknute maloprodajne cijene i uvjeta prodaje.

(4) Izdavanje racuna nije dozvoljeno dodatno naplacivati.

*Proizvod s nedostatkom ili greškom*

#### **Clanak 14.**

Ako trgovac prodaje proizvod koji ima nedostatak ili grešku, mora takav proizvod fizicki odvojiti od ostalih proizvoda i jasno vidljivo i citljivo obilježiti na proizvodu i na prodajnom mjestu da se radi o prodaji proizvoda s nedostatkom ili greškom.

*Isprave koje prate proizvod*

#### **Clanak 15.**

(1) Trgovac mora prigodom prodaje proizvoda potrošacu predati, ili ako se radi o poljoprivrednim proizvodima u rasutom stanju, predociti, propisane isprave i isprave koje je proizvođač priredio radi lakše i sigurnije uporabe proizvoda (deklaraciju, garanciju, tehnicku uputu, uputu za sklapanje, uputu za uporabu, popis ovlaštenih servisa i sl.).

(2) Isprave iz stavka prvog ovog clanka moraju biti napisane jasno vidljivo i citljivo na hrvatskom jeziku i latinicnim pismom, što ne isključuje mogućnost istovremene uporabe i drugih jezika, te znakova lako razumljivih kupcu.

*Ambalaža*

#### **Clanak 16.**

(1) Ambalaža mora biti neškodljiva za zdravlje, prilagodena obliku i masi proizvoda i ne smije dovesti potrošaca u zabludu glede mase i velicine proizvoda.

(2) U slucaju ponude zamatanja s posebnim papirom za zamatanje i dodatnim ukrasima, cijena tih proizvoda i usluge zamatanja, ako postoji, mora biti istaknuta jasno, vidljivo i citljivo.

(3) Trgovac mora na zahtjev potrošaca zadržati ambalažu prodanog proizvoda.

*Obecavanje dobitka*

#### **Clanak 17.**

Trgovac koji prigodom ponude proizvoda ili usluge potrošacu obecava dobitak u obliku nagrade ili daje druge slične izjave stvarajući utisak kod potrošaca da je dobio priopcenu nagradu, trgovac mu mora tu nagradu dati bez odgadanja čak ako potrošač ne kupi ponudeni proizvod ili uslugu.

### **GLAVA 2.**

#### **DEKLARIRANJE PROIZVODA**

*Deklaracija*

#### **Clanak 18.**

(1) Deklaracija je obvezna za svaki proizvod i mora sadržavati najmanje slijedeće podatke:

- proizvodacki 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, ukoliko je isto propisano;
- naziv i sjedište (punu adresu) proizvođača, a za uvozne proizvode i naziv i sjedište (punu adresu) uvoznika, te zemlju podrijetla;
- upozorenje o mogućoj opasnosti pri uporabi, ako takva opasnost postoji;

- izjavu proizvođača o postojanju preoblikovanih svojstava proizvoda i organizama, sastojaka dijelova i dodataka, te o kakvim se preoblikovanjima radi, ukoliko takva preoblikovana svojstva postoje ;
  - izjavu proizvođača o sukladnosti proizvoda s propisanim uvjetima, ako ti uvjeti postoje.
- (2) Uz podatke iz prethodnog stavka deklaracija mora sadržavati i podatke utvrđene posebnim propisima.
  - (3) Svi podaci iz deklaracije moraju biti istiniti, jasni, vidljivi i citljivi te napisani hrvatskim jezikom i latinicnim pismom, što ne isključuje mogućnost istovremene uporabe i drugih jezika i znakova lako razumljivih kupcu. Za podatke iz deklaracije na uvoznim proizvodima odgovoran je uvoznik.
  - (4) Proizvodacki naziv proizvoda pod kojim se proizvod prodaje je oznaka ili opis proizvoda i - ako je potrebno - njegove uporabe, koja je dovoljno precizna da kupcu omogući prepoznati traženi proizvod i razlikovati ga od drugih sličnih proizvoda s kojima bi ga se moglo zamijeniti.
  - (5) Podrobniji sadržaj deklaracije i ostale uvjete za pojedine proizvode ili skupine proizvoda propisuje ministar nadležan za trgovinu u suglasnosti s ministrima nadležnim za pojedina područja. Ako se radi o poljoprivredno-prehrambenim proizvodima, detaljniji sadržaj deklaracije propisuje ministar nadležnog tijela državne uprave sukladno posebnom propisu.
  - (6) Puna adresa iz stavka 1. točke 4. ovoga članka obavezno sadrži mjesto, ulicu i kućni broj, broj telefona i telefaksa te adresu elektroničke pošte ako takva postoji.

*Proizvodi u rasutom stanju i prethodno zapakirani proizvodi*

#### **Članak 19.**

- (1) U slobodnom (rasutom ili "rinfuza") stanju su oni proizvodi ponudeni na prodaju, koji nisu prethodno zapakirani i koji su izmjereni u prisutnosti potrošača.
- (2) Prethodno zapakiranim proizvodom smatra se prodajna cjelina proizvoda i ambalaže koja se, bez daljnje obrade, predaje krajnjem potrošaču.
- (3) Za proizvode u rasutom stanju deklaracija se mora istaknuti jasno, vidljivo i citljivo na ambalaži u kojoj se proizvod stavlja u prodaju, ili na prodajnom mjestu, ako se proizvod ne drži u posebnoj ambalaži.

### GLAVA 3.

#### ODREDBE O RASPRODAJI

*Oznacavanje rasprodaje*

#### **Članak 20.**

- (1) Proizvod na rasprodaji mora biti jasno, vidljivo i citljivo označen cijenom prije i cijenom nakon sniženja.
- (2) Ako je postotak sniženja cijena objavljen u rasponu, najveći postotak sniženja na početku rasprodaje mora se odnositi na najmanje jednu petinu svih proizvoda na rasprodaji.
- (3) Na cijene proizvoda na rasprodaji odgovarajuće se primjenjuju odredbe članka 9. stavka 8. ovog zakona.

#### **Članak 21.**

Proizvod koji je na rasprodaji jer mu istječe rok uporabe, mora dodatno imati jasno, vidljivo i citljivo istaknut najmanji ili krajnji rok uporabe.

### *Fizicko odvajanje proizvoda na rasprodaji*

#### **Clanak 22.**

- (1) Trgovac mora fizicki odvojiti proizvode koje je stavio na rasprodaju od proizvoda koji nisu na rasprodaji, i jasno, vidljivo i citljivo istaknuti da se radi o rasprodaji.
- (2) Ako trgovac stavi na rasprodaju proizvod s greškom, mora upoznati kupca u cemu se sastoji greška na proizvodu.

### GLAVA 4.

#### PRODAJA ENERGIJE, VODE I TELEKOMUNIKACIJSKIH USLUGA

### *Obracun energije i vode*

#### **Clanak 23.**

- (1) Prodaja energije i vode potrošacima mora biti obracunata prema stvarnoj potrošnji ocitanoj na mjerilu potrošaca.
- (2) Nacin mjerenja i obracunavanja stvarno isporucene energije i vode utvrđuje se posebnim propisom.
- (3) Trgovac mora potrošacu omogućiti upoznavanje unaprijed sa svim uvjetima korištenja energije i vode.
- (4) Trgovac mora u racunu navesti podatke koji omogućuju potrošacu kontrolu kolicine i ukupnog novcanog iznosa utrošene energije i vode.
- (5) Tijela koja odlucuju o pravima potrošaca, na osnovu posebnih propisa, moraju osnovati savjetodavna tijela u kojima ce biti ukljuceni predstavnici udruga potrošaca.

### *Prikljucak na distributivnu mrežu*

#### **Clanak 24.**

Trgovac mora omogućiti svim potrošacima prikljucak na svoju distributivnu mrežu i uporabu prikljucka, mreže i usluga pod nediskriminirajucim, unaprijed poznatim i prihvacenim uvjetima.

### *Održavanje standarda i kvalitete pružanja usluga energije i vode*

#### **Clanak 25.**

Trgovac je dužan održavati propisane standarde kvalitete usluge isporuke energije i vode.

### *Racun telekomunikacijskih usluga*

#### **Clanak 26.**

Davatelj telekomunikacijskih usluga mora za obavljene telekomunikacijske usluge ispostaviti racun potrošacu koji treba uz propisane podatke sadržavati i sve potrebne podatke za obracun ukupnog iznosa racuna kojim tereti potrošaca (pozivani broj s kojim je ostvarena veza, vrijeme uspostavljenog poziva, vrijeme trajanja uspostavljenog poziva, iznos u kunama za svaku uspostavljenju vezu, kao i ukupan iznos racuna u kunama) u obracunskom razdoblju.

#### **Clanak 27.**

Davatelj telekomunikacijskih usluga mora, na zahtjev potrošaca, osobito kada se radi o pisanom prigovoru na iznos u ispostavljenom racunu, dokazati potrošacu u pisanom obliku tocnost iznosa u ispostavljenom racunu bez zaracunavanja dodatnih troškova.

*Sastav telekomunikacijskog vijeca korisnika usluga*

#### **Clanak 28.**

Jedna trecina clanova telekomunikacijskog vijeca korisnika usluga iz Zakona o telekomunikacijama ("Narodne novine" broj 76/99, 128/99, 68/01, 109/01) moraju biti predstavnici registriranih udruga za zaštitu potrošaca.

### GLAVA 5.

#### PLACANJE PREDUJMOM

*Kamate na predujam*

#### **Clanak 29.**

(1) Ako trgovac zahtijeva ili izricito uvjetuje kupnju proizvoda ili pružanje usluge s djelomicnim ili ukupnim jednokratnim ili obrocim predujmom i isporuci proizvod ili obavi uslugu nakon primitka predujma, dužan je potrošacu prigodom isporuke proizvoda ili pružene usluge obracunati i isplatiti kamate po kamatnjaku poslovne banke trgovca za orocene štedne uloge na tri mjeseca za cijelo razdoblje racunajuci od dana primljenog predujma do dana isporuke proizvoda, ako je rok isporuke proizvoda ili usluge dulji od jednog mjeseca.

(2) Odredba stavka 1. primjenjuje se i u slucaju kad trgovac ne može isporučiti ugovoreni proizvod ili uslugu.

### GLAVA 6.

#### UGOVORI SKLOPLJENI IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA TRGOVCA

*Podrucje primjene*

#### **Clanak 30.**

(1) Odredbe ove glave zakona primjenjuju se na ugovore koji su sklopljeni za vrijeme izleta organiziranog od strane trgovca izvan njegovih poslovnih prostora, za vrijeme posjete trgovca domu potrošaca, domu drugog potrošaca, ili radnom mjestu potrošaca, ako do posjeta nije došlo na izricit zahtjev potrošaca.

(2) Odredbe ove glave zakona neće se primjenjivati na ugovore koji su sklopljeni tijekom posjeta trgovca potrošacu, ako je posjet uslijedio na izricit zahtjev potrošaca, osim ako potrošac nije znao niti je morao znati da proizvodi ili usluge koje nudi trgovac predstavljaju njegovu komercijalnu ili poslovnu djelatnost.

(3) Trgovac koji sklapa ugovor na nacin opisan stavkom 1. ovog clanka, mora se potrošacu legitimirati identifikacijskom karticom.

*Ugovori iskljuceni od primjene ove glave zakona*

#### **Clanak 31.**

(1) Odredbe ove glave zakona ne primjenjuju se na ugovore:

- o gradenju koji se sklapaju radi izgradnje na određenoj nekretnini,
- o prodaji, najmu, zakupu i drugim pravima na nekretninama,

- o periodičnoj dostavi prehrambenih proizvoda, pica ili drugih proizvoda namijenjenih dnevnoj uporabi u kucanstvu koji se putem ambulantanje prodaje na malo isporučuju u pravilnim vremenskim razmacima,
  - sklopljene na temelju kataloga trgovca ako je potrošač imao prilike pročitati ga bez prisustva trgovca ili njegova predstavnika, te ako je i u katalogu i u ugovoru potrošač bio jasno obaviješten o njegovu pravu na raskid ugovora iz članka 33. ovog zakona,
  - o osiguranju,
  - o prodaji vrijednosnih papira.
- (2) Odredbe ove glave zakona primjenjuju se na ugovore o prodaji proizvoda namijenjenog njegovoj ugradnji u nekretninu kao i na ugovore o građenju kojima je svrha popravak ili obnova nekretnine.

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

##### **Članak 32.**

- (1) U slučaju sklapanja ugovora iz ove glave zakona trgovac je dužan dati potrošaču pisanu obavijest o njegovu pravu na raskid ugovora iz članka 33. ovog zakona.
- (2) Obavijest mora sadržavati ime odnosno tvrtku 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. stavak 1. ovog 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 ovog članka.

#### *Raskid ugovora*

##### **Članak 33.**

- (1) Potrošač ima pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor iz ove glave zakona u roku od 8 radnih dana od dana primitka pisane obavijesti iz članka 32. ovog 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. ovog članka.

#### *Raskid ugovora u slučaju da obavijest o pravu na raskid nije izdana*

##### **Članak 34.**

Ako potrošač nije primio pisanu obavijest iz članka 32. ovog zakona, njegovo pravo na raskid ugovora iz prethodnog članka nije vremenski ograničeno.

#### *Posljedice raskida ugovora*

##### **Članak 35.**

- (1) U slučaju raskida ugovora, potrošač je dužan vratiti proizvod trgovcu na svoj trošak.
- (2) Potrošač ne odgovara za štetu koju je trgovac pretrpio zbog raskida ugovora.
- (3) Trgovac je dužan, najkasnije u roku od 30 dana od dana primitka pisane obavijesti o raskidu, vratiti potrošaču cjelokupni iznos koji je potrošač do tog trenutka platio na temelju ugovora.

GLAVA 7.  
UGOVOR SKLOPLJEN NA DALJINU

*Pojam ugovora sklopljenog na daljinu*

**Članak 36.**

Ugovor na daljinu je ugovor sklopljen između trgovca i potrošača u okviru organizirane prodaje proizvoda ili organiziranog obavljanja usluga trgovca, koji, u vrijeme sklapanja ugovora, za potrebe sklapanja takvih ugovora isključivo koristi jedno ili više sredstava daljinske komunikacije.

*Sredstva daljinske komunikacije*

**Članak 37.**

- (1) Sredstva daljinske komunikacije jesu ona sredstva koja su pogodna za sklapanje ugovora između trgovca i potrošača bez istovremene fizičke prisutnosti trgovca i potrošača na jednome mjestu.
- (2) Sredstva iz stavka 1. ovoga članka, između ostalih, jesu: adresirani i neadresirani tiskani materijali, standardna pisma, tiskana promidžbena poruka s narudžbenicom, katalog, telefon s ljudskom i telefon bez ljudske intervencije, radio, videofon, videotekst, telefaks, televizija, elektronička pošta.

*Operater sredstva za daljinsku komunikaciju*

**Članak 38.**

Operater sredstva za daljinsku komunikaciju je bilo koja osoba čiji posao, zanimanje ili djelatnost uključuje i omogućavanje korisniku uporabu jednog ili više sredstava daljinske komunikacije.

*Područje primjene odredaba ove glave zakona*

**Članak 39.**

Odredbe ove glave zakona neće se primjenjivati na:

- ugovore koji se odnose na financijske usluge, primjerice, investicijske usluge, usluge osiguranja i reosiguranja, bankarske usluge, trgovanje opcijama,
- ugovore sklopljene kupnjom na automatima za prodaju,
- ugovore sklopljene s telekomunikacijskim operaterom uporabom javnih govornica,
- ugovore o gradnji,
- ugovore kojima je svrha stjecanje prava na nekretnini, osim na ugovore o najmu i zakupu nekretnine,
- ugovore sklopljene putem javne dražbe.

*Isključenje primjene pojedinih odredaba ove glave zakona*

**Članak 40.**

(1) Odredbe članka 43. - 52. stavak 1. ovog zakona neće se primjenjivati na:

- ugovore o kontinuiranoj dostavi hrane, pica i ostale robe namijenjene svakodnevnoj uporabi u kucanstvu ili na radnom mjestu potrošača,
- ugovore o pružanju turističkih usluga kojima trgovac preuzima obvezu pružiti takvu uslugu točno određenog datuma ili za točno određeno razdoblje.

(2) Kod ugovora o pružanju usluga razonode na otvorenome, trgovac može ugovorom isključiti od primjene na taj ugovor odredbu stavka 2. članka 52. u pojedinim, ugovorom određenim situacijama.

## *Zabrana sklapanja određenih ugovora putem sredstava daljinske komunikacije*

### **Članak 41.**

Sredstvima daljinske komunikacije nije dopušteno sklapati ugovore o prodaji lijekova, medicinskih i veterinarskih proizvoda.

## *Ogranicavanje uporabe sredstava daljinske komunikacije.*

### **Članak 42.**

- (1) Uporaba telefona bez ljudske intervencije (automatskih govornih automata) i telefaksa u svrhu sklapanja ugovora, dozvoljena je samo uz prethodnu suglasnost potrošača.
- (2) Uporaba ostalih sredstava daljinske komunikacije u svrhu sklapanja ugovora, dozvoljena je ako se potrošač tome izricito ne protivi.

## *Prethodna obavijest*

### **Članak 43.**

- (1) U primjerenom roku prije sklapanja ugovora, potrošač mora biti obaviješten o:
  - imenu, tvrtki, matičnom broju i punoj adresi 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);
  - garancijama koje se daju uz proizvod ili uslugu;
  - pravu potrošača na raskid ugovora iz članka 45. ovog zakona i roku za raskid;
  - situacijama u kojima je isključeno potrošačevo pravo na raskid ugovora;
  - pretpostavkama i postupku otkaza ugovora sklopljenog na neodređeno vrijeme ili za razdoblje duže od godinu dana;
  - troškovima uporabe sredstava daljinske komunikacije kada se taj trošak ne zaračunava po osnovnoj tarifi;
  - razdoblju u kojem je ponuda ili cijena valjana;
  - ako se radi o ugovorima o kontinuiranoj dobavi proizvoda ili ugovorima o kontinuiranom pružanju usluga, najkracem vremenu na koje trgovac pristaje sklopiti ugovor.
- (2) Obavijest iz prethodnog stavka ovog članka mora sadržavati jasno istaknutu komercijalnu namjeru trgovca, te mora biti jednoznačna, jasna, lako razumljiva te prilagodena sredstvu daljinske komunikacije koja se upotrebljava.
- (3) U slučaju uporabe telefona, identitet trgovca kao i komercijalna svrha poziva, moraju biti izricito navedeni prilikom zapocinjavanja 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*

#### **Clanak 44.**

- (1) Najkasnije u trenutku isporuke proizvoda, odnosno najkasnije na dan pocetka 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 sredstva daljinske komunikacije i koja se naplacuje od strane operatera sredstva daljinske komunikacije, trgovac neće biti dužan izdati potvrdu prethodne obavijesti iz stavka 1. ovoga clanka.
- (4) U slučajevima u kojima je dužan izdati potvrdu prethodne obavijesti, teret dokaza izdavanja te obavijesti leži na trgovcu.

### *Pravo na raskid ugovora*

#### **Clanak 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 8 radnih dana.
- (2) U slučaju sklapanja ugovora o prodaji proizvoda, rok iz prethodnog stavka ovog clanka pocinje teći od dana kada je potrošač primio proizvod, uz pretpostavku da je prije toga potrošaču bila dostavljena potvrda prethodne obavijesti iz clanka 44. ovog zakona.
- (3) U slučaju sklapanja ugovora o pružanju usluge, rok iz stavka 1. ovog clanka pocinje 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 prethodna obavijest nije dostavljena*

#### **Clanak 46.**

- (1) Ako trgovac nije potrošaču dostavio potvrdu prethodne obavijesti iz clanka 44. ovog zakona, potrošač će imati pravo raskinuti ugovor u roku od 3 mjeseca.
- (2) U slučaju sklapanja ugovora o prodaji proizvoda, rok iz prethodnog stavka ovog clanka pocinje teći od dana primitka proizvoda.
- (3) U slučaju sklapanja ugovora o pružanju usluge, rok iz stavka 1. ovog clanka pocinje teći od dana sklapanja ugovora.
- (4) Ako trgovac, u roku iz stavka 1. ovog clanka, dostavi potrošaču potvrdu prethodne obavijesti iz clanka 44. ovog zakona, potrošač ima pravo raskinuti ugovor u roku od 8 radnih dana od dana primitka potvrde prethodne obavijesti.

### *Oblik raskida ugovora*

#### **Clanak 47.**

- (1) Ugovor se raskida pisanom obaviješću o raskidu poslanom trgovcu.
- (2) Ugovor je raskinut u trenutku kada je trgovac primio obavijest o raskidu.
- (3) Smatra se da je ugovor raskinut na vrijeme ako je obavijest o raskidu upućena unutar rokova iz clanka 45. i 46. ovog zakona.

### *Posljedice raskida ugovora*

#### **Clanak 48.**

- (1) U slučaju raskida ugovora, potrošač je dužan na svoj trošak 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 cjelokupni iznos koji je potrošač do trenutka raskida platio na temelju ugovora.

#### *Isključenje prava na raskid ugovora*

#### **Članak 49.**

Osim ako stranke nisu drugacije ugovorile, potrošač nema pravo na raskid temeljem članka 45. i 46. ovog zakona ako se radi o:

- ugovoru o pružanju usluge, ako je pružanje usluge, uz izricit pristanak potrošača, započelo prije isteka roka u kojem je potrošač imao pravo tražiti raskid ugovora,
- ugovoru o prodaji proizvoda ili obavljanju usluge čija je cijena ovisna o fluktuacijama na financijskom tržištu,
- ugovoru o prodaji proizvoda izrađenog na temelju potrošačeve specifikacije, proizvoda izrađenog isključivo za potrošača ili proizvoda koji zbog svoje naravi ne može biti vraćen ili je podložan brzom propadanju,
- ugovoru o prodaji audio ili video zapisa te kompjutorskih programa koje je potrošač otpakirao,
- ugovoru o prodaji novina, periodičnih publikacija i magazina,
- ugovoru o igrama na sreću.

#### *Utjecaj raskida ugovora na odobreni zajam*

#### **Članak 50.**

Ako je, radi djelomične ili potpune isplate cijene iz ugovora o prodaji proizvoda ili usluge sklopljenog na daljinu, potrošaču odobren zajam od strane trgovca ili neke treće osobe koja je potrošaču zajam odobrila na temelju njezina sporazuma s trgovcem, raskidom ugovora o prodaji proizvoda ili usluge raskida se i ugovor o zajmu.

#### *Posljedice raskida ugovora o zajmu*

#### **Članak 51.**

Ako potrošač, temeljem odredaba prethodnih članka, raskine ugovor o zajmu, trgovac ili treća osoba koja mu je odobrila zajam temeljem sporazuma s trgovcem, nemaju pravo zaračunati potrošaču nikakve troškove, kamate ili kaznu.

#### *Ispunjenje ugovora u roku*

#### **Članak 52.**

- (1) Osim ako su stranke drugacije ugovorile trgovac je dužan ispuniti ugovor o prodaji robe ili obavljanju usluge sklopljen na daljinu, u roku od 30 dana od dana kad mu je potrošač poslao narudžbu.
- (2) Ne ispuni li trgovac ugovor, pa makar i zbog toga što naručeni proizvod nema na zalihi ili nije u mogućnosti pružiti naručenu uslugu mora potrošača o tome obavijestiti, a potrošač može, po svom izboru izjaviti da raskida ugovor ili ostaviti trgovcu primjereni naknadni rok za ispunjenje.
- (3) Odluci li se potrošač, u slučaju iz prethodnog stavka, raskinuti ugovor trgovac mu je dužan vratiti placeno što je moguće prije a najkasnije u roku od 30 dana od pada u zakašnjenje.

### *Zloraba kreditne kartice potrošaca od strane trgovca*

#### **Clanak 53.**

- (1) Ako trgovac prijepvarno iskoristi kreditnu karticu potrošaca kojom potrošac placa ugovoreni proizvod ili uslugu te na njezin teret izvrši placanje koje nije u svezi s ugovorom kojeg je sklopio s potrošacem, potrošac ima pravo zahtijevati poništenje naloga za placanje.
- (2) Ako je placanje vec izvršeno, potrošac ima pravo zahtijevati od trgovca vracanje placenog iznosa uvecanog za zatezne kamate.

### *Zabrana slanja proizvoda bez narudžbe potrošaca*

#### **Clanak 54.**

- (1) Nije dopušteno isporučiti potrošacu proizvod ili obaviti mu uslugu koju potrošac nije unaprijed narucio, ako se radi o naplatnom poslu.
- (2) Ako trgovac, suprotno stavku 1. ovog clanka, pošalje potrošacu odredeni proizvod, smatra se da je taj proizvod promidžbeni dar trgovca.
- (3) Ništava je odredba u trgovcevim opcim uvjetima poslovanja ili ponudi poslanoj bez prethodne narudžbe potrošaca, prema kojoj bi šutnja potrošaca znacila prihvrat ponude.

### *Zahtjev za prestanak nedopuštene poslovne prakse*

#### **Clanak 55.**

Svaka osoba koja ima za to opravdani interes, primjerice udruge za zaštitu potrošaca i profesionalne organizacije trgovaca koji se bave prodajom na daljinu, može zahtijevati od suda da naloži određenom trgovcu ili operateru sredstava za daljinsku komunikaciju prestanak poslovne prakse koja je u suprotnosti s odredbama ove glave Zakona.

### *Teret dokaza*

#### **Clanak 56.**

U parnicnom postupku pokrenutom na temelju prethodnog clanka, kao i svakom drugom parnicnom postupku pokrenutom protiv trgovca ili operatera sredstva daljinske komunikacije radi povrede prava potrošaca iz ove glave Zakona, teret dokaza glede postojanja prethodne obavijesti, pisane potvrde prethodne obavijesti i pridržavanja rokova ispunjenja ugovora sklopljenog putem sredstva daljinske komunikacije, leži na trgovcu odnosno operateru sredstva daljinske komunikacije.

## GLAVA 8.

### POTROŠACKI ZAJAM

### *Pojam ugovora o potrošackom zajmu*

#### **Clanak 57.**

- (1) Ugovorom o potrošackom zajmu obvezuje se zajmodavac da potrošacu stavi na raspolaganje odredeni iznos novca, a potrošac se obvezuje da mu placa odredenu kamatu i dobiveni iznos vrati u vrijeme i na nacin kako je utvrđeno ugovorom.
- (2) Ugovor o kupnji proizvoda i usluga, kojim se ovlašćuje potrošaca da plati kupovinu u nekoliko obroka, s tim da je iznos svih obroka viši od cijene proizvoda ili usluge, smatra se, za potrebe ovog zakona, ugovorom o potrošackom zajmu.

- (3) Zajmodavac je svaka osoba ili skupina osoba koja u okviru svoje poslovne djelatnosti ili svog zanimanja sklapa s potrošačima ugovore o zajmu.
- (4) Za potrebe ovog zakona, zajmodavac se smatra trgovcem.

#### *Ugovori o zajmu isključeni od primjene ove glave zakona*

##### **Članak 58.**

- (1) Odredbe ove glave zakona ne primjenjuju se na:
  - ugovore o zajmu namijenjene zakupu stvari osim ako je ugovorom o zakupu predviđeno da će na kraju ugovorenog roka zakupa stvar prijeći u vlasništvo zakupnika,
  - ugovore o zajmu kojima je predviđeno da se kamate ne plaćaju ako potrošač isplati kredit odjednom,
  - ugovore o dozvoljenom prekoracanju na tekućem računu,
  - ugovore o zajmu kojima se potrošač obvezuje vratiti zajam u razdoblju kraćem od 3 mjeseca,
  - ugovore o zajmu kojima se potrošač obvezuje vratiti zajam u najviše 4 obroka u razdoblju kraćem od 12 mjeseci.
- (2) Odredba članka 70. ovog zakona neće se primjenjivati na ugovore o zajmu u kojima je tražbina zajmodavca osigurana založnim pravom na nekretnini.
- (3) Odredba članka 69. ovog zakona ne primjenjuje se na ugovore o zajmu sklopljene radi kupnje, izgradnje, dogradnje, obnove, zakupa ili stjecanja nekog drugog prava na nekretnini ili posebnom dijelu nekretnine.

#### *Oblik ugovora o potrošačkom zajmu*

##### **Članak 59.**

- (1) Da bi bio valjan, ugovor o potrošačkom zajmu mora biti sklopljen u pisanom obliku.
- (2) Potrošač mora primiti barem jedan primjerak ugovora.

#### *Sadržaj ugovora o potrošačkom zajmu*

##### **Članak 60.**

Ugovor o potrošačkom zajmu mora sadržavati podatke potrebne za identifikaciju ugovora, odredbe o uvjetima pod kojima se zajam odobrava, a poglavito:

- odredbu o iznosu zajma,
- odredbu o godišnjoj kamatnoj stopi i pretpostavkama pod kojima se godišnja kamatna stopa može promijeniti,
- odredbu o troškovima koji se u vrijeme sklapanja ugovora naplaćuju te pretpostavkama pod kojima se ti troškovi mogu promijeniti,
- odredbu o realnim godišnjim kamatama na zajam (efektivnoj kamatnoj stopi),
- odredbu o pretpostavkama pod kojima realna godišnja kamata na zajam može biti promijenjena,
- odredbu o iznosu, broju i razdoblju ili datumu otplate pojedinih obroka zajma,
- odredbu o ukupnom trošku zajma,
- odredbu o obvezi i uvjetima štednje ili pologa novca, ako je to pretpostavka za odobrenje zajma,

- godišnji kamatnjak za zajam i kamatnjak za sredstva pologa ako je polog pretpostavka za odobrenje zajma,
- odredbu o sredstvima osiguranja plaćanja,
- odredbu o pretpostavkama i postupku raskida ugovora o zajmu.

*Realne godišnje kamate na zajam (efektivna kamatna stopa)*

**Članak 61.**

- (1) Realne godišnje kamate na zajam jesu ukupan trošak zajma, izražen u ukupnom godišnjem postotku odobrenog zajma.
- (2) Realne godišnje kamate izračunavaju se s obzirom na okolnosti koje postoje u trenutku sklapanja ugovora o zajmu.
- (3) Za potrebe izračuna realne godišnje kamate, smatra se da je ugovor o zajmu valjan te da zajmodavac i potrošač ispunjavaju ugovorom preuzete obveze na ugovoreni način i u ugovoreno vrijeme.
- (4) U slučaju da ugovor o zajmu sadrži odredbu kojom je predviđena mogućnost promjene kamatne stope i iznosa odnosno razine ostalih troškova sadržanih u realnim godišnjim kamatama, za potrebe izračuna realne godišnje kamate, smatra se da će do ispunjenja ugovora o zajmu kamate i ostali troškovi koji ulaze u realne godišnje kamate ostati nepromijenjeni.
- (5) Ako se u ugovoru o zajmu ne navodi iznos odobrenog zajma, za potrebe izračuna realne godišnje kamate, smatra se da je odobren zajam u iznosu od 15.000 kuna.
- (6) Ako u ugovoru o zajmu nije izricito navedeno vrijeme na koje je odobren zajam, niti se ono može odrediti na temelju ostalih odredaba ugovora, za potrebe izračuna realne godišnje kamate, smatra se da je kredit odobren na godinu dana.
- (7) Kada je ugovorom o zajmu predviđeno da će zajmodavac isplatiti potrošaču odobreni iznos u nekoliko rata, za potrebe izračuna realne godišnje kamate na zajam, smatra se da je cjelokupni iznos zajma isplaćen na dan isplate prvog obroka.
- (8) Ministar nadležan za trgovinu, u suglasnosti s ministrom nadležnim za financije, propisat će jedinstvenu metodu obracuna realne godišnje kamate.

*Ukupni troškovi zajma*

**Članak 62.**

- (1) Ukupni troškovi zajma jesu svi troškovi, uključujući kamate i sva druga davanja, koje je potrošač dužan platiti za odobreni zajam.
- (2) Ukupni troškovi zajma ne obuhvaćaju:
  - iznose koje je potrošač dužan platiti u slučaju neispunjenja neke od odredaba ugovora o zajmu,
  - troškove transfera novca na račun potrošača,
  - troškove računa na koji je potrošač dužan uplaćivati obroke zajma, osim ako potrošaču nije bila ostavljena mogućnost odabira želi li otvaranje takvog posebnog računa, a troškovi tog računa nerazumno su visoki,
  - troškove doznaka,
  - troškove članarina za sudjelovanje u određenim udrugama ili skupinama koji ne proizlaze iz ugovora o zajmu, a utjecu na uvjete ugovora o zajmu,
  - troškove osiguranja otplate zajma, osim troškova osiguranja ugovorenog za slučaj smrti, bolesti ili gubitka zaposlenja potrošača, ako je iznos troškova osiguranja ugovorenog za te

slučajeve, uključujući kamate i druge troškove jednak ili manji od ukupnog iznosa kredita te ako je to osiguranje bilo uvjet za odobrenje zajma,

- troškove različite od prodajne cijene proizvoda ili usluge za koju se kupnju zajam odobrava, a koje bi potrošač, temeljem ugovora o kupnji tih proizvoda ili usluga, bio dužan platiti bez obzira plaća li ih svojim ili pozajmljenim novcem.

#### *Obavješćavanje potrošača*

##### **Članak 63.**

- (1) U razumnom roku prije sklapanja ugovora, zajmodavac je dužan, u pisanom obliku, obavijestiti potrošača o najvišem iznosu zajma, ako takav postoji, o godišnjoj kamatnoj stopi te pretpostavkama pod kojima se ona može promijeniti, o troškovima koji se u vrijeme sklapanja ugovora naplaćuju te pretpostavkama pod kojima se oni mogu promijeniti, kao i o pretpostavkama i postupku raskida ugovora.
- (2) Nakon sklapanja ugovora o zajmu, zajmodavac je dužan obavijestiti potrošača o svakoj promjeni godišnje kamatne stope ili bilo kojeg drugog troška, u razumnom roku nakon izvršene promjene.
- (3) Obavijest iz stavka 2. ovog članka bit će potrošaču dostavljena u izvješću o stanju računa, u obliku pisane obavijesti ili na drugi način koji su stranke ugovorile.

#### *Oglašavanje*

##### **Članak 64.**

Svako oglašavanje, bez obzira radi li se o ponudi za sklapanje ugovora ili ne, istaknuto u poslovnim prostorijama ili dostavljeno potrošaču na neki drugi način, a kojim netko nudi odobravanje potrošačkog zajma, bilo neposredno ili putem neke druge osobe, mora sadržavati godišnju kamatnu stopu, navod o svim drugim troškovima zajma te navod o realnim godišnjim kamatama.

#### *Ispunjenje ugovora o zajmu prije roka*

##### **Članak 65.**

- (1) Potrošač može vratiti zajam i prije roka određenog za vraćanje.
- (2) U slučaju iz stavka 1. ovog članka, potrošač ima pravo na razumno sniženje ukupnog troška zajma, koji se sastoji u razlici iznosa kamata od trenutka plaćanja do trenutka u kojem je, prema ugovoru, trebalo izvršiti plaćanje.

#### *Promjene na strani zajmodavca*

##### **Članak 66.**

Dode li, temeljem ustupa tražbine ili ustupanja ugovora, do promjene na strani zajmodavca, potrošač ima pravo istaknuti novom zajmodavcu sve prigovore koje bi imao i prema starom zajmodavcu, osim strogo osobnih prigovora.

#### *Otplata zajma sredstvima bezgotovinskog plaćanja*

##### **Članak 67.**

- (1) Ako je ugovoreno da potrošač može vršiti otplatu zajma mjenicom, čekom ili nekim drugim sredstvom bezgotovinskog plaćanja, zajmodavac je dužan koristiti ta sredstva plaćanja isključivo za otplatu zajma.

- (2) Iskoristi li zajmodavac mjenicu, ček ili drugo bezgotovinsko sredstvo plaćanja za neku drugu svrhu, odgovara za štetu koju je time uzrokovao potrošaču.
- (3) Odredba prethodnog stavka ovog članka ne isključuje kaznenopravnu odgovornost zajmodavca.

#### *Zabrana prenošenja prava na zajmodavca*

##### **Članak 68.**

Ugovorom o zajmu, potrošača se ne može obvezati da će na zajmodavca ili neku treću osobu prenijeti ili u njihovu korist ograniciti svoja prava koja, u slučaju neispunjenja ili neurednog ispunjenja ugovora, ima prema osobi s kojom je sklopio ugovor koji se financira ugovorom o zajmu.

#### *Odgovornost zajmodavca za prodavatelja*

##### **Članak 69.**

- (1) Ako je, radi kupnje određenog proizvoda ili određene usluge, potrošač sklopio ugovor o zajmu s osobom različitom od prodavatelja tog proizvoda ili usluge, a ugovor o zajmu sklopljen je na temelju prethodnog sporazuma zajmodavca i prodavatelja proizvoda ili usluge prema kojem se zajmodavac obvezuje potrošačima odobravati zajam isključivo za kupnju proizvoda ili usluga tog prodavatelja, potrošač može, ne uspije li ostvariti prava koja ima prema prodavatelju zbog neispunjenja ili neurednog ispunjenja ugovora o kupoprodaji, zahtijevati od zajmodavca naknadu štete koju je pretrpio zbog neispunjenja ili neurednog ispunjenja ugovora o kupoprodaji.
- (2) Ako, u slučaju iz prethodnog stavka ovog članka, ugovor o kupoprodaji bude raskinut, raskida se i ugovor o zajmu, a zajmodavac ne može od potrošača zahtijevati naknadu štete koju je zbog toga pretrpio.
- (3) Zajmodavac koji je, temeljem stavka 1. ovog članka, naknadio potrošaču štetu koju je ovaj pretrpio zbog neispunjenja ili neurednog ispunjenja ugovora o kupoprodaji, može zahtijevati od prodavatelja da mu naknadi sve što je splateo za njegov račun, kamate od dana isplate, troškove nastale u sporu s potrošačem od trenutka kada je obavijestio prodavatelja o tom sporu, kao i naknadu štete koju je zajmodavac time pretrpio.

#### *Zakonsko založno pravo*

##### **Članak 70.**

Zajmodavac koji je s potrošačem sklopio ugovor o potrošačkom zajmu, ima, radi osiguranja naplate svojih tražbina iz ugovora o zajmu, zakonsko založno pravo na stvari koju je potrošač kupio pozajmljenim novcem.

#### *Zajam u obliku dozvoljenog prekoracenja na tekucem racunu*

##### **Članak 71.**

- (1) Ako banka ili druga financijska institucija kao zajmodavac, odobrava potrošaču zajam u obliku dozvoljenog prekoracenja na tekucem racunu, potrošač mora, prije ili u trenutku sklapanja ugovora o dozvoljenom prekoracanju, biti obaviješten o dopuštenoj gornjoj granici prekoracenja na tekucem racunu, o godišnjoj kamatnoj stopi te pretpostavkama pod kojima se ona može promijeniti, o troškovima koji se u vrijeme sklapanja ugovora naplaćuju te pretpostavkama pod kojima se oni mogu promijeniti, kao i o pretpostavkama i postupku raskida ugovora.

- (2) Nakon sklapanja ugovora o zajmu, zajmodavac je dužan obavijestiti potrošaca o svakoj promjeni godišnje kamatne stope ili bilo kojeg drugog troška, u razumnom roku nakon izvršene promjene.
- (3) Obavijest iz prethodnih stavaka ovog clanka bit će potrošacu dostavljena u izvješću o stanju racuna, u obliku pisane obavijesti ili na drugi način koji su stranke ugovorile.

*Prešutno dopuštenje prekoracenja na tekucem racunu*

#### **Clanak 72.**

- (1) Ako banka ili druga financijska institucija prešutno dopušta prekoracenje tekuceg racuna, dužna je potrošaca obavijestiti o godišnjoj kamatnoj stopi i ostalim troškovima kojima će teretiti tekuci racun potrošaca zbog prekoracenja, kao i o promjeni visine kamatne stope ili troškova u slucaju da prekoracenje traje duže od tri mjeseca.
- (2) Obavijest iz prethodnog stavka ovog clanka bit će dostavljena potrošacu u izvješću o stanju racuna, u obliku pisane obavijesti ili na drugi način koji su stranke ugovorile.

### **GLAVA 9.**

#### **UGOVOR O PRAVU NA VREMENSKI OGRANICENU UPORABU NEKRETNINE**

*Podrucje primjene*

#### **Clanak 73.**

- (1) Odredbama ove glave zakona ureduju se jedan ili više ugovora koji se sklapaju za razdoblje koje ne može biti kraće od 3 godine, a kojim trgovac, izravno ili neizravno, za potrošaca osnova 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 potrošac obvezuje za to mu platiti ukupnu cijenu.
- (2) Odredbe ove glave zakona primjenjivat će se i kad su zaobidene drukcijim formulacijama ugovornih odredaba, te bez obzira na to je li, po mjerodavnom pravu, pravo iz stavka 1. ovog clanka stvarnopravne ili obveznopravne prirode.
- (3) Da bi bio valjan, ugovor iz stavka 1. ovog clanka mora biti u pisanom obliku.
- (4) Da bi bio valjan, ugovor iz stavka 1. ovog clanka mora biti napisan na službenom jeziku države u kojoj potrošac ima prebivalište ili boravište odnosno, prema potrošacevu izboru, službenom jeziku države čiji je on državljanin, te na službenom jeziku države na čijem se području nekretnina nalazi.
- (5) Barem jedan primjerak ugovora mora biti uručen potrošacu.

*Upis prava na vremenski ogranicenu uporabu nekretnine*

#### **Clanak 74.**

- (1) Tko ugovorom iz prethodnog clanka stekne pravo na vremenski ogranicenu uporabu nekretnine, ovlašten je, ako se nekretnina nalazi na području Republike Hrvatske, to pravo upisati u zemljišnu knjigu.
- (2) Pravo na vremenski ogranicenu uporabu nekretnine ne može se suprotstaviti pravu onoga koji je, postupajući s povjerenjem u zemljišne knjige, u dobroj vjeri upisao svoje pravo na nekretnini dok još pravo na vremenski ogranicenu uporabu nekretnine nije bilo upisano.

### **Clanak 75.**

- (1) Trgovac je dužan svakoj osobi koja traži obavijest o pravu na vremenski ogranicenu uporabu nekretnine dostaviti pisanu obavijest koja, povrh opceg opisa nekretnine, sadrži barem kratku i točnu obavijest o podacima navedenim u točkama 1-8,10,13,14 stavka 1. clanaka 76., a ako na nekretnini još nije izgrađena zgrada, podacima navedenim u točkama 1-5 stavka 2. clanka 76., te uputu o tome gdje i na koji način je moguće dobiti detaljnije obavijesti.
- (2) Obavijest iz prethodnog stavka mora biti napisana na službenom jeziku države u kojoj potrošač ima prebivalište ili boravište, odnosno, prema izboru potrošača, službenom jeziku države čiji je on državljanin te na službenom jeziku države na čijem se području nekretnina nalazi.
- (3) U svakom oglasu koji se odnosi na ugovor o pravu na vremenski ogranicenu uporabu nekretnine, mora biti navedena mogućnost dobivanja prethodne obavijesti kao i mjesto na kojem se ta obavijest može dobiti.

### *Sadržaj ugovora ili predugovora*

### **Clanak 76.**

- (1) Ugovor o pravu na vremenski ogranicenu uporabu nekretnine, kao i predugovor kojim se strane obvezuju sklopiti taj ugovor, treba sadržavati sljedeće:
  - ime ili naziv te prebivalište ili sjedište stranaka,
  - pravo koje trgovca ovlašćuje da raspolaže nekretninom na način predviđen člankom 73. stavak 1. ovog zakona,
  - ovlaštenja koja za potrošača proizlaze iz prava na vremenski ogranicenu uporabu nekretnine,
  - pretpostavke koje, prema mjerodavnom pravu, trebaju biti ispunjene da bi se steklo pravo na vremenski ogranicenu uporabu nekretnine, kao i obavijest o tome jesu li te pretpostavke već ispunjene, odnosno ako nisu, koje se pretpostavke još trebaju ispuniti,
  - ako je nekretnina ugovorom određena, točan opis nekretnine i njezinu lokaciju,
  - komunalne usluge, poput primjerice, električna energija, voda, održavanje, telefon, odvoz 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 uz 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 ogranicenu 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 clanka 78. ovog 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,

- načinu raskida ugovora o zajmu sklopljenog u svezi ugovora 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, povrh podataka navedenih u stavku 1. ovog 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 organa koji ju je izdao,
  - stanje dovršenosti svjetlovodne, plinovodne, vodovodne i telefonske mreže,
  - garanciju da će zgrada biti izgrađena na vrijeme te garanciju kojom se trgovac obvezuje da će, u slučaju da zgrada ne bude izgrađena na vrijeme, potrošaču vratiti bilo koji iznos koji je ovaj na temelju ugovora platio, kao i pretpostavke pod kojima se te garancije mogu ostvariti.

#### *Utjecaj prethodne obavijesti na ugovor*

##### **Članak 77.**

- (1) Podaci navedeni u prethodnoj obavijesti čine dio ugovora, osim ako se strane ugovorom izricito sporazumiju da će odstupiti od podataka iz prethodne obavijesti.
- (2) Osim ako su se strane izricito sporazumjele suprotno, podaci dani u prethodnoj obavijesti ugovorom mogu biti promijenjeni jedino ako su te izmjene rezultat okolnosti na koje trgovac nije mogao utjecati.
- (3) Trgovac je dužan prije sklapanja ugovora obavijestiti potrošača o promjeni bilo kojeg podatka navedenog u prethodnoj obavijesti, te u ugovoru moraju izricito biti navedene te promjene.

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

##### **Članak 78.**

- (1) Potrošač može, iz ma kojeg razloga, raskinuti ugovor ili predugovor i to pisanom obaviješću poslanoj osobi navedenoj u prethodnoj obavijesti, ugovoru ili predugovoru;
  - a) bez navođenja razloga, u roku 10 radnih dana od dana sklapanja ugovora ili predugovora;
  - b) u roku tri mjeseca od dana sklapanja ugovora ili predugovora, kada ugovor ili predugovor ne sadrže sve podatke propisane člankom 76. ovog zakona;
  - c) u roku jednog mjeseca od dana sklapanja ugovora ili predugovora, ako mu trgovac nije urucio prethodnu obavijest s podacima iz članka 75. stavak 1. ovog zakona;
  - d) ako, unutar roka od tri mjeseca, računajući od 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 10 radnih dana računajući od dana kada mu je zadnji podatak koji nedostaje pisano priopćen.
  - e) ako potrošač ne zaprimi podatke koji nedostaju u roku od 3 mjeseca od sklapanja ugovora ili predugovora, ima pravo raskinuti ugovor u roku od 10 radnih dana od protoka tromjesečnog roka.
- (2) Smatra se da je obavijest o raskidu pravovremena ako je poslana unutar rokova iz prethodnog stavka ovog članka.

- (3) U slučaju raskida ugovora ili predugovora iz točke a) stavka 1. ovog članka, potrošač je dužan trgovcu naknaditi samo troškove ovjere ugovora ili predugovora, ako je to ugovorom izricito određeno.
- (4) U slučaju raskida ugovora ili predugovora iz točaka od b) do e) stavka 1. ovog članka, potrošač nije dužan trgovcu naknaditi nikakve troškove.

*Teret dokaza*

#### **Članak 79.**

U slučaju spora je li i sa kojim datumom potrošaču uručena prethodna obavijest, ugovor ili predugovor, teret dokaza leži na trgovcu.

*Utjecaj jednostranog raskida na ugovor o kreditu*

#### **Članak 80.**

- (1) Ako je, radi plaćanja cijene iz ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, potrošaču odobren zajam od strane trgovca ili treće osobe koja mu je taj zajam odobrila na temelju sporazuma s trgovcem, jednostranim raskidom ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine raskida se i ugovor o zajmu.
- (2) U slučaju iz prethodnog stavka ovog članka, potrošač nije dužan platiti ugovorenu kamatu, eventualnu štetu ili kaznu, a osoba koja je odobrila kredit dužna je vratiti potrošaču ono što je, temeljem ugovora o kreditu, od njega primila.

*Zabrana prethodnog plaćanja*

#### **Članak 81.**

Trgovcu nije dozvoljeno zahtijevati od potrošača nikakva plaćanja na osnovi potpisanog ugovora ili predugovora prije isteka roka za raskid ugovora iz članka 78. stavak 1. ovog zakona.

### GLAVA 10.

#### NEPOŠTENE ODREDBE U POTROŠACKIM UGOVORIMA

*Pojam nepoštene ugovorne odredbe*

#### **Članak 82.**

- (1) Ugovorna odredba o kojoj se nije pojedinačno pregovaralo smatra se nepoštenom ako, suprotno nacelu savjesnosti i poštenja, uzrokuje značajnu neravnotežu u stranackim pravima i obvezama na štetu potrošača.
- (2) Smatra se da se o pojedinoj ugovornoj odredbi nije pojedinačno pregovaralo ako je ta odredba bila unaprijed formulirana od strane trgovca te zbog toga potrošač nije imao utjecaja na njezin sadržaj, poglavito ako se radi o odredbi unaprijed formuliranog standardnog ugovora trgovca.
- (3) Činjenica da se o pojedinim aspektima neke ugovorne odredbe, odnosno o pojedinoj ugovornoj odredbi, pojedinačno pregovaralo, ne utječe na mogućnost da se ostale odredbe tog ugovora ocijene nepoštenima, ako cjelokupna ocjena ugovora ukazuje na to da se radi o unaprijed formuliranom standardnom ugovoru trgovca.
- (4) Ako trgovca tvrdi da se o pojedinoj ugovornoj odredbi u unaprijed sastavljenom standardnom ugovoru pojedinačno pregovaralo, dužan je to dokazati.

**Clanak 83.**

Ugovorne odredbe koje bi se, uz ispunjenje pretpostavki iz prethodnog clanka, mogle smatrati nepoštenima jesu, primjerice:

- odredba o ogranicenju ili iskljucenju odgovornosti trgovca za štetu uzrokovanu smrću ili tjelesnom povredom potrošaca, ako je šteta posljedica štetne radnje trgovca;
- odredba o ogranicenju ili iskljucenju prava koja potrošac ima prema trgovcu ili nekoj trecjoj osobi u slucaju potpunog ili djelomicnog neispunjenja ugovora, ukljucujuci i odredbu o iskljucenju prijeboja potrošaceva dugovanja s dugom kojeg trgovac ima prema potrošacu;
- odredba kojom se potrošac obvezuje na ispunjenje ugovorne cinidbe, dok je ispunjenje obveze trgovca uvjetovano okolnošću cijje ispunjenje ovisi iskljucivo o volji trgovca;
- odredba kojom se predvida da trgovac zadrži placeno od strane potrošaca kada ovaj odluci da neće sklopiti, odnosno ne ispuni ugovor, dok se isto pravo ne predvida za potrošaca u slucaju da trgovac ne želi sklopiti, odnosno ne ispuni ugovor;
- odredba kojom se potrošac obvezuje platiti naknadu štete zbog neispunjenja koja je znacajno veca od stvarne štete;
- odredba kojom se trgovca ovlašćuje na raskid ugovora na temelju njegove diskrecione ocjene, dok isto pravo nije predvideno i za potrošaca;
- odredba kojom se trgovca ovlašćuje da, u slucaju kada raskine ugovor, zadrži placeno za usluge koje još nije obavio;
- odredba kojom se trgovca ovlašćuje na otkaz ugovora sklopljenog na neodređeno vrijeme bez ostavljanja razumnog otkaznog roka, osim u slucajevima kada postoje opravdani razlozi za otkaz;
- odredba kojom se određuje da će se ugovor na određeno vrijeme produžiti na neodređeno ili određeno vrijeme ne izjavi li, prije prestanka ugovora, potrošac da ne želi produženje ugovora, ako je rok u kojem potrošac to može izjaviti nerazumno kratak;
- odredba kojom se potrošacu namecu određene obveze, a da potrošac prije sklapanja ugovora nije bio u mogućnosti upoznati se s tom odredbom;
- odredba kojom se trgovcu dopušta da jednostrano mijenja ugovorne odredbe bez valjanog, ugovorom predvidenog, razloga;
- odredba kojom se trgovcu dopušta da jednostrano mijenja karakteristike proizvoda ili usluge koji su predmet ugovora, bez valjanog razloga;
- odredba kojom se cijena robe ili usluge utvrđuje u vrijeme isporuke robe odnosno pružanja usluge ili odredba kojom se trgovcu dopušta povećanje cijene, u oba slucaja ne priznajući, pritom, potrošacu pravo na raskid ugovora ako je stvarna cijena znatno viša od cijene dogovorene u vrijeme sklapanja ugovora;
- odredba kojom se trgovcu daje pravo ocijeniti je li prodani proizvod ili pružena usluga u skladu s ugovorom;
- odredba kojom se trgovcu daje iskljucivo pravo tumačenja svih ili pojedinih odredaba ugovora;
- odredba kojom se iskljucuje ili ogranicava odgovornost trgovca za obveze koje je za njega preuzeo njegov zastupnik ili odredba kojom se dužnost poštovanja tih obveza uvjetuje ispunjenjem određenih formalnosti;
- odredba kojom se obvezuje potrošaca na ispunjenje njegovih ugovornih obveza čak i u slucajevima kada trgovac nije ispunio svoje ugovorne obveze;
- odredba kojom se trgovcu dopušta da, bez prethodnog pristanka potrošaca, prenese prava i obveze iz ugovora na trecju osobu, ako se potrošac time dovodi u nepovoljniji položaj;

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

*Okolnosti koje se uzimaju u obzir prilikom ocijene ugovora*

#### **Clanak 84.**

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

*Nedopuštenost ocjene pojedinih ugovornih odredaba*

#### **Clanak 85.**

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

*Odredbe ugovora u pisanom obliku*

#### **Clanak 86.**

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

*Tumacenje ugovora*

#### **Clanak 87.**

- (1) Dvojbene ili nerazumljive ugovorne odredbe tumace se u smislu koji je povoljniji za potrošača.
- (2) Pravilo iz prethodnog stavka ovog clanka ne primjenjuje se u postupcima pokrenutim temeljem clanka 89. ovog zakona.

*Posljedice nepoštenosti ugovorne odredbe*

#### **Clanak 88.**

- (1) Nepoštena ugovorna odredba je ništava.
- (2) Ništavost pojedine odredbe ugovora ne povlaci ništavost i samog ugovora ako on može opstati bez ništave odredbe.

*Zahtjev da se zabrani korištenje nepoštenih ugovornih odredaba*

#### **Clanak 89.**

- (1) Svatko tko ima opravdani interes za zaštitu potrošača, posebice udruge za zaštitu potrošača, može zahtijevati od suda da zabrani određenom trgovcu korištenje ugovorne odredbe u njegovim standardnim ugovorima ako sud utvrdi da je ta odredba prema odredbama ove glave Zakona nepoštena.
- (2) Postupak iz prethodnog stavka ovog clanka može se pokrenuti protiv pojedinog trgovca, protiv više trgovaca iz istog sektora gospodarstva, kao i protiv interesnih udruga tih trgovaca koje koriste ili preporučuju korištenje spornih ugovornih odredaba.

## DIO III

### OGLAŠAVANJE PROIZVODA I USLUGA

#### *Oglašavanje*

##### **Članak 90.**

- (1) Za potrebe ovog zakona, oglašavanje proizvoda i usluga jest svako ocitovanje u bilo kojem obliku koje netko daje u okviru svog zanimanja ili poslovne djelatnosti, a usmjereno je na promociju nekog proizvoda ili usluge.
- (2) Zavaravajuće oglašavanje jest ono oglašavanje koje dovodi u zabludu ili je vjerojatno da će dovesti u zabludu osobe kojima je oglašavanje upućeno pa je vjerojatno da će zbog toga to oglašavanje utjecati na ekonomsko ponašanje osoba kojima je upućeno.
- (3) Zavaravajućim se oglašavanjem smatra i ono oglašavanje koje, zbog toga što stvara zabunu kod osoba kojima je upućeno, vrijeda ili je vjerojatno da će povrijediti konkurente na tržištu.
- (4) 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.

#### *Zabrana zavaravajućeg oglašavanja*

##### **Članak 91.**

- (1) Zavaravajuće oglašavanje nije dozvoljeno.
- (2) Komparativno oglašavanje dozvoljeno je samo uz ispunjenje pretpostavki iz članka 93. stavak 1. ovog zakona.
- (3) Zabranjeno je oglašavanje koje vrijeda ljudsko dostojanstvo, koje je neeticno i koje prouzrokuje ili bi moglo prouzročiti tjelesnu, duševnu, ili drugu štetu kod djece, koje djeci širi poruke i dijelove poruka kojima se iskorištava ili zlorabi, ili bi se mogla zlorabiti, njihova lakovjernost ili pomanjkanje iskustva.
- (4) Zabranjeno je ostavljanje oglasnih poruka i materijala na kucnim vratima i ulaznim vratima stana potrošača, kao i u poštanskim sanducicima ako je takva zabrana na njima jasno napisana.

#### *Ocjena zavaravajućeg oglašavanja*

##### **Članak 92.**

Prilikom odlučivanja je li određeno oglašavanje zavaravajuće, uzet će se u obzir sve odlike toga oglašavanja, a poglavito će se uzeti u obzir bilo koju obavijest sadržanu u oglasu koja se odnosi:

- na svojstva proizvoda ili usluge, kao što su, primjerice, narav proizvoda ili usluge, sastav proizvoda, način i datum izrade proizvoda, način i vrijeme obavljanja usluge, dostupnost proizvoda ili usluge, količina proizvoda, prikladnost proizvoda ili usluge za korištenje u određene svrhe, geografsko ili komercijalno porijeklo proizvoda ili usluge, rezultate koji se mogu očekivati od korištenja proizvoda ili usluge, rezultate i druge pokazatelje testova ili provjera provedenih na proizvodu ili provedenih glede usluge;
- na cijenu, način izračuna cijene te uvjete prodaje proizvoda ili uvjete obavljanja usluge;
- na narav, svojstva i prava oglašivaca, njegov identitet i imovinu kojom raspolaže, njegove kvalifikacije, njegovo intelektualno vlasništvo, nagrade i priznanja koje je dobio.

### *Pretpostavke dopuštenog komparativnog oglašavanja*

#### **Članak 93.**

(1) Komparativno oglašavanje dopušteno je:

- ako nije zavaravajuće u smislu prethodnih odredaba ovog dijela Zakona,
- ako se uspoređuju proizvodi ili usluge kojima se zadovoljavaju iste potrebe ili ako se uspoređuju proizvodi ili usluge iste namjene,
- ako su objektivno usporedene odlike različitih proizvoda ili usluga koje su materijalne, bitne, usporedive i provjerljive,
- ako ne stvara zabunu na tržištu glede odnosa oglašivaca i njegovih konkurenata odnosno ne stvara zabunu na tržištu glede odnosa proizvoda ili usluge koji se oglašava te konkurentskog proizvoda ili usluge,
- ako ne obezvrjeđuje konkurenta na tržištu, njegove aktivnosti, njegove proizvode, njegove usluge, njegove zaštitne znakove ili zašticena imena,
- ako se, kod proizvoda s oznakom porijekla, uspoređuju proizvodi istoga porijekla,
- ako nije usmjereno na nepošteno iskorištavanje ugleda zaštitnog znaka, zašticenog imena ili drugih obilježja konkurenta na tržištu, njegovog proizvoda ili usluge,
- ako nije usmjereno na nepošteno iskorištavanje oznake porijekla konkurentskog proizvoda ili usluge,
- ako se ne odnosi na proizvod ili uslugu koji se oglašavaju kao imitacije proizvoda ili usluge sa zaštitnim znakom ili zašticenim imenom.

(2) Ako se komparativno oglašavanje odnosi na proizvod ili uslugu koji se nude u okviru posebne ponude, u oglasu mora, na jasan i nedvojbena 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 oglašavanja*

#### **Članak 94.**

- (1) Osobe koje za to imaju opravdani interes ovlaštene su od suda zahtijevati da naloži prekid zavaravajućeg, odnosno nedopuštenog komparativnog, oglašavanja.
- (2) Ako oglas još nije objavljen, ali je njegovo objavljivanje izvjesno, osobe koje za to imaju opravdani interes ovlaštene su od suda zahtijevati zabranu objavljivanja zavaravajućeg, odnosno nedopuštenog komparativnog, oglašavanja.
- (3) Na zahtjev stranke, sud može, uz nalog da se prekine zavaravajuće, odnosno nedopušteno komparativno, oglašavanje, naložiti da se na trošak oglašivaca objavi presuda u cijelosti ili djelomično, odnosno naložiti da se na trošak oglašivaca objavi ispravak oglasa.

### *O čemu se ne raspravlja*

#### **Članak 95.**

Prilikom odlučivanja o zahtjevima iz prethodnog članka, sud neće uzimati u obzir je li spornim oglašavanjem nekome pocinjena šteta odnosno je li vjerojatno da će nekome biti pocinjena šteta, kao niti je li oglašivač kriv za to što je oglašavanje zavaravajuće, odnosno je li kriv što je komparativno oglašavanje nedopušteno.

*Predmnijeva netocnosti navoda u oglasu*

#### **Clanak 96.**

- (1) Na prvom rocištu za glavu raspravu, sud ce zahtijevati od oglašivaca da, u roku od 7 dana, dostavi dokaze koji potvrduju tocnost spornih cinjenicnih navoda iznesenih u oglasu.
- (2) Ako oglašivac ne dostavi tražene dokaze u roku iz prethodnog stavka ovog clanka, ili ako sud smatra da su dostavljeni dokazi nepotpuni, smatra se da su sporni cinjenicni navodi izneseni u oglasu netocni.

*Ocjena oglašavanja od strane neslužbenih tijela*

#### **Clanak 97.**

Odredbe prethodnih clanaka o sudskoj zaštiti od zavaravajućeg odnosno, nedopuštenog komparativnog, oglašavanja ne isključuje mogućnost da osobe koje za to imaju opravdani interes, zahtijevaju od Hrvatskog oglasnog zbora i Hrvatske udruge reklamnih agencija (HURA) da iznesu stručno mišljenje je li neka promidžbena poruka zavaravajuća odnosno nedopuštena, odnosno je li u skladu s odredbama Medunarodnog kodeksa promidžbene prakse Medunarodne trgovinske komore.

### **DIO IV**

## **NOSITELJI ZAŠTITE POTROŠACA**

### **GLAVA 1.**

### **NACIONALNI PROGRAM ZAŠTITE POTROŠACA**

#### **Clanak 98.**

- (1) Nacionalnim programom zaštite potrošaca određuju se temelji politike zaštite potrošaca u određenom razdoblju i obavlja se izbor i opseg prioriternih poslova na području zaštite potrošaca, koji ce se financirati iz proračuna. Nacionalni program zaštite potrošaca donosi Hrvatski sabor, na prijedlog Vlade Republike Hrvatske, za razdoblje od dvije godine.
- (2) Hrvatski Sabor donijet ce Nacionalni program zaštite potrošaca najkasnije godinu dana od dana stupanja na snagu ovog zakona.
- (3) Poslove vezane za provođenje politike zaštite potrošaca, osobito pracenje i evidenciju obavljenih poslova iz Nacionalnog programa zaštite potrošaca vodi Ministarstvo gospodarstva.

#### **Clanak 99.**

Nacionalnim programom zaštite potrošaca narocito se određuju:

- nacela i ciljevi politike zaštite potrošaca;
- zadace koje imaju prednost prigodom ostvarivanja politike zaštite potrošaca;
- okvirni opseg i program korištenja financijskih sredstava za ostvarivanje zadaca iz Nacionalnog programa;
- okvirni opseg i program korištenja financijskih sredstava za poticanje razvoja i djelovanja udruga potrošaca.

#### **Clanak 100.**

Zaštita potrošaca provodi se u javnom interesu, a provođenje ove zaštite osigurava Republika Hrvatska.

### **Članak 101.**

- (1) Vlada Republike Hrvatske na prijedlog ministra nadležnog za trgovinu imenuje Vijeće za zaštitu potrošača sastavljeno od predstavnika nadležnih tijela državne uprave, Saveza udruga za zaštitu potrošača, Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske udruge poslodavaca, Hrvatske obrtničke komore, te uglednih stručnjaka sa područja zaštite potrošača. Jednu trećinu članova Vijeća za zaštitu potrošača Vlada Republike Hrvatske imenuje na prijedlog udruga za zaštitu potrošača.
- (2) Vijećem za zaštitu potrošača predsjedava ministar nadležan za trgovinu ili osoba koju on ovlasti.
- (3) Vijeće za zaštitu potrošača predlaže Vladi Republike Hrvatske Nacionalni program zaštite potrošača.
- (4) O provođenju Nacionalnog programa zaštite potrošača, Vijeće za zaštitu potrošača izvješćuje Hrvatski državni sabor i Vladu Republike Hrvatske.
- (5) Rad Vijeća za zaštitu potrošača je javan. Vijeće donosi poslovnik o svom radu.

### **Članak 102.**

- (1) Poslove na području zaštite potrošača određene Nacionalnim programom zaštite potrošača, obavljaju udruge potrošača i prosvjetne ustanove u suradnji s lokalnom samoupravom.
- (2) Poslovi iz Nacionalnog programa zaštite potrošača dodjeljuju se odlukom Vlade Republike Hrvatske na temelju javnog natjecaja, a na prijedlog Vijeća za zaštitu potrošača.

## **GLAVA 2.**

### **UDRUGE POTROŠAČA**

#### *Osnivanje udruga i Saveza udruga*

### **Članak 103.**

- (1) Udruge potrošača osnivaju potrošači radi promicanja i zaštite svojih prava. Na udruge potrošača odgovarajuće se primjenjuju odredbe Zakona o udrugama.
- (2) Sve udruge potrošača u Republici Hrvatskoj mogu se udruživati u Savez udruga za zaštitu potrošača radi provođenja politike zaštite potrošača, uzajamne potpore i ostvarivanja interesa udruga potrošača na nacionalnoj i međunarodnoj razini.
- (3) Savez udruga za zaštitu potrošača nastupa, u ime svojih članova, a na dobrobit svih potrošača, u javnosti i pred tijelima državne uprave, radi zaštite zajedničkih interesa potrošača, daje mišljenja na prijedloge propisa koji mogu imati utjecaja na potrošače, preko svojeg predstavnika sudjeluje u raspravama na sjednicama saborskih odbora koje su od interesa za potrošače, posreduje između države i potrošača, te trgovaca i potrošača s ciljem zaštite potrošača.
- (4) Savez udruga za zaštitu potrošača je pravna osoba.
- (5) Savez udruga za zaštitu potrošača informira potrošače o njihovim pravima i objavljuje listu trgovaca koji su višekratno kroz proteklih godinu dana oštetili potrošače ili svjesno prodavali proizvode opasne za zdravlje i sigurnost potrošača.
- (6) U radu Saveza udruga za zaštitu potrošača sve udruge sudjeluju ravnopravno.
- (7) Predsjednik Saveza udruga za zaštitu potrošača u svojem mandatnom razdoblju je član Vijeća za zaštitu potrošača.
- (8) Savez udruga za zaštitu potrošača može osnivati mirovna vijeća uz suglasnost stranaka (arbitraža ad hoc).

**Clanak 104.**

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

- pružaju informacije potrošačima o njihovim pravima i pojavama na tržištu,
- provode preko ovlaštenih laboratorija u zemlji, a po potrebi i inozemstvu naknadna ispitivanja proizvoda stavljenih na tržište,
- provode, putem ovlaštenih osoba, usporedne testove proizvoda i rezultate objavljuju putem medija,
- pružaju pomoć oštećenom potrošaču u nastupu prema trgovcu,
- vode evidencije o primljenim prijavama potrošača i postupcima poduzetim za njihovo rješavanje,
- o primljenim prijavama, poduzetim postupcima i postignutim rješenjima izvješćuju Ministarstvo gospodarstva i Državni inspektorat,
- daju primjedbe i prijedloge kod donošenja propisa koji se odnose na područje zaštite potrošača,
- pokreće, pred nadležnim sudom, postupke kojima od suda traži da određenom trgovcu ili operateru sredstava za daljinsku komunikaciju naloži prestanak poslovne prakse koja je u suprotnosti s odredbama glave 7., dijela II. ovog zakona,
- pokreće, 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,
- pokreće, pred nadležnim sudom, postupke kojima od suda traži da naloži prekid zavaravajućeg, odnosno nedopuštenog komparativnog, oglašavanja, ili postupke kojima od suda traži da zabrani objavljivanje još neobjavljenog zavaravajućeg, odnosno nedopuštenog komparativnog, oglašavanja,
- obavljaju i druge poslove iz područja zaštite potrošača.

*Preventivna zaštita potrošača*

**Clanak 105.**

Preventivnu zaštitu potrošača udruge provode pružanjem obavijesti i savjeta potrošačima, te prosvjecivanjem potrošača.

GLAVA 3.

PROSVJECIVANJE POTROŠAČA

*Školski odgojni programi*

**Clanak 106.**

Školski odgojni programi osnovnog i srednjeg školovanja trebaju sadržavati i osnovna znanja o obvezama, pravima i zaštiti potrošača.

DIO V  
**INSPEKCIJSKI NADZOR**

**Clanak 107.**

Nadzor nad provođenjem ovog zakona obavlja nadležni inspektor Državnog inspektorata, te drugi nadležni inspektori (u daljem tekstu: "inspektor"), u skladu s ovlastima utvrđenim zakonom.

**Clanak 108.**

(1) Ako inspektor ustanovi da:

- trgovac prodaje proizvod koji ima nedostatak ili grešku, a nije ga fizički odvojio od ostalih proizvoda i jasno vidljivo i citljivo obilježio na proizvodu i na prodajnom mjestu da se radi o prodaji proizvoda s nedostatkom i greškom (clanak 14.);
- proizvod na rasprodaji nije jasno, vidljivo i citljivo oznacen cijenom prije i cijenom nakon sniženja (clanak 20. stavak 1.);
- najveći postotak sniženja cijena proizvoda na rasprodaji ne iznosi najmanje jednu petinu vrijednosti svih proizvoda na početku rasprodaje (clanak 20. stavak 2.);
- proizvod koji je na rasprodaji jer mu uskoro istice rok uporabe, nema jasno, vidljivo i citljivo istaknut najmanji ili krajnji rok uporabe (clanak 21.);
- trgovac nije fizički odvojio proizvode na rasprodaji od proizvoda koji nisu na rasprodaji i jasno, vidljivo i citljivo istaknuo da se radi o rasprodaji (clanak 22. stavak 1.), rješenjem će privremeno zabraniti prodaju.

(2) Žalba na rješenje iz stavka 1. ovog clanka ne odgoda izvršenje.

*Zabrana zavaravajućeg ili nedopuštenog komparativnog oglašavanja*

**Clanak 109.**

(1) U provedbi inspekcijskog nadzora, nadležni je inspektor ovlašten rješenjem pravnoj ili fizickoj osobi privremeno, do pravomocne odluke nadležnog suda, naložiti prekid zapocetog, odnosno zabraniti objavljivanje nezapocetog oglašavanja za koje postoji sumnja da je zavaravajuće odnosno nedopušteno komparativno oglašavanje.

(2) Žalba protiv rješenja iz stavka 1. ovog clanka ne odgoda izvršenje.

DIO VI  
**PREKRŠAJNE ODREDBE**

**Clanak 110.**

(1) Novcanom kaznom u iznosu od 50.000,00 do 100.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj pravna osoba, trgovac ako:

- zavaravajuće oglašava proizvod ili uslugu (clanak 90. stavci 2. i 3.);
- oglašavanjem vrijeđa ljudsko dostojanstvo, ako je oglašavanje neeticno, prouzrokuje ili bi moglo prouzročiti tjelesnu, duševnu ili drugu štetu kod djece, oglašavanjem djeci širi poruke i dijelove poruka kojima se iskorištava ili zlorabi ili bi se mogla zlorabiti njihova lakovjernost ili pomanjkanje iskustva (clanak 91. stavak 3.);
- postupa suprotno propisanom u clanku 93. ovog zakona.

(2) Fizicka osoba, odgovorna osoba u pravnoj osobi kaznit će se za prekršaje iz stavka 1. ovoga clanka novcanom kaznom u iznosu od 2.000,00 do 10.000,00 kuna.

### **Clanak 111.**

- (1) Novčanom kaznom u iznosu od 3.000,00 do 30.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj pravna osoba - trgovac, zajmodavac ili treća osoba ako:
- postupa suprotno propisanom u člancima 6. i 7. ovog zakona,
  - odbije s potrošačem zaključiti ugovor o prodaji proizvoda kojeg izlaže na prodajnom mjestu, ili usluge koja je predmet njegovog poslovanja, bez posebno opravdanih razloga (članak 8. stavak 1.);
  - uvjete prodaje ne istakne jasno vidljivo i citljivo u prodavaonici, a posebne uvjete za pojedine proizvode ne istakne jasno vidljivo i citljivo na prodajnim mjestima tih proizvoda. (članak 8. stavak 2.);
  - za usluge popravaka i održavanja proizvoda, čija je vrijednost veća od 500 kuna, trgovac ne ispostavi potrošaču predracun i radni nalog s opisom radova, te upotrijebljenog materijala i dijelova za popravak te nepotpisani radni nalog uruci potrošaču (članak 8. stavak 4.);
  - tijekom popravka ne dobije prethodni pismeni pristanak potrošača na proširenje radnog naloga (članak 8. stavak 5.);
  - prodajnu cijenu proizvoda i usluge, ne istakne jasno, vidljivo i citljivo u kunama na način kako je to propisano člankom 9. stavak 1. i 8.;
  - istice cijenu koja nije konačna za potrošača (članak 9. st. 2.).
  - kod prethodno zapakiranog proizvoda u potrošačkom pakiranju uz maloprodajnu cijenu ne istakne cijenu za jedinicu mjere tog proizvoda, ako su mjera pakiranja i jedinica mjere proizvoda različiti (članak 9. st.4.)
  - se ne pridržava prodajne cijene proizvoda ili usluga i uvjeta prodaje (članak 13. stavak 3.);
  - cijenu posebnog papira za zamatanje i uporabu dodatnih ukrasa, te usluge zamatanja, ne istakne jasno, vidljivo i citljivo (članak 16. stavak 2.)
  - ako 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.);
  - traži razloge raskida ugovora unutar roka propisanog člankom 45. stavak 1.;
  - potrošaču zaračunava troškove, kamate ili kaznu, suprotno propisanom u članku 51. i članku 80. stavak. 2.
  - u pisanom obliku ne obavijesti potrošača prije ili za vrijeme zaključenja ugovora o odredbama iz članka 63. stavka 1. ovog zakona;
  - zahtijeva od potrošača plaćanja suprotno propisanom u članku 81.;
  - zahtijeva ugovorne odredbe koje su kao nepoštene navedene u članku 83.;
- (2) Fizicka osoba, odgovorna osoba u pravnoj osobi kaznit će se za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 2.000,00 do 5.000,00 kuna.
- (3) Novčanom kaznom u iznosu od 300,00 kuna inspektor će kazniti na mjestu događaja prekršaja iz stavka 1. ovoga članka fizicku osobu - trgovca.

### **Clanak 112.**

- (1) Novčanom kaznom od 10.000,00 do 50.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj pravna osoba - zajmodavac ako:
- osporava ili onemogućuje potrošaču dokazivanje u skladu s odredbom iz članka 69. stavak 1. ovog zakona.
  - zahtijeva naknadu štete od potrošača suprotno propisanom člankom 69. st. 2.

- (2) Fizicka osoba, odgovorna osoba u pravnoj osobi kaznit ce se za prekršaje iz stavka 1. ovoga clanka novcanom kaznom u iznosu od 2.000,00 do 5.000,00 kuna.

### **Clanak 113.**

- (1) Novcanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 50.000,00 kuna kaznit ce se za prekršaj pravna osoba - trgovac ako:
- trgovac da podatke o potrošacu trecoj strani, ili strani koja kao pravna ili fizicka osoba djeluje unutar iste skupine poduzeca (koncern) kojoj pripada trgovac, osim ako to potrošac odobri u pisanom obliku (clanak 8. stavak 3.);
  - potrošacu ne prizna da je racun placen sukladno propisanom u clanku 12. ovog zakona;
  - potrošacu ne izda tocan, te jasno vidljiv i citljivo ispisan racun (clanak 13. st. 1.)
  - dodatno naplati izdavanje racuna (clanak 13. stavak 4.),
  - prigodom prodaje potrošacu ne preda ili predoci isprave iz clanka 15. ovog zakona
  - je ambalaža škodljiva za zdravlje (clanak 16. stavak 1.);
  - ne postupi sukladno clanku 17. ovog zakona;
  - prodaju energije i vode potrošacu ne obracuna na osnovi stvarnih isporuka ocitanih na mjerilu potrošaca (clanak 23. stavak 1.);
  - ne omoguci svim potrošacima prikljucak pod nediskriminirajucim, unaprijed poznatim i prihvacenim uvjetima (clanak 24.)
  - racun za obavljene telekomunikacijske usluge potrošacu ne sadrži sve potrebne podatke koji potrošacu omogucuju provjeru ispravnost obracuna pruženih usluga (clanak 26. stavak 1.);
  - u pisanom obliku ne dokaže potrošacu tocnost reklamiranog racuna (clanak 27.);
  - zahtijeva ili izricito uvjetuje kupnju proizvoda ili pružanje usluge s djelomicnim ili ukupnim predujmom i isporuci proizvod ili pruži uslugu nakon primitka predujma, te potrošacu nakon isporuke proizvoda ili pružene usluge ne obracuna i ne isplati kamate po kamatnjaku poslovne banke trgovca za orocene štedne uloge na tri mjeseca, ako je rok isporuke dulji od jednog mjeseca (clanak 29.)
  - nema identifikacijsku karticu (clanak 30. st. 3.);
  - bez prethodnog pristanka potrošaca, prema potrošacu uporabi pojedinačna sredstva za daljinsku komunikaciju (clanak 42.)
  - prije zaključenja ugovora na daljinu putem sredstva za daljinsku komunikaciju ne obavijesti potrošaca o svim odredbama iz clanka 43. stavka 1. ovog zakona ili ako ta obavijest nije u skladu s odredbama iz clanka 43. ovoga zakona;
  - potrošacu ne vrati placeni iznos novca u roku od 30 dana po primitku obavijesti potrošaca da raskida ugovor (clanak 48. st. 3.);
  - potrošaca ne obavijesti na nacin kako je to propisano clankom 63. stavak 2. i 3.;
  - onemoguci potrošaca da svoje obveze iz ugovora o potrošackom zajmu ispuni prijevremeno ili mu ne omoguci razmjerno sniženje ukupnih troškova zajma (clanak 65.);
  - ne postupi sukladno propisanom u clanku 71.;
  - ostavlja reklamne poruke i materijale na kucnim vratima i ulaznim vratima stanova potrošaca, kao i u poštanskim sanducicima, ako je takva zabrana na njima jasno napisana (clanak 91. stavak 4.);
- (2) Fizicka osoba, odgovorna osoba u pravnoj osobi trgovca i oglašivaca kaznit ce se za prekršaje iz stavka 1. ovoga clanka novcanom kaznom u iznosu od 1.000,00 do 3.000,00 kuna.

#### **Clanak 114.**

- (1) Novčanom kaznom u iznosu od 50.000,00 do 100.000,00 kuna kaznit će za prekršaj pravna osoba - trgovac ako stavi u prodaju proizvod koji nema deklaraciju ili ako deklaracija ne sadrži sve podatke propisane u članku 18. stavcima 1., 2. i 3., te članku 19. stavcima 3. i 4. ovog zakona.
- (2) Fizicka osoba, odgovorna osoba u pravnoj osobi trgovca ili oglašivaca kaznit će se za prekršaj iz stavka 1. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 3.000,00 do 5.000,00 kuna.

### **DIO VII**

#### **PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

#### **Clanak 115.**

- (1) Propise iz članka 18. stavak 5. ovoga zakona ministar nadležan za trgovinu donijet će u roku tri mjeseca od dana stupanja na snagu ovoga zakona.
- (2) Do donošenja propisa iz članka 23. stavka 2. ovog zakona primjenjuju se propisi iz područja kojima se uređuje način mjerenja i obračunavanja stvarno isporučene energije i vode.

#### **Clanak 116.**

Na dan početka primjene ovoga zakona prestaju vrijediti:

- odredbe članka 10. do 19., članka 32. i kaznenih odredaba koje se odnose na privredne prijestupe i prekršaje iz navedenih članaka Zakona o trgovini ("Narodne novine" broj 53/91., 77/92. i 26/93.).
- odredbe članka 41. i 42. Zakona o normizaciji ("Narodne novine" broj 55/96).

*Stupanje na snagu*

#### **Clanak 117.**

Ovaj zakon stupa na snagu osmog dana nakon objave, a primjenjivat će se od devedesetog dana nakon objave.