



**P.Z.E. br. 630**

**HRVATSKI SABOR**

KLASA: 022-03/14-01/36

URBROJ: 65-14-02

Zagreb, 27. veljače 2014.

**ZASTUPNICAMA I ZASTUPNICIMA  
HRVATSKOGA SABORA**

**PREDSJEDNICAMA I PREDSJEDNICIMA  
RADNIH TIJELA**

Na temelju članaka 178. i 192. Poslovnika Hrvatskoga sabora u prilogu upućujem *Prijedlog zakona o zaštiti potrošača, s Konačnim prijedlogom zakona*, koji je predsjedniku Hrvatskoga sabora dostavila Vlada Republike Hrvatske, aktom od 27. veljače 2014. godine uz prijedlog da se sukladno članku 206. Poslovnika Hrvatskoga sabora predloženi Zakon donese po hitnom postupku.

Ovim zakonskim prijedlogom usklađuje se zakonodavstvo Republike Hrvatske sa zakonodavstvom Europske unije, te se u prilogu dostavlja i Izjava o njegovoj uskladenosti s pravnom stečevinom Europske unije i pravnim aktima Vijeća Europe.

Za svoje predstavnike, koji će u njezino ime sudjelovati u radu Hrvatskoga sabora i njegovih radnih tijela, Vlada je odredila Ivana Vrdoljaka, ministra gospodarstva, Alena Leverića, zamjenika ministra gospodarstva, te Vedrana Kružića, Filka Ceznera, Ivu Milatića, Sabinu Škrtić, mr. sc. Jelenu Zrinski Berger, Sandu Dürrigl i Ismara Avdagiću, pomoćnike ministra gospodarstva.

**PREDSJEDNIK**

Josip Leko



**VLADA REPUBLIKE HRVATSKE**

**Klasa:** 022-03/14-01/34  
**Urbroj:** 50301-05/18-14-2  
**Zagreb,** 27. veljače 2014.

**PREDSJEDNIKU HRVATSKOGA SABORA**

**Predmet:** Prijedlog zakona o zaštiti potrošača, s Konačnim prijedlogom zakona

Na temelju članka 85. Ustava Republike Hrvatske (Narodne novine, br. 85/2010 – pročišćeni tekst i 5/2014 – Odluka Ustavnog suda Republike Hrvatske) i članaka 172., 204. i 206. Poslovnika Hrvatskoga sabora (Narodne novine, broj 81/2013), Vlada Republike Hrvatske podnosi Prijedlog zakona o zaštiti potrošača, s Konačnim prijedlogom zakona za hitni postupak.

Ovim zakonskim prijedlogom usklađuje se zakonodavstvo Republike Hrvatske sa zakonodavstvom Europske unije, te se u prilogu dostavlja i Izjava o njegovoj usklađenosti s pravnom stečevinom Europske unije i pravnim aktima Vijeća Europe.

Za svoje predstavnike, koji će u njezino ime sudjelovati u radu Hrvatskoga sabora i njegovih radnih tijela, Vlada je odredila Ivana Vrdoljaka, ministra gospodarstva, Alena Leverića, zamjenika ministra gospodarstva, te Vedrana Kružića, Filka Ceznera, Ivu Milatića, Sabinu Škrtić, mr. sc. Jelenu Zrinski Berger, Senadu Dürriegl i Ismara Avdagića, pomoćnike ministra gospodarstva.



**VLADA REPUBLIKE HRVATSKE**

---

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

---

**Zagreb, veljača 2014.**

# PRIJEDLOG ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA

## I. USTAVNA OSNOVA ZA DONOŠENJE ZAKONA

Ustavna osnova za donošenje ovoga Zakona sadržana je u odredbi članka 2. stavka 4. podstavka 1. Ustava Republike Hrvatske (Narodne novine, br. 85/2010 - pročišćeni tekst i 5/2014 – Odluka Ustavnog suda Republike Hrvatske).

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

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

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

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

1. Direktiva 85/577/EEZ Vijeća od 20. prosinca 1985. za zaštitu potrošača u pogledu ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija (SL L 372, 31.12.1985.)
2. Direktiva 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 1997. o zaštiti potrošača s obzirom na sklapanje ugovora na daljinu (SL L 144 4.6.1997.)
3. Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima (SL L 95 21.4.1993.)
4. Direktiva 98/6/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 1998. o zaštiti potrošača prilikom isticanja cijena proizvoda ponuđenih potrošačima (SL L 080, 18.3.1998.)
5. Direktiva 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. o trgovanju na daljinu financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima i o izmjeni Direktive Vijeća 90/619/EEZ i direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ (SL L 271 9.10.2002.)
6. Direktiva 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća („Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi”) Tekst značajan za EGP (SL L 149 11.6.2005.)
7. Direktiva 2008/122/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 14. siječnja 2009. o zaštiti potrošača u odnosu na određene aspekte ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, o dugoročnim proizvodima za odmor, preprodaji i razmjeni Tekst značajan za EGP (SL L 33 3.2.2009)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Osim prenošenja Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača te o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive 85/577/EZ i Direktive

97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća u nacionalno zakonodavstvo, ovim će se Prijedlogom zakona izvršiti poboljšanje postojećih odredbi ranije važećeg Zakona za koje se u sedmogodišnjoj primjeni uočila potreba za optimalnijim uređenjem, te će se pojedine zakonske odredbe nomotehnički doraditi.

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

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

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

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

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

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

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

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

Jedna od bitnih novina u ovom Prijedlogu zakona, a koja će znatno unaprijediti zaštitu prava potrošača je propisivanje obveze trgovcu koji pruža javnu uslugu da na računu mora istaknuti iznos neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja za prethodna razdoblja. Također, novinu predstavlja i odredba kojom je propisano da nije dopušteno pokretanje postupka prisilne naplate osporenih neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka, u pogledu javnih usluga. Iako su potrošači osporavali pojedina potraživanja, u praksi se događalo da je za naplatu istih pokrenut ovršni postupak od strane trgovca, iako u tom trenutku još nije bio poznat ishod pokrenutog sudskog ili izvansudskog

postupka, a što je potrošačima prouzročilo dodatne troškove. Ovakva praksa obeshrabrivala je potrošače da ustraju na ostvarivanju svojih potrošačkih prava.

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

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

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

Pojedini gradovi prepoznali su rad udruga za zaštitu potrošača koje djeluju na njihovom području i uspostavili su kvalitetnu suradnju u informiranju i izobrazbi potrošača o pitanjima od lokalnog značaja.

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

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

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

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

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

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

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

# KONAČNI PRIJEDLOG ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA

## Dio I.

### TEMELJNE ODREDBE

#### Članak 1.

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

1. pravo na zaštitu ekonomskih interesa potrošača,
2. pravo na zaštitu od opasnosti za život, zdravlje i imovinu,
3. pravo na pravnu zaštitu potrošača,
4. pravo na informiranje i izobrazbu potrošača,
5. pravo na udruživanje potrošača u svrhu zaštite njihovih interesa,
6. pravo na predstavljanje potrošača i sudjelovanje predstavnika potrošača u radu tijela koja rješavaju pitanja od njihova interesa.

#### Članak 2.

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

### *Usklađivanje s pravnim aktima Europske unije*

#### Članak 3.

Ovaj Zakon sadrži odredbe koje su u skladu sa sljedećim aktima Europske unije:

1. Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima (SL L 95 21.4.1993.)
2. Direktiva 98/6/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 1998. o zaštiti potrošača prilikom isticanja cijena proizvoda ponuđenih potrošačima (SL L 080, 18.3.1998.)
3. Direktiva 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. o trgovanju na daljinu financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima i o izmjeni Direktive Vijeća 90/619/EEZ i direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ (SL L 271 9.10.2002.)
4. Direktiva 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća („Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi”) (Tekst značajan za EGP) (SL L 149 11.6.2005.)



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

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

7. Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (Tekst značajan za EGP) (SL L 304 22.11.2011.).

### ***Odnos prema drugim zakonima***

#### **Članak 4.**

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

(2) Ako posebnim zakonima iz stavka 1. ovoga članka ili ovim Zakonom nije drugačije određeno, na obveznopravne odnose između potrošača i trgovca primjenjuju se odredbe Zakona o obveznim odnosima.

### ***Pojmovi***

#### **Članak 5.**

Pojedini pojmovi u smislu ovoga Zakona imaju slijedeće značenje:

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

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

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

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

5. *»javna dražba«* je prodaja kod koje trgovac nudi robu ili usluge potrošačima u okviru koje potrošači osobno sudjeluju ili imaju mogućnost osobno sudjelovati, a koja se provodi kroz

transparentan postupak nadmetanja kojeg provodi voditelj dražbe, a u kojem je najuspješniji sudionik dražbe obvezan kupiti robu ili uslugu;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- o pravu na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*) ili

- o dugotrajnom turističkom proizvodu ili

- sklopljenim na daljinu ili

- sklopljenim izvan poslovnih prostorija;

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

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

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

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

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

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

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

23. *»roba izrađena po specifikaciji potrošača«* je roba koja nije unaprijed proizvedena, već je izrađena na temelju individualnog izbora ili odluke potrošača;

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

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

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

27. *»ugovor na daljinu«* je ugovor sklopljen između trgovca i potrošača u okviru organiziranog sustava prodaje ili pružanja usluge bez istodobne fizičke prisutnosti trgovca i

potrošača na jednome mjestu pri čemu se do trenutka sklapanja ugovora te za sklapanje ugovora isključivo koristi jedno ili više sredstava daljinske komunikacije;

28. »ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija« je ugovor između trgovca i potrošača:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Dio II.**

**POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA**

**Glava I.**

**OPĆE ODREDBE**

*Označavanje*

**Članak 6.**

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

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

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

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

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

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

*Isticanje cijena proizvoda i pružanja usluga*

**Članak 7.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### ***Uvjeti prodaje***

#### **Članak 8.**

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

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

(3) Posebne uvjete prodaje trgovac može odobriti za:

- pojedine proizvode ili skupinu proizvoda,

- pojedine skupine potrošača,

- pojedine oblike plaćanja.

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

### ***Račun***

#### **Članak 9.**

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

(2) Ispostavljanje računa nije dopušteno naplaćivati.

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

## **Pisani prigovor**

### **Članak 10.**

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

### ***Raspolaganje osobnim podacima potrošača***

### **Članak 11.**

Trgovcu se zabranjuje davanje osobnih podataka potrošača bilo kojoj trećoj osobi bez prethodne privole potrošača, u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita osobnih podataka.

### ***Popravak i/ili održavanje proizvoda***

### **Članak 12.**

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

### ***Plaćanje predujmom***

### **Članak 13.**

- (1) Osim ako nije drugačije ugovoreno, ukoliko trgovac zahtijeva ili izričito uvjetuje kupnju proizvoda ili pružanje usluge djelomičnim ili ukupnim jednokratnim ili obročnim predujmom, dužan je potrošaču prigodom isporuke proizvoda ili pružene usluge obračunati i isplatiti kamate po kamatnoj stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca za cijelo razdoblje, računajući od dana primljenog predujma do dana isporuke proizvoda ili pružanja usluge, ako je rok isporuke proizvoda ili pružanja usluge dulji od 30 dana.

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

### ***Plaćanje novčanih obveza***

#### **Članak 14.**

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

### ***Neplaćena dospjela novčana potraživanja***

#### **Članak 15.**

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

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

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

### ***Ambalaža***

#### **Članak 16.**

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

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

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

### ***Ostavljanje oglasnih poruka i materijala***

#### **Članak 17.**

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

(2) Za ostavljanje oglasnih poruka i materijala odgovoran je trgovac čija se roba i usluge oglašavaju na oglasnim porukama i materijalima.



**Glava II.****POSEBNI OBLICI PRODAJE*****Opće odredbe*****Članak 18.**

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

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

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

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

***Akcijska prodaja*****Članak 19.**

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

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

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

***Rasprodaja*****Članak 20.**

Rasprodaja je prodaja proizvoda po nižoj cijeni u slučaju:

- prestanka poslovanja trgovca,
- prestanka poslovanja u dosadašnjim poslovnim prostorijama,
- prestanka prodaje određenog proizvoda iz predmeta poslovanja trgovca,
- kada je poslovanje trgovca ozbiljno ugroženo,
- obavljanja složenijih građevinskih radova unutar ili na poslovnim prostorijama.

### *Sezonsko sniženje*

#### **Članak 21.**

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

### *Proizvod s greškom*

#### **Članak 22.**

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

### *Proizvod kojem ističe rok uporabe*

#### **Članak 23.**

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

### **Glava III.**

## **JAVNE USLUGE KOJE SE PRUŽAJU POTROŠAČIMA**

### *Opće odredbe*

#### **Članak 24.**

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

1. distribucija električne energije,
2. distribucija prirodnog plina,
3. distribucija toplinske energije,

4. elektroničke komunikacijske usluge,
5. javna vodoopskrba i javna odvodnja,
6. opskrba plinom u javnoj usluzi,
7. obavljanje dimnjačarskih poslova,
8. opskrba električnom energijom u univerzalnoj usluzi,
9. poštanske usluge,
10. prijevoz putnika u javnom prometu,
11. prikupljanje miješanog i biorazgradivog komunalnog otpada.

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

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

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

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

### ***Reklamacije potrošača-korisnika javnih usluga***

#### **Članak 25.**

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

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

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

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

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

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

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

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

### ***Priključak na distribucijsku mrežu***

#### **Članak 26.**

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

### ***Obustavljanje pružanja javne usluge***

#### **Članak 27.**

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

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

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

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

### ***Održavanje kvalitete javne usluge***

#### **Članak 28.**

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

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

#### **Članak 29.**

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

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

### **Glava IV.**

## **NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA**

### **Odjeljak I.**

#### **OPĆE ODREDBE**

#### ***Područje primjene***

#### **Članak 30.**

(1) Odredbe ove glave Zakona primjenjuju se na nepoštenu poslovnu praksu trgovca u odnosu prema potrošaču, kako je ona određena člancima 32. do 38. ovoga Zakona, a koju trgovac koristi prije, u vrijeme i nakon sklapanja pravnog posla u vezi s određenim proizvodom.

(2) Odredbe ove glave Zakona ne utječu na:

1. primjenu pravila ugovornog prava, poglavito pravila o sklapanju, valjanosti i pravnim učincima ugovora,
2. primjenu propisa kojima se uređuje zdravstvena ispravnost i sigurnost proizvoda,
3. primjenu propisa kojima se određuje nadležnost sudova,
4. primjenu propisa kojima se određuju uvjeti zasnivanja ili sustavi odobravanja uređenih profesija, kao ni na primjenu propisom predviđenih deontoloških pravila određenih profesija

ili nekih drugih posebnih pravila kojima se uređuju uređene profesije, a kojima je svrha održati visok stupanj profesionalnog integriteta tih profesija.

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

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

### ***Zabrana nepoštene poslovne prakse***

#### **Članak 31.**

Zabranjeno je obavljati nepoštenu poslovnu praksu.

### ***Pojam nepoštene poslovne prakse***

#### **Članak 32.**

(1) Poslovna praksa je nepoštena:

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

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

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

(4) Nepoštenom poslovnom praksom posebno se smatra:

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

## Odjeljak II.

### ZAVARAVAJUĆA POSLOVNA PRAKSA

#### *Zavaravajuće radnje*

#### Članak 33.

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

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

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

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

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

### *Zavaravajuća propuštanja*

#### **Članak 34.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4. uvjetima plaćanja, dostave, ostalim elementima ispunjenja ugovora, kao i o sustavu rješavanja pritužbi, ako ti elementi odstupaju od zahtjeva profesionalne pažnje,



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

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

### *Postupci koji predstavljaju zavaravajuću poslovnu praksu*

#### **Članak 35.**

Zavaravajućom poslovnom praksom u svakom se slučaju smatraju sljedeći postupci:

1. tvrdnja trgovca da je potpisnik određenog pravila postupanja trgovaca, iako to nije slučaj,
2. isticanje zaštitnih znakova, znakova kvalitete ili sličnih znakova bez potrebnog odobrenja,
3. tvrdnja da je pravila postupanja trgovaca koja taj trgovac primjenjuje odobrilo ovlašteno tijelo, iako to nije slučaj,
4. tvrdnja trgovca da je njegovu djelatnost, njegovu poslovnu praksu ili njegov proizvod odobrilo, preporučilo ili dopustilo ovlašteno tijelo ili privatno tijelo, iako to nije slučaj ili ista takva tvrdnja u slučaju kada njegova poslovna praksa ili proizvod ne udovoljava zahtjevima za izdavanje tog odobrenja, preporuke ili dopuštenja,
5. pozivanje na kupnju proizvoda po određenoj cijeni, bez isticanja činjenice da trgovac ima opravdane razloge vjerovati da neće biti u mogućnosti ponuditi isporuku tog ili sličnog proizvoda po navedenoj cijeni, u vrijeme i u količini koji su razumni s obzirom na proizvod, opseg oglašavanja proizvoda i ponuđenu cijenu, odnosno da neće biti u mogućnosti osigurati da drugi trgovac isporuči taj ili sličan proizvod po navedenoj cijeni, u vremenu i u količini koji su razumni s obzirom na navedene okolnosti,
6. pozivanje na kupnju proizvoda po određenoj cijeni, a zatim odbijanje da se potrošaču pokaže oglašavani proizvod ili odbijanje prihvaćanja narudžbe potrošača, odnosno dostave proizvoda u razumnom roku ili pokazivanje neispravnog primjerka proizvoda, a sve s namjerom promidžbe nekog drugog proizvoda,
7. lažno tvrditi da će proizvod biti dostupan samo u vrlo ograničenom razdoblju ili da će biti dostupan jedino pod posebnim uvjetima u vrlo ograničenom razdoblju, a radi navođenja potrošača da odmah donese odluku o kupnji, čime mu se uskraćuje mogućnost ili vrijeme potrebno da donese odluku utemeljenu na saznanju o svim relevantnim okolnostima,
8. obvezati se potrošaču na pružanje nekih postprodajnih usluga, komunicirajući prije odluke o kupnji s potrošačem na jeziku koji nije službeni jezik države članice Europske unije u kojoj se trgovac nalazi, a zatim omogućiti pružanje tih usluga samo na nekom drugom jeziku, a da potrošač na to nije bio jasno upozoren prije sklapanja ugovora,
9. tvrditi ili na drugi način stvarati dojam da se proizvod može zakonito prodati, kada to nije slučaj,

10. predstavljati potrošaču prava koja mu po zakonu i inače pripadaju kao posebnost ponude trgovca,
11. koristiti uredničke sadržaje u medijima radi plaćene promidžbe proizvoda a da u tim sadržajima nije jasno izraženo riječima, znakovima ili zvukovima koje potrošač može jasno prepoznati, da je riječ o promidžbi,
12. iznositi netočne tvrdnje u pogledu prirode i obujma rizika kojem bi mogla biti izložena osobna sigurnost potrošača ili članova njegove obitelji u slučaju da potrošač ne kupi proizvod,
13. oglašavati proizvod koji je sličan proizvodu koji je proizveo neki drugi proizvođač i to na način da se namjerno navodi potrošača na pogrešan zaključak da je oglašavani proizvod proizveo taj drugi proizvođač,
14. uspostavljanje, vođenje ili promidžba piramidalnog sustava promidžbe, pri čemu potrošač mora dati određenu činidbu kako bi mogao dobiti određenu naknadu, i to prije svega zbog toga jer je uveo u sustav nove potrošače, a ne zbog toga jer je kupio ili konzumirao proizvod,
15. tvrditi da će trgovac uskoro prestati sa svojom djelatnošću ili da će se preseliti u druge poslovne prostorije, iako to nije slučaj,
16. tvrditi da proizvod može omogućiti dobitak u igrama na sreću,
17. lažno tvrditi da proizvod može izliječiti bolest, disfunkcionalnost ili malformaciju,
18. prenošenje netočnih obavijesti u pogledu stanja na tržištu ili dostupnosti proizvoda, s namjerom da se navede potrošača da kupi proizvod pod uvjetima koji su nepovoljniji od uobičajenih tržišnih uvjeta,
19. tvrditi u okviru poslovne prakse da se raspisuje nagradna igra ili promocija, a da se ne dodijeli opisana nagrada ili njezin razumni ekvivalent,
20. označavanje proizvoda oznakama »gratis«, »besplatno«, »bez naknade« ili sličnim oznakama ako potrošač mora za taj proizvod platiti bilo koji iznos različit od nužnih troškova odgovaranja na poslovnu praksu, troškova dostave ili primitka proizvoda,
21. uvrštavanje u promidžbene materijale računa ili nekog drugog zahtjeva za plaćanje kojim se kod potrošača stvara dojam da je već naručio oglašavani proizvod koji se nudi, iako to nije slučaj,
22. lažno tvrditi ili stvarati dojam da trgovac ne djeluje u okviru svoje poslovne djelatnosti, odnosno djelatnosti slobodnog zanimanja ili lažno predstavljanje trgovca kao potrošača,
23. stvaranje lažnog dojma da su postprodajne usluge u pogledu proizvoda dostupne i u državi članici Europske unije koja je različita od one u kojoj je proizvod prodan.

### **Odjeljak III.**

#### **AGRESIVNA POSLOVNA PRAKSA**

##### *Pojam*

##### **Članak 36.**

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

##### *Uznemiravanje, prisila i nedopušteni utjecaj*

##### **Članak 37.**

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

1. vremenu, mjestu ili prirodi poslovne prakse, kao i ustrajnosti koju je trgovac pritom iskazao,
2. tome je li se trgovac koristio prijetećim ili uvredljivim rječnikom ili ponašanjem,
3. tome je li trgovac iskorištavao nesretne ili druge okolnosti u kojima se potrošač nalazio, a koje su bile tolikog značenja da su umanjile sposobnost potrošača da razumno rasuđuje, a trgovac je bio svjestan da će te okolnosti utjecati na odluku potrošača u odnosu na proizvod,
4. postojanju bilo kojeg otežavajućeg ili nerazmjernog ograničenja izvanugovorne prirode koje je trgovac nametnuo potrošaču za slučaj da potrošač želi ostvariti neko svoje pravo iz ugovora, uključujući pravo na raskid ili pravo na otkaz ugovora ili pravo da izabere drugi proizvod ili drugog trgovca,
5. korištenju bilo kakve prijetnje o poduzimanju radnji koje se po zakonu ne mogu poduzeti.

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

##### **Članak 38.**

(1) Agresivnom poslovnom praksom u svakom se slučaju smatraju sljedeći postupci:

1. stvaranje dojma da potrošač ne može napustiti poslovne prostorije sve dok ne sklopi ugovor,
2. posjećivanje potrošača u njegovu domu, ignorirajući pritom zahtjev potrošača da se napusti njegov dom ili da ga se više ne posjećuje, osim u slučaju i u mjeri u kojoj je to opravdano radi propisima predviđenog prisilnog ispunjenja ugovorne obveze,

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

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

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

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

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

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

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

### **Dio III.**

## **POTROŠAČKI UGOVORNI ODNOSI**

### **Glava I.**

#### **Opće odredbe**

#### ***Područje primjene***

#### **Članak 39.**

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

#### **Članak 40.**

Odredbe glave I. i glave III. odjeljka I. ovoga dijela Zakona ne primjenjuje se na ugovore:

1. o pružanju socijalnih usluga, uključujući usluge socijalnog stanovanja, skrbi o djeci, skrbi o osobama ili obiteljima kojima je potrebna stalna ili privremena pomoć, uključujući i dugoročnu skrb,
2. o korištenju zdravstvene zaštite sukladno Zakonu o zdravstvenoj zaštiti, Zakonu o obveznom zdravstvenom osiguranju i Zakonu o obveznom zdravstvenom osiguranju i zdravstvenoj zaštiti stranaca u Republici Hrvatskoj,
3. o igrama na sreću koje uključuju novčani ulog, uključujući lutriju, igre u casinima i klađenje,
4. o financijskim uslugama,
5. o stjecanju ili prijenosu nekretnina ili prava na nekretninama,
6. za izgradnju novih građevina ili značajnu rekonstrukciju postojećih građevina, te najam stambenih prostora,
7. o organiziranju putovanja sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima,
8. iz glave IV. ovoga dijela Zakona,
9. sklopljene pred javnim tijelom ili tijelom s javnim ovlastima koje je zakonom obvezno biti neovisno i nepristrano te koje je, pružanjem potrošaču sveobuhvatne obavijesti, dužno osigurati da potrošači prije sklapanja ugovora pažljivo pravno razmotre taj ugovor te da budu upoznati s njegovim pravnim posljedicama,
10. o periodičnoj dostavi hrane, pića ili drugih proizvoda namijenjenih dnevnoj uporabi u kućanstvu koji se putem pokretne prodaje na malo isporučuju u pravilnim vremenskim razmacima,
11. o pružanju usluga putničkoga prijevoza, s time da se i na ove ugovore primjenjuje odredba članka 47. i članka 67. ovoga Zakona i odredba članka 27. Zakona o platnom prometu,
12. sklopljene putem automata za prodaju ili automatiziranih prodajnih prostora,
13. sklopljene s operatorom elektroničkih komunikacija putem javne govornice radi njezine uporabe ili radi uspostavljanja jedne pojedinačne veze putem telefona, interneta ili telefaksa od strane potrošača.

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

**Članak 41.**

- (1) Potrošači se ne mogu valjano odreći niti im se mogu valjano ograničiti prava koja imaju na temelju ovoga Zakona ili drugih zakona kojima se štite potrošači.
- (2) Ugovorne odredbe koje su za potrošača nepovoljnije od onih propisanih ovim Zakonom ili drugim zakonima kojima se uređuje zaštita potrošača, ništetne su.

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

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

### ***Obveza obavještanja***

#### **Članak 42.**

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

1. glavnim karakteristikama robe ili usluge, u mjeri u kojoj je to prikladno s obzirom na robu ili uslugu te medij koji se koristi za prijenos obavijesti,
2. nazivu i sjedištu trgovca, telefonskom broju te, ako postoji, adresi elektroničke pošte,
3. maloprodajnoj cijeni robe ili usluge, a ako priroda robe ili usluge ne omogućava da cijena bude razumno izračunata unaprijed, o načinu izračuna cijene te, ako je primjenljivo, ostalim troškovima prijevoza, dostave ili poštanskih usluga, odnosno o tome da ti troškovi mogu biti naplaćeni, ako ih nije moguće razumno izračunati unaprijed,
4. ako je primjenljivo, uvjetima plaćanja, uvjetima isporuke robe ili pružanja usluge, roku isporuke robe ili pružanja usluge te načinu rješavanja potrošačkih pritužbi od strane trgovca,
5. tome da je, uz odgovornost za materijalne i pravne nedostatke ispunjenja, za određenu robu ili uslugu izdano jamstvo te uvjetima njegova korištenja, ako je jamstvo izdano,
6. ispravama koje je proizvođač priredio radi lakše i sigurnije uporabe proizvoda kao što su primjerice jamstvo, tehničke upute, upute za sklapanje, upute za uporabu, popis ovlaštenih servisa, upozorenje o mogućoj opasnosti pri uporabi, a koje moraju biti istovjetne izvorniku i napisane jasno, vidljivo i čitljivo na hrvatskom jeziku i latiničnim pismom,
7. postojanju usluga koje se nude nakon prodaje te uvjetima korištenja tih usluga, ako trgovac pruža takve usluge,
8. trajanju ugovora te, ako je ugovor sklopljen na neodređeno vrijeme ili ako je predviđeno da bude automatski produžen, o uvjetima otkaza ili raskida ugovora,
9. ako je primjenljivo, funkcionalnosti digitalnog sadržaja, uključujući potrebne mjere tehničke zaštite tih sadržaja,
10. ako je primjenljivo, interoperabilnosti digitalnog sadržaja s računalnom ili programskom opremom za koju trgovac zna ili bi morao znati.

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

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

### ***Ispunjenje ugovora***

#### **Članak 43.**

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

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

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

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

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

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

### ***Rok za ispunjenje ugovora o kupoprodaji***

#### **Članak 44.**

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

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

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

### ***Prelazak rizika kod ugovora o kupoprodaji***

#### **Članak 45.**

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

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

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

### ***Slanje proizvoda bez narudžbe potrošača***

#### **Članak 46.**

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

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

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

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

### ***Dodatna plaćanja***

#### **Članak 47.**

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

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



### *Troškovi telefonske komunikacije*

#### **Članak 48.**

Ako je trgovac uspostavio telefonsku liniju kako bi ga potrošači mogli telefonski kontaktirati u vezi sa sklopljenim ugovorom, potrošač koji kontaktira trgovca na taj način plaća poziv isključivo po osnovnoj tarifi.

#### **Glava II.**

### **NEPOŠTENE ODREDBE U POTROŠAČKIM UGOVORIMA**

#### *Pojam nepoštene ugovorne odredbe*

#### **Članak 49.**

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

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

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

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

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

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

#### **Članak 50.**

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

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

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

3. odredba kojom se potrošač obvezuje na ispunjenje ugovorne činiidbe, dok je ispunjenje obveze trgovca uvjetovano okolnošću čije ispunjenje ovisi isključivo o volji trgovca,
4. odredba kojom se predviđa da trgovac zadrži plaćeno od strane potrošača kada ovaj odluči da neće sklopiti, odnosno ne ispuni ugovor, dok se isto pravo ne predviđa za potrošača u slučaju da trgovac ne želi sklopiti, odnosno ne ispuni ugovor,
5. odredba kojom se potrošač obvezuje platiti nadoknadu štete zbog neispunjenja koja je znatno veća od stvarne štete,
6. odredba kojom se trgovca ovlašćuje na raskid ugovora na temelju njegove diskrecijske ocjene, dok isto pravo nije predviđeno i za potrošača,
7. odredba kojom se trgovca ovlašćuje da, u slučaju kada raskine ugovor, zadrži plaćeno za usluge koje još nije obavio,
8. odredba kojom se trgovca ovlašćuje na otkaz ugovora sklopljenog na neodređeno vrijeme bez ostavljanja razumnog otkaznog roka, osim u slučajevima kada postoje opravdani razlozi za otkaz,
9. odredba kojom se određuje da će se ugovor na određeno vrijeme produljiti na neodređeno ili određeno vrijeme ne izjavi li potrošač, prije prestanka ugovora, da ne želi produljenje ugovora, ako je rok u kojem potrošač to može izjaviti nerazumno kratak,
10. odredba kojom se potrošaču nameću određene obveze, a da potrošač prije sklapanja ugovora nije bio u mogućnosti upoznati se s tom odredbom,
11. odredba kojom se trgovcu dopušta da jednostrano mijenja ugovorne odredbe bez valjanog, ugovorom predviđenog razloga,
12. odredba kojom se trgovcu dopušta da jednostrano mijenja obilježja proizvoda ili usluge koji su predmet ugovora, bez valjanog razloga,
13. odredba kojom se cijena robe ili usluge utvrđuje u vrijeme isporuke robe, odnosno pružanja usluge ili odredba kojom se trgovcu dopušta povećanje cijene, u oba slučaja ne priznajući pritom potrošaču pravo na raskid ugovora, ako je stvarna cijena znatno viša od cijene dogovorene u vrijeme sklapanja ugovora,
14. odredba kojom se trgovcu daje pravo ocijeniti je li prodana roba ili pružena usluga u skladu s ugovorom,
15. odredba kojom se trgovcu daje isključivo pravo tumačenja svih ili pojedinih odredaba ugovora,
16. odredba kojom se isključuje ili ograničava odgovornost trgovca za obveze koje je za njega preuzeo njegov zastupnik ili odredba kojom se dužnost poštovanja tih obveza uvjetuje ispunjenjem određenih formalnosti,
17. odredba kojom se obvezuje potrošača na ispunjenje njegovih ugovornih obveza čak i u slučajevima kada trgovac nije ispunio svoje ugovorne obveze,

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

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

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

#### **Članak 51.**

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

### ***Nedopuštenost ocjene pojedinih ugovornih odredaba***

#### **Članak 52.**

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

### ***Odredbe ugovora u pisanom obliku***

#### **Članak 53.**

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

### ***Tumačenje ugovora***

#### **Članak 54.**

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

(2) Odredba iz stavka 1. ovoga članka ne primjenjuje se u postupcima pokrenutim na temelju članka 106. ovoga Zakona.

### ***Posljedice nepoštenosti ugovorne odredbe***

#### **Članak 55.**

(1) Nepoštena ugovorna odredba je ništetna.

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

### **Članak 56.**

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

## **Glava III.**

### **SKLAPANJE UGOVORA IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA I UGOVORA NA DALJINU**

#### **Odjeljak I.**

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

##### **Odsjek I.**

#### **PREDUGOVORNE OBAVIJESTI**

### **Članak 57.**

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

1. glavnim karakteristikama robe ili usluge, u mjeri u kojoj je to prikladno s obzirom na robu ili uslugu te medij koji se koristi za prijenos obavijesti,
2. svojem nazivu i sjedištu, telefonskom broju te, ako postoji, adresi elektroničke pošte,
3. ako je primjenljivo, nazivu i sjedištu trgovca u čije ime i/ili za čiji račun nastupa,
4. zemljopisnoj adresi mjesta svojeg poslovanja, odnosno zemljopisnoj adresi mjesta poslovanja trgovca u čije ime i/ili za čiji račun on nastupa, a na koju potrošač može nasloviti svoje pritužbe, ako je to mjesto različito od sjedišta iz točke 2. ovoga članka,
5. maloprodajnoj cijeni robe ili usluge, a ako priroda robe ili usluge ne omogućavaju da cijena bude izračunata unaprijed, o načinu izračuna cijene te, ako je primjenljivo, ostalim troškovima prijevoza, dostave ili poštanskih usluga, odnosno o tome da ti troškovi mogu biti naplaćeni, ako ne mogu biti razumno izračunati unaprijed,
6. troškovima uporabe sredstava daljinske komunikacije u svrhu sklapanja ugovora, ako se ti troškovi ne zaračunavaju po osnovnoj tarifi,

7. uvjetima plaćanja, uvjetima isporuke robe ili pružanja usluge, vremenu isporuke robe ili pružanja usluge te, ako postoji, načinu rješavanja potrošačkih pritužbi od strane trgovca,
8. uvjetima, rokovima i postupku izvršavanja prava na jednostrani raskid ugovora kao i o obrascu za jednostrani raskid ugovora sukladno članku 74. stavku 1. ovoga Zakona, u slučajevima u kojima to pravo postoji,
9. tome da je potrošač dužan snositi troškove vraćanja robe u slučaju da iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 72. ovoga Zakona, odnosno, o troškovima vraćanja robe, u slučaju da kod ugovora sklopljenih na daljinu roba zbog svoje prirode ne može biti vraćena poštom na uobičajeni način,
10. tome da će, u slučaju da iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 72. ovoga Zakona nakon što je postavio zahtjev u skladu s člankom 64. ili člankom 70. ovoga Zakona, potrošač biti dužan platiti trgovcu razumni dio cijene sukladno članku 77. stavku 7. ovoga Zakona,
11. tome da se potrošač ne može koristiti pravom na jednostrani raskid ugovora iz članka 72. ovoga Zakona, u slučajevima u kojima je temeljem članka 79. ovoga Zakona, to pravo isključeno, odnosno o pretpostavkama pod kojima potrošač gubi pravo na jednostrani raskid ugovora,
12. postojanju odgovornosti za materijalne nedostatke,
13. uslugama ili pomoći koji se potrošaču nude nakon prodaje te uvjetima korištenja tih usluga ili pomoći, ako ih trgovac pruža, kao i o eventualnim garancijama koje su izdane uz robu ili uslugu,
14. postojanju odgovarajućih pravila postupanja trgovca, kako su definirani člankom 5. točkom 18. ovoga Zakona,
15. trajanju ugovora, ako je ugovor sklopljen na određeno vrijeme, odnosno uvjetima otkaza ili raskida ugovora koji je sklopljen na neodređeno vrijeme, odnosno koji se automatski produžava,
16. minimalnom roku u kojem je potrošač vezan ugovorom, ako postoji,
17. pologu ili drugom financijskom osiguranju koji je potrošač na zahtjev trgovca dužan platiti ili pribaviti, kao i o uvjetima plaćanja toga pologa, odnosno uvjetima pribavljanja drugog financijskog osiguranja,
18. ako je primjenljivo, funkcionalnosti digitalnog sadržaja, uključujući potrebnim mjerama tehničke zaštite tih sadržaja,
19. ako je primjenljivo, interoperabilnosti digitalnog sadržaja s računalnom ili programskom opremom za koju trgovac zna ili bi morao znati,
20. mehanizmima izvansudskog rješavanja sporova, odnosno o sustavima za obeštećenje, te načinu kako ih potrošač može koristiti.

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

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

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

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

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

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

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

#### **Članak 58.**

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

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

#### **Članak 59.**

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

#### **Članak 60.**

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

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

#### **Članak 61.**

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

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

## **Odsjek II.**

### **FORMALNE PRETPOSTAVKE KOD SKLAPANJA UGOVORA IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA**

#### **Članak 62.**

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

#### **Članak 63.**

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

(2) Ako je potrebno, ugovor ili pisana potvrda sklopljenog ugovora iz stavka 1. ovoga članka moraju sadržavati i potvrdu prethodne suglasnosti potrošača iz članka 79. točke 13. ovoga Zakona.

#### **Članak 64.**

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

#### **Članak 65.**

(1) Ako se ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija odnosi na usluge popravka ili održavanja, a sklopljen je na izričit zahtjev potrošača, a iznos koji je potrošač dužan platiti ne prelazi 1.500,00 kuna, te je predviđeno da strane svoje ugovorne obveze ispune odmah, trgovac mora potrošaču dati na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na nekom drugom trajnom mediju obavijesti iz članka 57. stavka 1. točaka 2. i 3. ovoga Zakona kao i obavijest o cijeni ili načinu izračuna cijene s procjenom ukupne cijene, dok obavijesti iz članka 57. stavka 1. točaka 1., 8. i 11. ovoga Zakona trgovac može dati u usmenom obliku samo uz izričitu suglasnost potrošača.

(2) U slučaju sklapanja ugovora iz stavka 1. ovoga članka, pisana potvrda usmeno sklopljenog ugovora mora sadržavati sve obavijesti iz članka 57. stavka 1. ovoga Zakona.

### **Odsjek III.**

#### **FORMALNE PRETPOSTAVKE KOD SKLAPANJA UGOVORA NA DALJINU**

##### **Članak 66.**

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

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

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

##### **Članak 67.**

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

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

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

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

##### **Članak 68.**

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

##### **Članak 69.**

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



(2) Potvrda iz stavka 1. ovoga članka mora uključivati obavijest o svim podacima iz članka 57. stavka 1. ovoga Zakona osim ako su ti podaci potrošaču već dostavljeni na trajnom mediju prije sklapanja ugovora, kao i potvrdu prethodne suglasnosti potrošača iz članka 79. točke 13. ovoga Zakona, ako je primjenljivo.

#### **Članak 70.**

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

#### **Članak 71.**

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

#### **Odsjek IV.**

### **PRAVO NA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA**

#### *Opće odredbe*

#### **Članak 72.**

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

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

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

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

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

*Neispunjenje obveze obavještanja o pravu na jednostrani raskid ugovora*

**Članak 73.**

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

(2) Ako je trgovac dostavio potrošaču obavijest iz stavka 1. ovoga članka u roku od 12 mjeseci, računajući od rokova određenih u članku 72. ovoga Zakona, pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 72. ovoga Zakona istječe po proteku 14 dana od dana kada je potrošač primio tu obavijest.

*Način korištenja prava na jednostrani raskid ugovora*

**Članak 74.**

(1) Potrošač je dužan prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 72. ovoga Zakona obavijestiti trgovca o svojoj odluci da raskine ugovor i to putem obrasca za jednostrani raskid ugovora ili putem bilo koje druge nedvosmislene izjave kojom izražava svoju volju da raskine ugovor.

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

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

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

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

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

*Učinak jednostranog raskida ugovora*

**Članak 75.**

(1) Iskoristi li potrošač svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 72. ovoga Zakona, strane nisu dužne ispuniti svoje obveze iz ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija i ugovora sklopljenog na daljinu, odnosno u slučaju da je ponudu za sklapanje ugovora dao potrošač, strane nisu dužne sklopiti ugovor.

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

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

### ***Obveze trgovca u slučaju jednostranog raskida ugovora***

#### **Članak 76.**

(1) Iskoristi li potrošač svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 72. ovoga Zakona, trgovac mora bez odgađanja, a najkasnije u roku 14 dana od dana kad je zaprimio obavijest o odluci potrošača da raskida ugovor sukladno članku 74. ovoga Zakona, vratiti potrošaču sve što je ovaj platio na temelju ugovora.

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

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

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

### ***Obveze potrošača u slučaju jednostranog raskida ugovora***

#### **Članak 77.**

(1) Osim ako je trgovac ponudio da robu koju potrošač vraća sam preuzme, potrošač mora izvršiti povrat robe bez odgađanja a najkasnije u roku 14 dana od kada je, sukladno članku 74. ovoga Zakona, obavijestio trgovca o svojoj odluci da raskine ugovor.

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

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

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

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

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

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

(8) Ako jednostrano raskine ugovor o uslugama ili ugovor o isporuci vode, plina ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neograničenoj količini te isporuci toplinske energije, potrošač neće biti obvezan platiti dio cijene razmjeran onom što je trgovac ispunio potrošaču za vrijeme trajanja roka za jednostrani raskid ugovora, ako trgovac potrošaču nije dostavio obavijesti predviđene odredbama članka 57. stavka 1. točaka 8. i 10. ovoga Zakona, odnosno ako potrošač nije sukladno člancima 64. ili 70. ovoga Zakona izričito zahtijevao da pružanje usluge započne prije proteka roka za jednostrani raskid ugovora.

(9) Ako jednostrano raskine ugovor koji za predmet ima digitalni sadržaj koji nije isporučen na tjelesnom mediju, potrošač neće biti u obvezi platiti dio cijene ili troškova razmjernih onome što je trgovac ispunio potrošaču za vrijeme trajanja roka za jednostrani raskid ugovora, ako nije dao svoj izričit pristanak na to da ispunjenje ugovora započne prije proteka roka od 14 dana iz članka 72. ovoga Zakona, ako nije potvrdio da je upoznat s činjenicom da davanjem takvog pristanka gubi pravo na jednostrani raskid ugovora ili ako je trgovac pustio obavijestiti ga sukladno člancima 63. ili 69. ovoga Zakona.

### ***Utjecaj jednostranog raskida ugovora na povezane ugovore***

#### **Članak 78.**

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

### ***Isključenje prava na jednostrani raskid ugovora***

#### **Članak 79.**

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

1. ugovor o uslugama trgovac u potpunosti ispunio, a ispunjenje je započelo uz izričit prethodni pristanak potrošača te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora iz ovoga odsjeka ako usluga bude u potpunosti ispunjena,
2. predmet ugovora roba ili usluga čija je cijena ovisna o promjenama na financijskom tržištu koje su izvan utjecaja trgovca, a koje se mogu pojaviti za vrijeme trajanja prava potrošača na jednostrani raskid ugovora,
3. predmet ugovora roba koja je izrađena po specifikaciji potrošača ili koja je jasno prilagođena potrošaču,
4. predmet ugovora lako pokvarljiva roba ili roba kojoj brzo istječe rok uporabe,
5. predmet ugovora zapečaćena roba koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, ako je bila otpečaćena nakon dostave,
6. predmet ugovora roba koja je zbog svoje prirode nakon dostave nerazdvojivo pomiješana s drugim stvarima,
7. predmet ugovora isporuka alkoholnih pića čija je cijena ugovorena u trenutku sklapanja ugovora, a dostava može uslijediti tek nakon 30 dana, ako je cijena ovisna o promjenama na tržištu koje su izvan utjecaja trgovca,
8. potrošač posebno zahtijevao posjetu trgovca radi obavljanja hitnih popravaka ili poslova održavanja, s time da ako prilikom takvog posjeta, uz one usluge koje je potrošač izrijekom zahtijevao, trgovac pruži i neke druge usluge, odnosno isporuči i neku drugu robu osim one koja je neophodna za obavljanje hitnih popravaka ili poslova održavanja, potrošač ima pravo na jednostrani raskid ugovora u pogledu tih dodatnih usluga ili robe,
9. predmet ugovora isporuka zapečaćenih audio ili video snimaka, odnosno računalnih programa, koji su otpečaćeni nakon isporuke,
10. predmet ugovora isporuka novina, periodičnog tiska ili magazina, s iznimkom pretplatničkih ugovora za takve publikacije,
11. ugovor sklopljen na javnoj dražbi,
12. predmet ugovora pružanje usluge smještaja koji nije namijenjen stanovanju, pružanje usluge prijevoza robe, usluge najma vozila, usluge isporuke hrane i pića ili usluga vezanih uz slobodno vrijeme, ako je ugovoreno da usluga bude pružena određenog datuma ili u određenom razdoblju,
13. predmet ugovora isporuka digitalnog sadržaja koji nije isporučen na tjelesnom mediju ako je ispunjenje ugovora započelo uz izričit prethodni pristanak potrošača te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će time izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora.

## **Odjeljak II.**

### **SKLAPANJE NA DALJINU UGOVORA O PRODAJI FINANCIJSKIH USLUGA**

#### *Pojam*

#### **Članak 80.**

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

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

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

(4) U slučaju da se potrošaču sukcesivno pružaju određene usluge, odnosno da mu se pruža niz odvojenih usluga iste prirode, a da između njega i trgovca nije sklopljen početni ugovor, odredbe članka 81. do 86. ovoga Zakona primjenjivat će se samo kad se ta usluga pruža prvi put.

(5) Ako, u slučaju iz stavka 4. ovoga članka, usluga određene vrste potrošaču nije pružena u razdoblju od godinu dana, sljedeća usluga iste vrste smatrat će se prvom uslugom te će se, na tu uslugu primjenjivati odredbe članka 81. do 86. ovoga Zakona.

#### *Prethodna obavijest*

#### **Članak 81.**

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

(2) Prethodna obavijest iz stavka 1. ovoga članka mora sadržavati podatke koji su predviđeni člancima 82. do 85. ovoga Zakona.

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

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

(5) Uz izričiti pristanak potrošača, osoba koja u ime trgovca kontaktira s potrošačem, dužna je obavijestiti ga o svom identitetu, kao i o prirodi odnosa između nje i trgovca te podacima predviđenim člankom 83. podstavcima 1., 2. i 5. i člankom 84. točkom 1. ovoga Zakona.

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

(7) U svakom slučaju, trgovac je dužan dostaviti potrošaču obavijest koja sadrži sve podatke iz članka 82. do 85. ovoga Zakona prilikom ispunjenja svoje obveze iz članka 86. ovoga Zakona.

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

(9) Uz podatke koji su navedeni u stavcima 1. do 8. ovoga članka te člancima 82. do 85. ovoga Zakona, potrošač mora biti obaviješten i o svim ostalim podacima predviđenim propisima kojima se uređuju pojedine financijske usluge koje su predmet ugovora između potrošača i trgovca.

### **Članak 82.**

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

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

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

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

### **Članak 83.**

Obavijest o financijskoj usluzi koja je predmet ugovora sadrži:

1. opis osnovnih obilježja financijske usluge,

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

3. ako je potrebno, naznaku da financijska usluga uključuje financijske instrumente povezane s posebnim rizikom koji proizlazi iz specifičnosti tog instrumenta, odnosno financijske usluge koja se nudi,
4. ako je potrebno, naznaku da cijena ili rezultati financijske usluge ovise o promjenama na financijskom tržištu na koje trgovac nema utjecaja te naznaku da dosadašnja cijena i rezultati financijske usluge nisu pokazatelj buduće cijene i budućih rezultata te financijske usluge,
5. naznaku o postojanju mogućnosti da potrošač bude obvezan na plaćanje nekih dodatnih poreza ili troškova, u skladu s poreznim propisima koje ne plaća trgovcu, odnosno koje ne plaća putem trgovca,
6. bilo koje vremensko ograničenje valjanosti obavijesti,
7. pojedinosti u odnosu na plaćanje cijene i ispunjenje financijske usluge,
8. naznaku bilo kojeg dodatnog troška koji je potrošač dužan platiti za uporabu sredstava daljinske komunikacije.

#### **Članak 84.**

Obavijest o pojedinostima ugovora sadrži:

1. naznaku postoji li ili ne, pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora iz članka 87. ovoga Zakona te, kada to pravo postoji, naznaku roka u kojem se to pravo može ostvariti, pretpostavke pod kojima se ono može ostvariti, uključujući i naznaku iznosa na čije bi plaćanje potrošač mogao biti obvezan na temelju članka 90. stavka 3. ovoga Zakona, kao i naznaku posljedica neostvarivanja prava na jednostrani raskid ugovora,
2. minimalno trajanje ugovora o financijskoj usluzi, ako je riječ o usluzi koja se pruža trajno ili ponavljano,
3. naznaku o pravu na jednostrani raskid ili otkaz ugovora prije isteka vremena na koje je ugovor sklopljen, kao i naznaku ugovorne kazne ili bilo kojeg drugog oblika obeštećenja predviđenog ugovorom za te slučajeve,
4. praktične upute za ostvarivanje prava na jednostrani raskid iz članka 87. ovoga Zakona, uključujući adresu na koju se obavijest o raskidu dostavlja,
5. naznaku države čije je pravo mjerodavno za uređenje odnosa trgovca i potrošača prije sklapanja ugovora,
6. naznaku ugovorne odredbe o određivanju prava mjerodavnog za ugovor o financijskoj usluzi, kao i naznaku ugovorne odredbe o određivanju suda nadležnog za rješavanje sporova iz tog ugovora,
7. naznaku jezika na kojem ili na kojima su sastavljeni ugovor i prethodna obavijest te naznaku jezika na kojem ili na kojima će, uz pristanak potrošača, trgovac za vrijeme trajanja ugovora komunicirati s potrošačem.



### **Članak 85.**

Obavijest o načinu rješavanja sporova sadrži:

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

#### ***Oblik prethodne obavijesti***

### **Članak 86.**

- (1) U razumnom roku prije sklapanja ugovora ili predugovora trgovac će dostaviti potrošaču ugovorne odredbe i uvjete, te prethodnu obavijest iz članka 81. ovoga Zakona koja sadrži sve podatke navedene u člancima 82. do 85. ovoga Zakona, u pisanom obliku ili na nekom drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju.
- (2) Ako je na izričit zahtjev potrošača ugovor sklopljen uporabom sredstva daljinske komunikacije koje ne omogućava da mu se ugovorne odredbe i uvjeti, te prethodna obavijest iz članka 81. ovoga Zakona dostave u skladu sa stavkom 1. ovoga članka, trgovac će ispunit svoju obvezu iz stavka 1. ovoga članka odmah nakon sklapanja ugovora.
- (3) U svakom slučaju, potrošač je bilo u kojem trenutku tijekom trajanja ugovornog odnosa ovlašten zahtijevati da mu se dostavi primjerak ugovora koji je sklopio s trgovcem.
- (4) Potrošač je isto tako ovlašten promijeniti sredstvo daljinske komunikacije kojim se koristi, osim ako je to nespojivo sa sklopljenim ugovorom ili prirodom financijske usluge koja mu se pruža.

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

### **Članak 87.**

- (1) Svaki ugovor o financijskim uslugama sklopljen sredstvom daljinske komunikacije potrošač može, ne navodeći za to razloge, raskinuti u roku od 14 dana, odnosno u roku od 30 dana ako je riječ o ugovoru o životnom osiguranju i dobrovoljnom mirovinskom osiguranju.
- (2) Rok za raskid ugovora iz stavka 1. ovoga članka započinje teći od dana sklapanja ugovora, odnosno u slučaju sklapanja ugovora o životnom osiguranju i dobrovoljnom mirovinskom osiguranju od dana kada je potrošač obaviješten da je ugovor sklopljen.
- (3) Ako je, sukladno odredbi članka 86. stavka 2. ovoga Zakona, ugovor sklopljen prije nego što su potrošaču dostavljene ugovorne odredbe i uvjeti, te prethodna obavijest sa svim podacima iz članaka 82. do 85. ovoga Zakona, rok za raskid ugovora iz stavka 1. ovoga članka, započinje teći od dana kad su mu ugovorne odredbe i uvjeti te prethodna obavijest dostavljeni sukladno članku 86. stavcima 1. i 2. ovoga Zakona.

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

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

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

3. ugovor u potpunosti ispunjen na izričit zahtjev potrošača prije nego što je potrošač iskoristio svoje pravo na raskid ugovora iz ovoga članka.

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

#### **Članak 88.**

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

(2) Smatra se da je ugovor raskinut na vrijeme ako je obavijest o raskidu upućena unutar rokova iz članka 87. stavka 1. ovoga Zakona.

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

### ***Početak ispunjenja ugovora***

#### **Članak 89.**

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

(2) Trgovac nije ovlašten zahtijevati ispunjenje potrošačeve obveze iz ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora, predviđenog člankom 87. ovoga Zakona.

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

#### **Članak 90.**

(1) U slučaju jednostranog raskida ugovora iz članka 87. ovoga Zakona, potrošač ne odgovara za štetu koju je trgovac zbog toga pretrpio te nije dužan platiti nikakvu kaznu ili naknadu za raskid ugovora.

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

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

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

(5) Trgovac nema pravo zahtijevati od potrošača plaćanje bilo kojeg iznosa na temelju stavka 3. ovoga članka ako nije u stanju dokazati da je o mogućnosti toga plaćanja potrošač bio obaviješten u prethodnoj obavijesti iz članka 81. ovoga Zakona, na način predviđen člankom 84. točkom 1. ovoga Zakona.

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

(7) Raskine li potrošač ugovor na temelju članka 87. ovoga Zakona, trgovac je dužan bez odgađanja, a najkasnije u roku 30 dana od dana kad je trgovac ili od njega određena osoba obaviještena o raskidu ugovora, vratiti potrošaču sve što je na temelju tog ugovora od njega primio, umanjeno za iznos koji je trgovac ovlašten, na temelju stavka 3. ovoga članka, naplatiti od potrošača.

(8) Raskine li potrošač ugovor na temelju članka 87. ovoga Zakona, dužan je bez odgađanja, a najkasnije u roku 30 dana od dana odašiljanja obavijesti o raskidu, vratiti trgovcu ono što je od njega primio na temelju tog ugovora.

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

#### **Članak 91.**

Iskoristi li potrošač svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 87. ovoga Zakona, raskidom ugovora o financijskoj usluzi raskida se i svaki drugi ugovor koji je, na temelju ili u vezi s ugovorom o financijskoj usluzi, potrošač sklopio s trgovcem ili nekom drugom osobom koja je ugovor s potrošačem sklopila na temelju prethodnog sporazuma s trgovcem.

### ***Postupanje protivno odredbama ovog odjeljka***

#### **Članak 92.**

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

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

***Teret dokaza*****Članak 93.**

(1) Trgovac je dužan dokazati da je ispunio svoju obvezu prethodnog obavještanja potrošača te da je potrošač pristao sklopiti ugovor, odnosno pristao na to da mu trgovac započne pružati ugovorenu uslugu prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 87. ovoga Zakona.

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

***Odgovarajuća primjena*****Članak 94.**

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

**Glava IV.**

**UGOVOR O PRAVU NA VREMENSKI OGRANIČENU UPORABU (*timeshare*),  
UGOVOR O DUGOTRAJNOM TURISTIČKOM PROIZVODU, UGOVOR O  
PONOVOJ PRODAJI I UGOVOR O ZAMJENI**

***Područje primjene*****Članak 95.**

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

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

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

- općih pravila ugovornog prava,
- pravila koja se odnose na upis nekretnina ili pokretnina, kao i pravila o prijenosu prava vlasništva na nekretninama,
- pravila koja se odnose na uvjete osnivanja, odobrenja ili licenciranja,
- pravila kojima se utvrđuje pravna priroda prava koja su predmet ugovora uređenih ovom glavom Zakona.

### ***Opće odredbe***

#### **Članak 96.**

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

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

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

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

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

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

### ***Oglašavanje***

#### **Članak 97.**

(1) U svakom oglasu koji se odnosi na ugovore iz ove glave Zakona mora biti jasno naznačeno pravo dobivanja prethodne obavijesti iz članka 98. ovoga Zakona, kao i mjesto na kojem se ta obavijest može dobiti.

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

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

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

### ***Prethodna obavijest***

#### **Članak 98.**

- (1) U razumnom roku prije prihvaćanja ponude ili sklapanja bilo kojeg ugovora iz ove glave Zakona trgovac je dužan, u pisanom obliku, na papiru ili nekom drugom trajnom mediju, potrošaču na jasan i razumljiv način pružiti točnu i potpunu obavijest o ugovoru iz ove glave Zakona i to putem standardnog informacijskog obrasca.
- (2) Obavijest iz stavka 1. ovoga članka potrošaču mora biti besplatno stavljena na raspolaganje.
- (3) Sadržaj i oblik obavijesti iz stavka 1. ovoga članka pravilnikom propisuje ministar nadležan za područje zaštite potrošača.
- (4) Obavijest iz stavka 1. ovoga članka mora biti sastavljena na službenom jeziku ili jednom od službenih jezika države u kojoj potrošač ima boravište ili čiji je državljanin, prema njegovu izboru, a ako potrošač ima boravište ili je državljanin neke države članice Europske unije, može izabrati službeni jezik te države jedino ako je to ujedno službeni jezik Europske unije.

### ***Sadržaj ugovora***

#### **Članak 99.**

- (1) Podaci navedeni u prethodnoj obavijesti iz članka 98. ovoga Zakona čine sastavni dio ugovora iz ove glave Zakona i ne mogu se izmijeniti, osim ako se ugovorne strane izričito ne sporazume drugačije ili ako izmjene proizađu iz neuobičajenih i nepredvidivih okolnosti koje su izvan kontrole trgovca, a čije se posljedice nisu mogle spriječiti niti uz uporabu dužne pažnje.
- (2) Trgovac je dužan prije sklapanja ugovora obavijestiti potrošača pisanim putem, na papiru ili nekom drugom trajnom mediju, o izmjenama svakog podatka navedenog u prethodnoj obavijesti, a u ugovoru te izmjene moraju biti izričito navedene.
- (3) Pored podataka navedenih u prethodnoj obavijesti iz članka 98. ovoga Zakona, ugovori iz ove glave Zakona također moraju sadržavati:
  - podatke o identitetu, prebivalištu ili sjedištu ugovornih strana, kao i njihove potpise i
  - datum i mjesto sklapanja ugovora.
- (4) Prije sklapanja ugovora iz ove glave Zakona trgovac je dužan potrošača izričito upozoriti na postojanje prava na jednostrani raskid ugovora iz članka 100. ovoga Zakona, dužinu roka za taj raskid, kao i na zabranu plaćanja unaprijed za vrijeme trajanja tog roka za raskid.
- (5) Svaki ugovor iz ove glave Zakona mora sadržavati zaseban standardni obrazac za jednostrani raskid ugovora iz članka 100. ovoga Zakona.

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

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

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

#### **Članak 100.**

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

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

- dana sklapanja ugovora ili predugovora,

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

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

- istekom jedne godine i 14 dana računajući od dana iz stavka 2. ovoga članka, ako trgovac nije popunio standardni obrazac za jednostrani raskid ugovora iz članka 99. ovoga Zakona i dostavio ga potrošaču u pisanom obliku, na papiru ili nekom drugom trajnome mediju,

- istekom tri mjeseca i 14 dana računajući od dana iz stavka 2. ovoga članka, ako prethodna obavijest iz članka 98. ovoga Zakona nije dostavljena potrošaču u pisanom obliku, na papiru ili nekom drugom trajnom mediju.

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

(5) Ako je prethodna obavijest iz članka 98. ovoga Zakona dostavljena potrošaču u pisanom obliku, na papiru ili drugom trajnom mediju, u roku tri mjeseca od dana iz stavka 2. ovoga članka, rok za jednostrani raskid ugovora počinje teći od dana kada potrošač zaprimi prethodnu obavijest.

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

(7) Potrošač jednostrano raskida ugovor iz ove glave Zakona obaviješću u pisanom obliku, na papiru ili na drugom trajnom mediju, pri čemu koristi standardni obrazac za jednostrani raskid ugovora iz članka 99. stavka 5. ovoga Zakona.

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

### ***Učinak korištenja prava na jednostrani raskid ugovora***

#### **Članak 101.**

(1) U slučaju jednostranog raskida ugovora iz članka 100. ovoga Zakona potrošač nije dužan trgovcu naknaditi nikakve troškove niti je dužan platiti vrijednost usluge koja mu je na temelju ugovora bila ispunjena prije nego što je iskoristio svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 100. ovoga Zakona.

(2) U slučaju jednostranog raskida ugovora iz članka 100. ovoga Zakona potrošač ne odgovara za štetu koja nastane trgovcu zbog toga što je potrošač iskoristio svoje pravo na jednostrani raskid ugovora.

### ***Plaćanje unaprijed***

#### **Članak 102.**

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

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

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

#### **Članak 103.**

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

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

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

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



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

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

### ***Raskid povezanih ugovora***

#### **Članak 104.**

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

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

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

(4) Povezani ugovor raskida se u trenutku kad trgovac primi obavijest iz članka 100. ovoga Zakona, bez obzira na to je li povezani ugovor sklopljen s trgovcem ili trećom osobom, na temelju njezina sporazuma s trgovcem.

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

(6) Trgovac ili treća osoba s kojom je potrošač sklopio povezani ugovor dužna je potrošaču vratiti sve što je na temelju povezanog ugovora primila od njega, i to u roku 30 dana od dana kada je trgovac primio obavijest iz članka 100. ovoga Zakona.

### **Dio IV.**

## **PROCESNOPRAVNA ZAŠTITA PRAVA POTROŠAČA**

### **Glava I.**

## **IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA**

#### **Članak 105.**

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

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

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

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

## **Glava II.**

### **ZAŠTITA KOLEKTIVNIH INTERESA POTROŠAČA**

#### ***Tužba za zaštitu kolektivnih interesa potrošača***

#### **Članak 106.**

(1) Svako ovlašteno tijelo ili osoba ima pravo pokrenuti postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača protiv osobe čije je postupanje u suprotnosti s odredbama članka 4. stavka 1., članka 7., članaka 30. do 40., članka 42. i članka 44. do 104. ovoga Zakona, odredbama Zakona o obveznim odnosima u dijelu koji se odnosi na odgovornost za materijalne nedostatke i jamstvo za ispravnost prodane stvari, te ugovor o organiziranju putovanja, odredbama Zakona o elektroničkoj trgovini, odredbama Zakona o elektroničkim medijima u dijelu koji se odnosi na audiovizualnu medijsku uslugu, odredbama Zakona o potrošačkom kreditiranju, odredbama Zakona o uslugama, odredbama Zakona o lijekovima, Pravilnika o načinu oglašavanja o lijekovima i homeopatskim proizvodima, te Zakona o provedbi Uredbe (EU) br. 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o pravima putnika u prijevozu autobusima i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004.

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

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

#### **Članak 107.**

(1) Postupak iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona mogu tužbom za zaštitu kolektivnih interesa potrošača pokrenuti ovlaštena tijela ili osobe koje imaju opravdani interes za kolektivnu zaštitu potrošača, kao što su, primjerice, udruge za zaštitu potrošača, te državna tijela nadležna za zaštitu potrošača.

(2) Vlada Republike Hrvatske će na prijedlog ministra nadležnog za poslove zaštite potrošača odlukom odrediti tijela ili osobe ovlaštene za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih

interesa potrošača iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona pred nadležnim sudom iz članka 110. ovoga Zakona.

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

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

(5) Ako je postupanje određenog trgovca ili skupine trgovaca sa sjedištem u Republici Hrvatskoj, u suprotnosti s odredbama ovoga Zakona i drugih propisa koji su navedeni u članku 106. stavku 1. ovoga Zakona i utječe ili može utjecati na položaj potrošača u nekoj državi članici Europske unije, postupak iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona može pokrenuti udruga za zaštitu potrošača iz te države ili neko drugo neovisno državno tijelo koje je po propisima te države ovlašteno pokrenuti postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača.

(6) Postupak iz stavka 5. ovoga članka može se pokrenuti i protiv trgovaca sa sjedištem izvan Republike Hrvatske, a čije ponašanje dovodi do povrede propisa iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona.

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

### *Postupci koji prethode pokretanju sudskog postupka*

#### **Članak 108.**

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

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

#### **Članak 109.**

(1) Prije pokretanja postupka iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona, stranke mogu pokrenuti postupak mirenja pred centrom za mirenje radi postizanja nagodbe.

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

***Stvarna i mjesna nadležnost suda*****Članak 110.**

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

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

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

***Teret dokaza*****Članak 111.**

(1) Ako je postupak iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona pokrenut povodom povrede odredbi članka 4. stavka 1., članaka 39. i 40., članka 42., članaka 44. do 48. i članka 57. do 79. ovoga Zakona, trgovac je dužan dokazati da je potrošaču dostavio prethodnu obavijest, odnosno da se pridržavao rokova za ispunjenje ugovora.

(2) Ako je postupak iz članka 106. ovoga Zakona pokrenut povodom povrede odredbi članaka 80. do 94. ovoga Zakona, trgovac je dužan dokazati da je ispunio svoju obvezu prethodnog obavještanja potrošača te da je potrošač pristao sklopiti ugovor, odnosno pristao na to da mu trgovac počne pružati ugovorenu uslugu prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 87. ovoga Zakona.

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

**Članak 112.**

Ako je postupak iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona pokrenut povodom povrede odredbi članaka 30. do 38. ovoga Zakona, prilikom odlučivanja o tome je li poslovna praksa nepoštena neće se uzimati u obzir je li tom praksom nekome prouzročena šteta, odnosno je li vjerojatno da će nekome biti prouzročena šteta, kao niti je li trgovac protiv kojeg se vodi postupak kriv za nedopuštenost poslovne prakse.

***Predmnijeva netočnosti činjeničnih navoda*****Članak 113.**

(1) Ako je postupak iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona pokrenut povodom povrede odredbi članka 30. do 38. ovoga Zakona, nadležni sud iz članka 110. ovoga Zakona, ako je to primjereno s obzirom na okolnosti slučaja te uzimajući u obzir opravdane interese trgovca, će zahtijevati od trgovca protiv kojeg se postupak vodi da u roku od sedam dana dostavi dokaze koji potvrđuju istinitost činjeničnih navoda iznesenih u okviru poslovne prakse.

(2) Ako dokazi iz stavka 1. ovoga članka ne budu dostavljeni u roku predviđenom stavkom 1. ovoga članka ili ako nadležni sud iz članka 110. ovoga Zakona smatra da su dostavljeni dokazi nepotpuni ili nedovoljni, smatra se da su činjenični navodi izneseni u okviru poslovne prakse neistiniti.

***Odluka suda*****Članak 114.**

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

1. utvrditi čin povrede propisa o zaštiti potrošača iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona i precizno ga definirati,
2. narediti tuženiku da prekine s postupanjem koje je protivno propisima o zaštiti potrošača iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona, te narediti mu da, ukoliko je to moguće, usvoji mjere koje su potrebne za uklanjanje štetnih posljedica koje su nastale zbog njegovog protupravnog ponašanja i
3. zabraniti mu takvo ili slično ponašanje ubuduće.

***Objava sudske odluke*****Članak 115.**

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

***Sankcije za nepostupanje po odluci suda*****Članak 116.**

(1) Odlukom iz članka 114. ovoga Zakona kojom se usvaja tužbeni zahtjev, sud određuje rok za ispunjenje odluke.

(2) Sud će na zahtjev tijela ili osobe ovlaštene za pokretanje postupka iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona odrediti u svojoj odluci novčanu kaznu za slučaj da tuženik dobrovoljno ne ispunji obvezu iz sudske odluke, odnosno ukoliko je obvezu ispunio sa zakašnjenjem, za svaki dan zakašnjenja i to ovisno o ozbiljnosti povrede prava zaštite potrošača.

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

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

### ***Učinak sudske odluke prema trećima***

#### **Članak 117.**

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

(2) Ovrhu na temelju odluke iz stavka 1. ovoga članka može, osim tužitelja i ovlaštenog tijela ili osobe iz članka 107. stavka 2. ovoga Zakona, tražiti i svaki potrošač iz stavka 1. ovoga članka.

### ***Obvezujuća snaga sudske odluke za ostale sudove***

#### **Članak 118.**

Odluka suda donesena u postupku za zaštitu kolektivnih interesa potrošača iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona u smislu postojanja povrede propisa zaštite potrošača iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona obvezuje ostale sudove u postupku koji potrošač osobno pokrene radi naknade štete koja mu je uzrokovana postupanjem tuženika.

### ***Privremene mjere***

#### **Članak 119.**

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

(2) Privremena mjera iz stavka 1. ovoga članka može se odrediti bez dokazivanja pretpostavki za određivanje privremene mjere radi osiguranja nenovčane tražbine sukladno Ovršnom zakonu.

#### **Članak 120.**

Pokretanje ili vođenje postupka pokrenutog na temelju članka 106. stavka 1. ovoga Zakona ne spriječava osobu kojoj je, postupanjem trgovca koje je suprotno odredbama ovoga Zakona i drugih propisa koji su navedeni u članku 106. stavku 1. ovoga Zakona, prouzročena šteta da pokrene pred nadležnim sudom postupak za nadoknadu štete protiv trgovca koji joj je nedopuštenim postupanjem prouzročio štetu, da pred sudom pokrene postupak za poništenje ili utvrđivanje ništetnosti ugovora koji je sklopljen pod utjecajem nedopuštenog postupanja, odnosno da pred sudom pokrene bilo koji drugi postupak kojim će zahtijevati ostvarenje prava koja joj pripadaju na temelju pravila sadržanih u ovom ili drugim zakonima.

### *Dobrovoljna kontrola*

#### **Članak 121.**

(1) Pokretanje postupka iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona ne isključuje mogućnost dobrovoljne kontrole postupanja trgovaca od strane određenih samostalnih organizacija niti isključuje mogućnost da ovlašteno tijelo ili osoba navedena u članku 107. ovoga Zakona pokrene pred tim samostalnim organizacijama odgovarajući postupak protiv onih članova tih organizacija koji postupaju suprotno odredbama ovoga i drugih zakona, navedenih u članku 106. stavku 1. ovoga Zakona.

(2) Ako se postupak iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona pokreće zbog povrede odredbi članaka 30. do 38. ovoga Zakona, pokretanje tog postupka ne isključuje mogućnost kontrole nepoštene poslovne prakse od strane nositelja pravila postupanja trgovaca niti isključuje mogućnost da ovlašteno tijelo ili osobe navedena u članku 107. ovoga Zakona pokrenu pred nositeljem pravila postupanja trgovaca ili nekim njegovim tijelom odgovarajući postupak protiv onih trgovaca koji postupaju suprotno pravilima postupanja trgovaca.

(3) Pokretanje postupaka iz stavaka 1. i 2. ovoga članka ni u kojem slučaju ne predstavlja odricanje od prava da se protiv određenog trgovca, skupine trgovaca ili interesnih udruga trgovaca pokrene postupak predviđen člankom 106. ovoga Zakona.

### *Podredna primjena općih propisa procesnog prava*

#### **Članak 122.**

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

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

#### **Članak 123.**

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

**Dio V.****INSTITUCIONALNI OKVIR ZAŠTITE POTROŠAČA****Glava I.****NOSITELJI ZAŠTITE POTROŠAČA****Članak 124.**

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

***Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača*****Članak 125.**

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

(2) Vijeće čine predstavnici Ministarstva gospodarstva, Ministarstva financija, Ministarstva poljoprivrede, Ministarstva pomorstva, prometa i infrastrukture, Ministarstva zdravlja, Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije, Hrvatske narodne banke, Hrvatske energetske regulatorne agencije, Vijeća za vodne usluge, Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske obrtničke komore, Hrvatske udruge poslodavaca, trgovačkog suda, udruga za zaštitu potrošača i neovisni stručnjaci iz područja zaštite potrošača koji se imenuju na 4 godine.

(3) Vijeće je savjetodavno tijelo Vlade Republike Hrvatske.

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

(5) Rad Vijeća je javan.

(6) Vijeće donosi poslovnik o svom radu.

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

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

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



*Jedinice lokalne samouprave***Članak 126.**

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

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

**Odjeljak I.****UDRUGE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA****Članak 127.**

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

(2) Na udruge za zaštitu potrošača na odgovarajući način primjenjuju se odredbe Zakona o udrugama.

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

*Neovisnost udruga za zaštitu potrošača***Članak 128.**

(1) Udruge za zaštitu potrošača moraju u svojem djelovanju biti neovisne od trgovaca.

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

*Poslovi udruga***Članak 129.**

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

1. pružati preventivnu zaštitu putem informiranja i savjetovanja potrošača o njihovim pravima i obvezama,
2. provoditi, putem akreditiranih laboratorija, usporedne testove proizvoda i rezultate objavljivati u medijima,

3. provoditi preko akreditiranih laboratorija u zemlji, a po potrebi i u inozemstvu, naknadna ispitivanja proizvoda stavljenih na tržište,
4. pružati pomoć oštećenom potrošaču u nastupu prema trgovcu,
5. davati primjedbe i prijedloge kod donošenja propisa koji se odnose na područje zaštite potrošača,
6. obavljati i druge poslove iz područja zaštite potrošača.

## **Glava II.**

### **NACIONALNI PROGRAM ZAŠTITE POTROŠAČA**

#### **Članak 130.**

- (1) Nacionalnim programom zaštite potrošača određuju se ciljevi, mjere, prioriteta područja te aktivnosti u provođenju politike zaštite potrošača u određenom razdoblju.
- (2) Nacionalni program zaštite potrošača donosi Hrvatski sabor na prijedlog Vlade Republike Hrvatske za razdoblje od četiri godine.
- (3) Vlada Republike Hrvatske izvješćuje Hrvatski sabor o ostvarivanju politike zaštite potrošača iz Nacionalnog programa zaštite potrošača.

#### *Provođenje politike zaštite potrošača*

#### **Članak 131.**

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

#### *Savjetovanje, informiranje i izobrazba potrošača*

#### **Članak 132.**

- (1) Aktivnosti na području zaštite potrošača određene Nacionalnim programom zaštite potrošača, osobito savjetovanje, informiranje i izobrazbu potrošača mogu obavljati udruge za zaštitu potrošača ili druge fizičke ili pravne osobe na temelju javnog natječaja.
- (2) Javni natječaj za obavljanje poslova iz stavka 1. ovoga članka raspisuje ministar nadležan za poslove zaštite potrošača, čelnik tijela javne vlasti nadležnog za pojedino područje zaštite potrošača, odnosno čelnik tijela jedinice lokalne samouprave.
- (3) Udruge i druge fizičke i pravne osobe koje obavljaju poslove iz stavka 1. ovoga članka dužne su na svojim mrežnim stranicama objaviti godišnje izvješće o svojim aktivnostima koje sadrži i podatke o svim prihodima i troškovima rada.

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

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

### **Članak 133.**

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

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

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

## **Dio VI.**

### **INSPEKCIJSKI NADZOR**

#### **Članak 134.**

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

#### **Članak 135.**

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

#### **Članak 136.**

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

1. pristupiti svim bitnim dokumentima u bilo kojem obliku koji se odnose na kršenje prava potrošača unutar Europske unije,
2. zatražiti od trgovca sve bitne informacije koje se odnose na kršenje prava potrošača unutar Europske unije,
3. provesti potreban nadzor sukladno zakonu kojim se uređuje inspekcijski poslovi u gospodarstvu,
4. u pisanom obliku zahtijevati od trgovca da prestane s kršenjem prava potrošača unutar Europske unije i po potrebi javno objaviti,

5. zatražiti izjavu trgovca koji je odgovoran za kršenje prava potrošača unutar Europske unije kojom se obvezuje da će prestati s kršenjem prava unutar Europske unije i po potrebi javno ju objaviti,

6. narediti prestanak ili zabraniti kršenja prava potrošača unutar Europske unije i po potrebi javno objaviti pravomoćnu odluku,

(2) U slučaju da trgovac dragovoljno ne ispuni obvezu iz pravomoćne odluke iz stavka 1. točke 6. ovoga članka, pokrenut će prisilno izvršenje sukladno zakonu kojim se uređuje opći upravni postupak.

### **Članak 137.**

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

1. ne označi proizvode sukladno članku 6. ovoga Zakona,

2. maloprodajna cijena proizvoda i usluge i cijena za jedinicu mjere nije istaknuta jasno, vidljivo, čitljivo i na način kako je to propisano člankom 7. stavcima 1., 2., 5., 7. i 8. ovoga Zakona,

3. uvjeti prodaje nisu istaknuti jasno, vidljivo i čitljivo u poslovnim prostorijama trgovca (članak 8. stavak 2.),

4. prilikom posebnih oblika prodaje kao i prilikom odobravanja popusta za pojedine proizvode ili grupe proizvoda trgovac nije istaknuo cijenu u redovnoj prodaji i cijenu tijekom trajanja posebnog oblika prodaje odnosno popusta (članak 18. stavak 4.),

5. proizvode koje prodaje na akcijskoj prodaji nije jasno, vidljivo i čitljivo označio riječima “akcija” ili “akcijska prodaja” (članak 19. stavak 2.),

6. najveći postotak sniženja cijena na proizvodima ne iznosi najmanje jednu petinu količine svih proizvoda koji se prodaju na početku sezonskog sniženja (članak 21. stavak 5.),

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(4) Tržišni inspektor će rješenjem narediti trgovcu:

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

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

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

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

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

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

## **Dio VII.**

### **PREKRŠAJNE ODREDBE**

#### **Članak 138.**

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

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

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

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

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

5. uvjete prodaje ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo u prodajnom prostoru (članak 8. stavak 2.),

6. ne omogući provjeru ispravnosti zaračunatog iznosa u odnosu na kupljene proizvode ili pružene usluge (članak 9. stavak 1.),

7. ne omogući podnošenje pisanog prigovora u poslovnim prostorijama ili ne potvrdi primitak prigovora (članak 10. stavak 1.),

8. ne omogući podnošenje pisanog prigovora putem pošte, telefaks uređaja ili elektroničke pošte (članak 10. stavak 2.),

9. u poslovnim prostorijama vidljivo ne istakne obavijest o načinu podnošenja pisanih prigovora iz članka 10. stavaka 1. i 2. ovoga Zakona (članak 10. stavak 3.),

10. na računu ispostavljenom za javnu uslugu vidljivo ne istakne obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora (članak 10. stavak 4.),

11. u pisanom obliku ne odgovori na zaprimljeni prigovor potrošača iz članka 10. stavka 1. kao i na pisane prigovore potrošača zaprimljene putem pošte, telefaks uređaja ili elektroničke pošte najkasnije u roku 15 dana od dana zaprimljenog prigovora (članak 10. stavak 5.),

12. ne vodi i čuva evidenciju prigovora potrošača iz članka 10. stavaka 1. i 2. ovoga Zakona na trajnom mediju godinu dana od dana primitka pisanog prigovora potrošača (članak 10. stavak 6.),

13. ne ispostavi ponudu s opisom radova te upotrijebljenog materijala i dijelova za popravak za usluge popravaka i održavanja proizvoda čija je vrijednost veća od 500,00 kuna (članak 12. stavak 1.),

14. ne postupi sukladno članku 47. ovoga Zakona ukoliko se tijekom popravka pojavi potreba za dodatnim radovima i ugradnjom dodatnih dijelova (članak 12. stavak 2.),

15. ambalaža dovodi potrošača u zabludu u pogledu mase i veličine proizvoda te ako nije sukladna posebnim zahtjevima za ambalažu (članak 16. stavak 1.),

16. ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo cijenu proizvoda i usluge zamatanja (članak 16. stavak 2.),

17. na zahtjev potrošača ne zadrži ambalažu prodanog proizvoda (članak 16. stavak 3.),

18. ostavlja oglasne poruke i materijale u ili na poštanskim sandučićima, te na ili ispred kućnih vrata potrošača ako je takva zabrana na njima jasno napisana (članak 17. stavak 1.),

19. prodaje proizvode po cijeni koja nije niža od cijene tih proizvoda u redovnoj prodaji, te ako nije istaknuo cijenu u redovnoj i cijenu tijekom trajanja posebnog oblika prodaje (članak 18. stavak 1. i 4.),

20. je trajanje akcije dulje od 30 dana (članak 19. stavak 1.),

21. proizvodi na akcijskoj prodaji nisu jasno, vidljivo i čitljivo označeni riječima „akcija“ ili „akcijska prodaja“ (članak 19. stavak 2.),

22. pri oglašavanju akcijske prodaje ne navede njeno vremensko trajanje (članak 19. stavak 3.),

23. započne sa sezonskim sniženjem u razdoblju drugačijem od razdoblja iz članka 21. stavka 2., te ako sezonsko sniženje traje dulje od 60 dana (članak 21. stavak 2.),

24. prodaju iz članka 21. stavka 3. oglašava kao sezonsko sniženje (članak 21. stavak 4.),

25. najveći postotak na početku sniženja ne iznosi najmanje jednu petinu količine svih proizvoda koji se prodaju na sezonskom sniženju (članak 21. stavak 5.),

26. nije jasno, vidljivo i čitljivo označio na proizvodu ili na prodajnome mjestu da je riječ o prodaji proizvoda s greškom niti je upoznao potrošača u čemu se sastoji greška na proizvodu (članak 22.),

27. dodatno jasno, vidljivo i čitljivo nije istaknuo krajnji rok uporabe za proizvode kojima ističe rok uporabe (članak 23.),

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

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

30. pisanim putem ne obavijesti potrošača da ne može ispuniti ugovor (članak 44. stavak 2.),

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

32. prije nego potrošač sklopi ugovor iz članaka 57. do 79. ovoga Zakona ili bude obvezan odgovarajućom ponudom, nije na jasan i razumljiv način obavijestio potrošača o podacima iz članka 57. ovoga Zakona,

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Članak 139.**

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

1. tijelo javne vlasti koje uređuje pružanje javnih usluga potrošačima ne osnuje savjetodavno tijelo u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača i ako donosi odluke bez mišljenja savjetodavnog tijela ili ih donosi na netransparentan, neobjektivan i diskriminirajući način (članak 25. stavak 1.),

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

**Članak 140.**

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

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

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

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

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

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

6. na računu za javnu uslugu ne istakne iznos neplaćenog dospjelog novčanog potraživanja za prethodna razdoblja (članak 15. stavak 2.),

7. pokrene postupak prisilne naplate prije okončanja sudskog ili izvansudskog postupka u pogledu osporenih neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja (članak 15. stavak 3.),

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

9. naplati uslugu očitavanja mjernih uređaja, osim u slučajevima koji su određeni posebnim propisom (članak 24. stavak 3.),

10. ne omogućiti potrošaču upoznavanje unaprijed sa svojim općim uvjetima poslovanja, te uvjetima korištenja javnih usluga i javno ih ne objavi na svojim mrežnim stanicama (članak 24. stavak 4.),

11. pisanim putem ne obavijesti potrošača o svakoj promjeni svojih općih uvjeta poslovanja i uvjeta korištenja javnih usluga (članak 24. stavak 5.),

12. ne osnuje povjerenstvo za reklamacije potrošača ili u sastavu povjerenstva nema predstavnika udruga za zaštitu potrošača (članak 25. stavak 3.),

13. povjerenstvo za reklamacije potrošača ne odgovori pisanim putem na zaprimljenu reklamaciju u roku 30 dana od dana zaprimanja reklamacije (članak 25. stavak 6.),

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Dio VIII.****PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE****Članak 141.**

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

**Članak 142.**

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

**Članak 143.**

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

**Članak 144.**

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

**Članak 145.**

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

**Članak 146.**

Postupci pokrenuti do dana stupanja na snagu ovoga Zakona dovršit će se prema odredbama Zakon o zaštiti potrošača (Narodne novine, br. 79/2007, 125/2007, 75/2009, 79/2009, 89/2009, 133/2009, 78/2012 i 56/2013).

**Članak 147.**

Do dana stupanja na snagu propisa iz članka 142., 143. i 144. ovoga Zakona ostaju na snazi podzakonski propisi doneseni na temelju Zakon o zaštiti potrošača (Narodne novine, br. 79/2007, 125/2007, 75/2009, 79/2009, 89/2009, 133/2009, 78/2012 i 56/2013) u dijelu u kojem nisu u suprotnosti s ovim Zakonom i to:

1. Uredba o određivanju osoba ovlaštenih za pokretanje postupka radi zaštite kolektivnih interesa potrošača (Narodne novine, broj 124/2009),

2. Uredba o određivanju tijela za provedbu Uredbe (EZ-a) br.2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. listopada 2004. o suradnji nacionalnih tijela odgovornih za nadzor nad provedbom propisa o zaštiti potrošača (Narodne novine, broj 65/2010),
3. Odluka o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača (Narodne novine, br. 21/2008, 81/2008, 90/2008, 92/2008, 43/2009, 96/2009, 150/2009, 27/2010, 124/2010, 88/2011 i 98/2012),
4. Pravilnik o načinu isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda i usluga (Narodne novine, br. 52/2010 i 86/2010),
5. Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora o vremenski ograničenoj uporabi, dugotrajnim proizvodima za odmor, ponovnoj prodaji i zamjeni (Narodne novine, broj 134/2012),
6. Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o ugovoru o vremenski ograničenoj uporabi, dugotrajnim proizvodima za odmor, ponovnoj prodaji i zamjeni (Narodne novine, broj 134/2012).

#### **Članak 148.**

Danom stupanja na snagu ovoga Zakona prestaje važiti Zakon o zaštiti potrošača (Narodne novine, br. 79/2007, 125/2007, 75/2009, 79/2009, 89/2009, 133/2009, 78/2012 i 56/2013), osim članaka 30. do 52. i članaka 54. i 55. koji prestaju važiti 13. lipnja 2014. godine.

#### **Stupanje na snagu**

#### **Članak 149.**

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

## O B R A Z L O Ž E N J E

### **Uz članak 1.**

Ovim člankom je propisan predmet uređenja ovoga Zakona.

### **Uz članak 2.**

Ovim člankom uređuje se rodna jednakost.

### **Uz članak 3.**

Ovim člankom uređuje se usklađivanje s pravnim aktima Europske unije, odnosno navode se direktive pravne stečevine Europske unije u području zaštite potrošača koje su preuzete Zakonom o zaštiti potrošača u zakonodavstvo Republike Hrvatske.

### **Uz članak 4.**

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

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

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

### **Uz članak 5.**

Ovim člankom uređeno je značenje pojmova koji se koriste u ovom Nacrtu prijedloga zakona na način kako je to uređeno Direktivom Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. godine o ugovornim odredbama u potrošačkim ugovorima, koje se protive načelu savjesti i poštenja (nepoštenim odredbama), Direktivom 98/6/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 1998. godine o zaštiti potrošača vezana uz isticanje cijena na ponuđenim proizvodima, Direktivom 2009/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2009. o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača (kodificirana verzija), Direktivom 2002/65/EC o financijskim uslugama na daljinu, Direktivom 2005/29/EC o nepoštenim poslovnim djelovanjima, kojom se izmjenjuje Direktivom Vijeća broj 90/619/EEZ i Direktive 97/7/EZ i

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

#### **Uz članak 6.**

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

#### **Uz članak 7.**

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

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

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

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

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

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

#### **Uz članak 8.**

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



Nadalje, ovim se člankom propisuje se da uvjete prodaje proizvoda i pružanja usluga, trgovac mora jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti u poslovnim prostorijama.

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

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

#### **Uz članak 9.**

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

#### **Uz članak 10.**

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

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

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

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

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

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

#### **Uz članak 11.**

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

#### **Uz članak 12.**

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

**Uz članak 13.**

Ovim člankom uređuje se plaćanje predujmom, i to da ukoliko nije drugačije ugovoreno, a trgovac koji zahtijeva kupnju proizvoda ili usluge s predujmom dužan je prilikom isporuke proizvoda, odnosno usluge obračunati i isplatiti kamate po kamatnoj stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca za cijelo razdoblje, računajući od dana primljenog predujma do dana isporuke, ako je rok isporuke dulji od 30 dana.

Nadalje, propisano je da u slučaju, ako trgovac ne može isporučiti naručeni proizvod, dužan je potrošaču vratiti uplaćeni predujam te obračunati i isplatiti kamate po kamatnoj stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca za cijelo razdoblje, računajući od dana primljenog predujma do dana isplate.

**Uz članak 14.**

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

**Uz članak 15.**

Ovim člankom propisuje se da trgovac prilikom dostave obavijesti potrošaču za neplaćena dospjela novčana potraživanja ne smije potrošača teretiti troškom opomene. Svrha propisivanja ove odredbe, odnosno zabrane naplaćivanja opomene je u tome što trgovac zaračunava potrošaču zakonsku zateznu kamatu za vremensko razdoblje od dana dospjeća potraživanja do naplate istog, a čime pokriva trošak potrošačevog kašnjenja u naplati potraživanja, dok naplaćivanje troškova opomene predstavlja za potrošača samo dodatni trošak.

Nadalje, propisuje se da je trgovac koji pruža javnu uslugu dužan na računu izvijestiti potrošača o iznosu neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja za prethodna razdoblja, a kako bi potrošač imao informaciju o stanju duga, slijedom čega bi mogao izvršiti svoju obvezu plaćanja.

Također, propisuje se da u slučaju osporavanja neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja trgovca koji pruža javnu uslugu od strane potrošača u sudskom ili izvansudskom postupku nije dopušteno pokretanje postupka prisilne naplate do okončanja istih. Na ovaj način spriječili bi se dodatni troškovi za potrošače.

**Uz članak 16.**

Ovim člankom propisuju se obveze trgovca u vezi s ambalažom proizvoda na način da ista ne smije potrošača dovoditi u zabludu u pogledu mase i veličine proizvoda, kao i da trgovac na zahtjev potrošača mora zadržati ambalažu prodanog proizvoda i zbrinuti je sukladno posebnim propisima. Također, propisano je da u slučaju zamatanja posebnim papirom, trgovac mora takvu uslugu jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti.

**Uz članak 17.**

Ovim člankom zabranjuje se trgovcu ostavljanje oglasnih poruka i materijala u i na poštanskim sandučićima, te na ili ispred kućnih vrata potrošača, te se propisuje odgovornost trgovca za nepropisno ostavljanje oglasnih poruka i materijala.

**Uz članke 18. do 23.**

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

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

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

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

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

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

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

**Uz članak 24.**

Ovim člankom uređuju se usluge koje se u smislu Zakona o zaštiti potrošača smatraju javnim te se propisuje način prodaje javnih usluga.

Također, propisano je da trgovac mora potrošaču omogućiti upoznavanje unaprijed sa općim uvjetima poslovanja i uvjetima korištenja javnih usluga i te uvjete javno objaviti na svojim mrežnim stranicama, kao i da je o svakoj promjeni uvjeta korištenja javnih usluga dužan pisano obavijestiti potrošača.

**Uz članak 25.**

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

Naime, predlaže se da potrošač, ukoliko ima pritužbu koja se odnosi na javnu uslugu, treba se prvo putem pisanog prigovora obratiti trgovcu koji pruža predmetnu javnu uslugu. Ukoliko pritužbu nije moguće riješiti putem pisanog prigovora, potrošač ima mogućnost obratiti se povjerenstvu za reklamacije potrošača koje je dužan osnovati trgovac koji pruža javnu uslugu. Povjerenstvo je dužno odgovoriti potrošaču u roku 30 dana od dana zaprimljene reklamacije.

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

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

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

#### **Uz članak 26.**

Ovim člankom obvezuju se trgovci koji pružaju javnu uslugu putem distribucijske mreže da moraju potrošačima omogućiti priključak na distribucijsku mrežu i uporabu priključka, mreže i usluga u skladu s posebnim propisima, koncesijskim ugovorima i općim aktima jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave.

#### **Uz članak 27.**

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

#### **Uz članak 28.**

Ovim člankom obvezuje se trgovac koji pruža javnu uslugu da mora održavati kvalitetu pružene javne usluge u skladu sa zakonom, posebnim propisima i pravilima struke.

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

#### **Uz članak 29.**

Ovim člankom propisuje se da su tijela koja dodjeljuju ovlaštenje za obavljanje javne usluge dužna osigurati, svaki u djelokrugu svojih zakonom propisanih nadležnosti da nositelj spomenutog ovlaštenja vodi računa o sigurnosti, redovitosti i kvaliteti pri pružanju javne usluge. Isto tako, propisuje se da su nadležna tijela dužna omogućiti uvjete za tržišno natjecanje na području javnih usluga.

**Uz članke 30. do 38.**

Ovim člancima uređuje se nepoštena poslovna praksa. Tako se definira koje je područje primjene ovih članaka te se zabranjuje nepoštena poslovna praksa.

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

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

Ovi članci propisuju opću obvezu svim trgovcima da svoje poslovanje prema potrošačima obavljaju pošteno. Konkretno, obvezuje trgovce da ne zavaravaju potrošače u određenim radnjama ili propuštanjima u svojoj poslovnoj praksi te da ih ne podvrgavaju agresivnoj poslovnoj praksi. Opseg odredbi ovih članaka ograničen je na zaštitu ekonomskih interesa potrošača i ne ulazi u reguliranje ostalih neekonomskih interesa potrošača kao što su primjerice zdravlje i sigurnost ili dobar ukus, odnosno pristojnost – npr. koriste li se u reklamama dijelovi obnaženog tijela ili ne.

Ove odredbe usklađuju se s Direktivom 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća („Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi”) (Tekst značajan za EGP) (SL L 149 11.6.2005.)

**Uz članke 39. do 48.**

Člankom 39. uređeno je područje primjene odredbi dijela III. glave I i glave III., Odjeljka I. Prijedloga Zakona kojima se uređuju potrošački ugovorni odnosi. Tako je tim člankom određeno da se te opće odredbe odnose općenito na sve potrošačke ugovore, pa čak i na one temeljem kojih se potrošačima pružaju tzv. javne usluge (voda, plin, električna energija i toplinska energija). Ovako široka formulacija članka 39. omogućava da se ovim pravilima kojima se uređuju potrošački ugovorni odnosi obuhvate svi ugovori, bez obzira na status trgovca, dakle bez obzira je li riječ o osobama javnog prava ili osobama privatnog prava, kao i na sve vrste ugovora, bez obzira na to što predstavlja predmet ugovora.

Ipak, člankom 40. taksativno su navedeni ugovori na koje se ne primjenjuju opće odredbe dijela III. glave I i glave III., Odjeljka I. ovoga Prijedloga zakona, sukladno odgovarajućoj odredbi Direktive 2011/83/EU o pravima potrošača, a sadrži one ugovore koji, bilo zbog naravi robe ili usluge koji predstavljaju predmet ugovora bilo zbog načina njihova sklapanja, nisu pogodni da budu uređeni ovim dijelom Zakona.

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

Člankom 41. definira se pravna priroda odredbi ovoga Prijedloga zakona kojima se uređuju potrošački ugovori. Stavkom 1. predmetnog članka određeno je da se potrošači ne mogu valjano odreći niti im se mogu valjano ograničiti prava koja imaju na temelju potrošačkog zakonodavstva, da bi se stavkom 2. istog članka propisala pravna posljedica ugovornih odredaba kojima bi se, protivno zabrani iz stavka 1. ovoga članka, prava potrošača ipak ograničavala. Budući da su takve ugovorne odredbe zabranjene, sukladno općim pravilima ugovornog prava, stavkom 2. predmetnog članka propisano je da će takve odredbe biti ništetne. Navedenim odredbama nije, međutim, propisana potpuna kogentnost zakonskih odredaba o zaštiti potrošača, već tzv. polu-kogentnost tih odredaba. Naime, kao što to proizlazi iz članka 41. stavka 2. ovoga Prijedloga zakona ugovornim bi se odredbama moglo odstupiti od onoga što je predviđeno ovim Prijedlogom zakona, ali jedino ako bi to odstupanje išlo u korist potrošača, drugim riječima ako bi mu se tom promjenom davalo više prava nego što je to predviđeno zakonskim pravilima. Stavcima 3. i 4. članka 41. ovoga Prijedloga zakona predviđena su posebna pravila međunarodnog privatnog prava koja će se primjenjivati u slučaju ugovora s međunarodnim elementom. Navedenim odredbama ne dovodi se u pitanje pravo ugovornih strana da ugovore mjerodavno pravo. No, kako se izborom mjerodavnog prava potrošača ne bi lišilo zaštite koja mu je ovim Prijedlogom zakona i drugim zakonima pružena, navedenim je odredbama ovoga Prijedloga zakona predviđeno da se izborom mjerodavnog prava hrvatskog potrošača ne može lišiti one zaštite na koju ima pravo temeljem ovoga Prijedloga zakona i drugih zakona. U tom smislu, ako bi u konkretnom slučaju ugovorne strane ipak ugovorile mjerodavno pravo, sud koji odlučuje o eventualnom sporu između trgovca i potrošača morao bi prethodno utvrditi pruža li izabrano pravo hrvatskom potrošaču istu razinu zaštite koju mu pruža hrvatsko pravo te bi trebao primijeniti to strano pravo jedino ako bi došao do zaključka da hrvatskom potrošaču to strano pravo pruža istu razinu zaštite kao i hrvatsko pravo. U suprotnom, morao bi odbiti primijeniti strano izabrano pravo i primijeniti hrvatsko pravo.

Člankom 42. propisana je opća obveza obavještanja potrošača u predugovornom stadiju. Tom su odredbom taksativno navedene informacije koje je trgovac dužan dostaviti potrošaču prije sklapanja ugovora, odnosno prije nego što potrošač postane vezan ponudom. Navedena odredba usklađena je sa člankom 5. Direktive 2011/83/EU. Navedenom je odredbom Direktive državama članicama Europske unije izrijeком дано овлаštenje да u svojem nacionalnom zakonodavstvu propišu dužnost obavještanja i o nekim elementima koji nisu izrijeком spomenuti u navedenoj odredbi Direktive. Republika Hrvatska tu je mogućnost iskoristila, umetnuvši dva podatka koja su trgovci dužni dati potrošaču mimo onih podataka koje bi trgovci bili dužni dati potrošaču i temeljem Direktive 2011/83/EU. To su podatak o adresi elektroničke pošte trgovca, ako ona postoji (točka 2. stavka 1. članka 41. ovoga Prijedloga zakona) te podatak o ispravama koje je trgovac priredio radi lakše uporabe proizvoda (točka 6. stavka 1. članka 42. ovoga Prijedloga zakona). Sukladno Direktivi 2011/83/EU, stavkom 2. članka 41. ovoga Prijedloga zakona predviđeno je da se obveza obavještanja, predviđena tim člankom, ne odnosi na svakodnevne poslove koji se ispunjavaju u trenutku njihova sklapanja.

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

Člankom 43. ovoga Prijedloga zakona sadrži temeljno pravilo ugovornog prava, pravilo *pacta sunt servanda*, koje određuje da se ugovor mora ispuniti onako kako glasi i u skladu s kogentnim odredbama zakona. Povrh toga, navedenom je odredbom upućeno na podrednu primjenu Zakona o obveznim odnosima u slučaju materijalnog nedostataka na predmetu ugovora.

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

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

Člankom 46. ovoga Prijedloga zakona uređeno je pitanje pravnog tretmana proizvoda koji su dostavljeni potrošaču bez njegove narudžbe. Navedenom je odredbom preuzeto pravilo članka 27. Direktive 2011/83/EU. kojim je propisano kako slanje proizvoda bez narudžbe potrošača predstavlja nepoštenu poslovnu praksu, koja je ovim Prijedlogom Zakona zabranjena te da će se svaki takav proizvod smatrati promidžbenim darom trgovca, koji potrošač može zadržati bez naplate. Povrh toga, propisana je ništetnost ugovorne odredbe kojom bi se predvidjelo da šutnja potrošača na dostavljeni proizvod predstavlja prihvaćanje ponude. Na taj način je spriječeno da svojom pasivnošću, odnosno izostankom reakcije na nenaručeni proizvod potrošači budu obvezani na kupnju.

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

**Uz članke 49. do 56.**

Ovim člancima uređene su nepoštene odredbe u potrošačkim ugovorima. Tako je definirano koja ugovorna odredba se smatra nepoštenom te su nabrojene pojedine ugovorne odredbe koje se mogu smatrati nepoštenima i okolnosti koje se uzimaju o obzir prilikom ocjene ugovora.

Nadalje, propisano je kako nije dopušteno ocjenjivati jesu li ugovorne odredbe o predmetu i cijeni ugovora poštene, zatim oblik ugovora, tumačenje ugovora i posljedice nepoštenosti ugovorne odredbe. Isto tako, određeno je da svaka ovlaštena osoba ima pravo zahtijevati od suda da se zabrani korištenje nepoštenih ugovornih odredbi te određuje koje su osobe ovlaštene za pokretanje postupka.

Ove odredbe usklađuju se sa Direktivom Vijeća 93/13/EEC od 5. travnja 1993. o nepoštenim odredbama u potrošačkim ugovorima.

**Uz članke 57. do 79.**

Člancima 57. do 79. ovoga Prijedloga zakona uređeno je sklapanje ugovora na daljinu i sklapanje ugovora izvan poslovnih prostorija i to u skladu s relevantnim odredbama Direktive 2011/83/EU.

Naime, Direktivom 2011/83/EU jedinstveno je uređena materija koja je u ranije važećem Zakonu bila uređena dvjema direktivama i to Direktivom 85/577/EZ o sklapanju ugovora izvan poslovnih prostorija trgovca i Direktivom 97/7/EZ o sklapanju ugovora na daljinu, tako da navedene odredbe ovog Prijedloga zakona sadrže jedinstvena pravila za oba načina sklapanja ugovora. Navedenim se odredbama uređuju dva temeljna prava potrošača prilikom sklapanja ugovora na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija trgovca i to pravo na obavještenost i pravo na raskid ugovora bez navođenja razloga.

Člancima 57. do 61. ovoga Prijedloga zakona propisana je i detaljno uređena obveza trgovca da prije sklapanja ugovora na daljinu ili izvan njegovih poslovnih prostorija obavijesti potrošača o svemu što je ovome potrebno da bi donio informiranu obavijest o kupnji. Pravila iz ovog članka usklađena su s odredbom članka 6. Direktive 2011/83/EU.

Odredbama članka 57. stavka 1. naveden je taksativni popis obavijesti koje je trgovac dužan prenijeti potrošaču. Taj je popis usklađen s odredbom članka 6. stavkom 2. Direktive 2011/83/EU i sadrži niz elemenata koji se odnose na samoga trgovca, robu, način isporuke ili predaje robe, pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora, trajanje ugovora, eventualna sredstva osiguranja, i slično. Kako bi se osiguralo da obavijesti koje je trgovac dao potrošaču prije sklapanja ugovora budu točne, odnosno da ih trgovac ne može mijenjati bez pristanka potrošača, odredbom članka 57. stavka 4. ovog Prijedloga zakona propisano je da se ugovorom sadržaj te obavijesti može izmijeniti jedino uz izričit pristanak obiju strana.

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

Člankom 6. stavka 7. Direktive 2011/83/EU dopušteno je državama članicama da zadrže ili usvoje neka dodatna pravila u pogledu obavješćavanja proizvoda. Republika Hrvatska iskoristila je tu opciju i u članka 57. stavku 7. ovoga Prijedloga Zakona predvidjela posebno pravilo koje se odnosi na jezik obavijesti, a prema kojem obavijest iz toga članka mora biti napisana na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu, što ne isključuje mogućnost korištenja drugih jezika ili potrošaču lako razumljivih znakova.



Člankom 58. ovoga Prijedloga zakona uređen je međusobni odnos obveze obavještanja iz ovoga Prijedloga Zakona i obveze obavještanja sadržane u Zakonu o uslugama i Zakonu o elektroničkoj trgovini.

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

Člankom 60. ovoga Prijedloga zakona teret dokaza u pogledu ispunjenja obveze obavještanja prebačen je na trgovca. Na taj način u značajnoj je mjeri olakšan položaj potrošača jer će u stvarnosti trgovac morati voditi računa o tome da sačuva dokaze o tome je li prije sklapanja ugovora potrošača obavijestio na način propisan ovim Prijedlogom zakona.

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

Člancima 62. do 65. ovoga Prijedloga zakona predviđene su formalne pretpostavke u pogledu ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija. Navedene su odredbe usklađene s odredbama članka 7. Direktive 2011/83/EU.

Člankom 62. ovoga Prijedloga zakona predviđeno da predugovorna obavijest kojom trgovac obavještava potrošača o važnim elementima njihova budućeg ugovora mora biti dana u pisanom obliku, bilo na papiru ili nekom drugom trajnom mediju.

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

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

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

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

Člankom 66. ovoga Prijedloga zakona propisana su neka temeljna pravila u pogledu forme, odnosno oblika obavijesti danih putem sredstava daljinske komunikacije. Tako je predviđeno da obavijest mora biti prilagođena sredstvu komunikacije koje se koristi, a da svakako mora biti jasna i lako razumljiva. Isti članak nadalje posebno uređuje situacije u kojima se koristi sredstvo komunikacije ograničena prostora ili vremena te situacije u kojima trgovac kontaktira potrošača putem telefona, određujući pritom posebne obveze koje trgovac ima u takvim situacijama.

Članak 67. ovoga Prijedloga zakona posebno propisuje obveze trgovca u pogledu obavještanja potrošača u situacijama u kojima je potrošač dužan nešto platiti. Pritom je

posebno predviđeno da će u slučaju da trgovac ne postupi u skladu s onim što je predviđeno tom odredbom, ugovor koji on sklopi s potrošačem biti ništetan, odnosno da će potrošačeva ponuda biti neobvezujuća.

Člankom 68. ovoga Prijedloga zakona posebno je predviđena obveza trgovca da unaprijed obavijesti potrošača o svakom eventualnom ograničenju u dostavi te o prihvaćenim sredstvima plaćanja.

Člankom 69. ovoga Prijedloga zakona propisana je obveza trgovca da u određenom trenutku dostavi potrošaču obavijest o sklopljenom ugovoru na nekom trajnom mediju kako bi, u slučaju potrebe, potrošač mogao dokazivati postojanje i sadržaj ugovora sklopljenog na daljinu.

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

Konačno, člankom 71. ovoga Prijedloga zakona uređen je odnos pravila ovog odjeljka i pravila Zakona o elektroničkoj trgovini.

Člancima 72. do 79. ovoga Prijedloga zakona predviđena su posebna pravila o jednostranom raskidu ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija trgovca i ugovora sklopljenih na daljinu. Navedene su odredbe usklađene s odredbama članka 9. do 16. Direktive 2011/83/EU. Riječ o je specifičnom načinu raskida ugovora koji ovlašćuje potrošača da u određenom, relativno kratkom vremenskom periodu promijeni mišljenje u pogledu ugovora kojeg je sklopio i prekine taj ugovorni odnos jednostranom izjavom volje, bez ikakvih negativnih posljedica po njega. Ovim raskidom potrošač se može poslužiti bez obzira na razloge koji su ga naveli da raskine ugovor i tom pogledu on predstavlja značajno odstupanje od načela pacta sunt servanda, kojim je obilježeno ugovorno pravo pa tako i ugovorno potrošačko pravo. Ovo pravo na jednostrani raskid ugovora opravdava se činjenicom da u slučaju sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija i na daljinu na potrošača djeluje tzv. faktor iznenađenja, zbog čega potrošač sklapa ugovor koji uistinu ne želi, odnosno kupuje proizvod koji ne treba ili koji odudara od predodžbe koju je potrošač imao u pogledu toga proizvoda.

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

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

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

Člankom 78. ovoga Prijedloga zakona uređen je utjecaj jednostranog raskida ugovora sklopljenog na daljinu ili izvan poslovnih prostorija trgovca na tzv. povezane ugovore pa je predviđeno da će jednostranim raskidom ugovora sklopljenog na daljinu ili izvan poslovnih prostorija ujedno doći i do automatskog raskida povezanih ugovora.

Konačno, člankom 79. ovoga Prijedloga zakona taksativno su navedene situacije u kojima potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora sklopljen izvan poslovnih prostorija ili na daljinu.

#### **Uz članke 80. do 94.**

Ovim člancima uređeni su potrošački ugovori o financijskim uslugama koji su sklopljeni na daljinu. Tako je definiran pojam potrošačkog ugovora o financijskim uslugama sklopljenog na daljinu, o pravu potrošača na dobivanje prethodne obavijesti o davatelju financijske usluge, o financijskoj usluzi koja je predmet ugovora, o načinu rješavanja sporova i drugim pojedinostima ugovora te oblik prethodne obavijesti.

Nadalje, propisano je pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora u roku od 14, odnosno 30 dana ako je riječ o ugovoru o životnom osiguranju, oblik jednostranog raskida ugovora, početak ispunjenja ugovora, posljedice jednostranog raskida ugovora, utjecaj raskida potrošačkog ugovora o financijskoj usluzi na druge ugovore, teret dokaza u parničnom postupku pokrenutom protiv trgovca glede sporova vezanih za ugovore o financijskim uslugama na daljinu.

Sukladno ovim odredbama, trgovac je obvezan potrošača u slučaju sklapanja ugovora o financijskim uslugama na daljinu unaprijed u pisanoj formi obavijestiti o davatelju financijske usluge, financijskoj usluzi koja je predmet ugovora, daljnjim pojedinostima ugovora te načinu rješavanja sporova. Isto tako, potrošač ima pravo u roku od 14 dana od sklapanja ugovora taj ugovor raskinuti bez navođenja razloga.

Ove odredbe usklađuju se s Direktiva 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. o trgovanju na daljinu financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima i o izmjeni Direktive Vijeća 90/619/EEZ i direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ (SL L 271 9.10.2002.)

#### **Uz članak 95.**

Ovim člankom uređuje se ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji, te ugovor o zamjeni.

Ugovor o vremenski ograničenoj uporabi (*timeshare*) je dugotrajni ugovor (u svakom slučaju dužem od jedne godine) kojim potrošač za sebe stječe pravo noćenja u više navrata i to bez obzira o kojem je smještajnom objektu riječ. Predmet ugovora o vremenski ograničenoj uporabi može biti nekretnina (npr. turistički apartman, soba u hotelu, itd.) ili pokretnina (npr. jahta, jedrilica, soba u *cruiseru*, auto-kamper i sl.). Nadalje, osim sadržajnog kriterija, za kvalifikaciju nekog ugovora kao ugovora o ograničenoj uporabi, potrebno je da se ispuni i vremenski kriterij, odnosno da je riječ o ugovoru koji se sklapa na razdoblje duže od jedne godine.

Ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu je ugovor koji je također sklopljen na razdoblje duže od jedne godine kojim potrošač uz naknadu primarno stječe pravo na popust ili druge pogodnosti u pogledu smještaja, vezano ili nevezano uz putovanje ili ostale usluge. U tom

smislu, pod dugotrajnim turističkim proizvodima misli se poglavito na tzv. „*Discount Holiday Clubs*“, odnosno klubove koji potrošačima nude povoljnije cijene pojedinih turističkih usluga. Temeljne karakteristike tih „klubova popusta“ vrlo su slične temeljnim karakteristikama ugovora o vremenski ograničenoj uporabi (*timeshare*): potrošač unaprijed plaća značajan iznos da bi se učlanio u klub te da bi mu se omogućilo korištenje pogodnosti kluba, poput servisa rezerviranja smještaja, unajmljivanja automobila, rezervacije letova, osiguranja i ostalih turističkih usluga po znatno sniženim cijenama; odnose se na vremenski ponavljano korištenje turističkih usluga kroz duže vremensko razdoblje; oglašavaju se i prodaju istim prodajnim kanalima i istim prodajnim metodama kao i ugovor o vremenski ograničenoj uporabi (*timeshare*).

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

Nadalje, propisuje se da se posebnim propisima uređuje niz drugih pitanja vezanih uz ugovore iz ovoga članka, poput pitanja njihove pravne naravi, pitanja pretpostavaka koje je potrebno ostvariti da bi se netko mogao baviti djelatnošću nuđenja na tržištu dugotrajnih turističkih proizvoda, pitanja pretpostavaka upisa stečenoga prava u zemljišne knjige ili druge javnopravne ili privatnopravne registre, te da pravila dijela III. glave IV. ovog Prijedloga zakona niti na koji način ne utječu na sadržaj i primjenu tih posebnih propisa. Primjerice, pravo na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*) može biti stvarnopravne naravi (npr. kupnja etažnog vlasništva ili suvlasničkog dijela) ili obveznopravne naravi (zakup ili najam prostora). Nadalje, neki oblici *timeshare*-a pretpostavljaju ulazak u određenu zajednicu, npr. ortaštvo ili trgovačko društvo, u državama koje to omogućavaju. To pitanje pravne naravi *timeshare*-a nije uređeno ovim propisom. Kako ne bi bilo sporno da se ovim zakonom uređuje samo zaštita potrošača prilikom sklapanja naprijed spomenutih ugovora, a ne i ostala pravna pitanja vezana uz te ugovore, izričito je propisano da se predloženim odredbama ne dovodi u pitanje primjena općih pravila ugovornog prava, pravila koja se odnose na upis nekretnina ili pokretnina, kao i pravila o prijenosu prava vlasništva na nekretninama, pravila koja se odnose na uvjete osnivanja, odobrenja i licenciranja i pravila kojima se utvrđuje pravna narav prava koja su predmet ugovora obuhvaćenih ovim odredbama.

#### **Uz članak 96.**

Ovaj članak propisuje da ugovor mora biti sklopljen u pisanom obliku, i to bilo na papiru ili nekom drugom trajnom mediju (npr. u obliku elektroničkog zapisa). Pritom mora biti sastavljen na jednom od jezika koje potrošač razumije (po njegovom izboru, bilo službenom

jeziku države njegovog boravišta ili službenom jeziku države čije državljanstvo potrošač ima), s time da ugovor o vremenski ograničenoj uporabi (*timeshare*) nužno mora biti sastavljen i na hrvatskom jeziku ako se odnosi na nekretninu koja se nalazi na teritoriju Republike Hrvatske ili ako trgovac obavlja svoju prodajnu djelatnost na području Republike Hrvatske. Ako je riječ o potrošaču čije je boravište u nekoj državi članici Europske unije ili koji je državljanin neke države članice Europske unije, potrošač može izabrati da ugovor bude sastavljen na službenom jeziku te države članice jedino ako je riječ o jeziku koji je ujedno i službeni jezik Europske unije. Ako se ugovor o vremenski ograničenoj uporabi (*timeshare*) odnosi na određenu nekretninu, tada mora biti sastavljen i na službenom jeziku, odnosno jednom od službenih jezika, države u kojoj se nekretnina nalazi. Budući da kod ovih ugovora postoji mogućnost da ugovor bude sklopljen u više jezičnih inačica, posebno je propisano da će u takvom slučaju svaka jezična inačica imati svojstvo izvornika, a kako bi se omogućilo potrošaču da zadrži za sebe primjerak ugovora, u svrhu dokazivanja sklopljenog ugovora te prava i obveza koja iz njega proizlaze, a da mu istodobno bude omogućeno da na temelju takvog ugovora eventualno upiše stečeno pravo u neke registre, predviđeno je da potrošač mora primiti najmanje dva primjerka ugovora iz ove glave ovoga Prijedloga zakona.

#### **Uz članak 97.**

Ovim člankom propisano je da prilikom svakog oglašavanja koje se odnosi na ugovore uređene ovim odredbama mora jasno biti navedeno pravo potrošača da dobije prethodnu obavijest, kao i mjesto gdje se ta obavijest može dobiti. Na taj će način potrošač, prije nego li uopće stupi u kontakt s trgovcem koji nudi takav proizvod, biti upoznat s činjenicom da unaprijed, prije nego li odluči sklopiti ugovor, mora i može dobiti određene obavijesti o temeljnim karakteristikama proizvoda koji mu se nudi kao i uvjetima ugovora pod kojima može steći taj proizvod, a koje će mu omogućiti da donese odluku o tome hoće li ili ne sklopiti takav ugovor. U slučajevima da se ovi turistički proizvodi potrošačima nude osobno, na različitim promotivnim i prodajnim događajima trgovac je dužan u pozivu na takav događaj jasno navesti komercijalnu svrhu i prirodu događaja. Kako se potrošači ne bi dovodili u zabludu u pogledu naravi proizvoda koji im se nudi, posebno je zabranjeno da se ovi turistički proizvodi nude ili oglašavaju kao ulaganje.

#### **Uz članak 98.**

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

#### **Uz članak 99.**

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

Pritom, posebno je propisano da do promjene sadržaja ugovora u odnosu na prethodnu obavijest može doći isključivo na temelju sporazuma strana ili iznimno i bez sporazuma strana, ali jedino ako potreba izmjene sadržaja ugovora u odnosu na prethodnu obavijest ne

proizlazi iz neuobičajenih i nepredvidivih okolnosti koje su izvan kontrole trgovca, a čije se posljedice nisu mogle spriječiti niti uz uporabu dužne pažnje.

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

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

#### **Uz članak 100.**

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

#### **Uz članak 101.**

Ovim člankom propisano je da, u slučaju da iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora, potrošač ne može trpjeti nikakve negativne financijske posljedice, odnosno ne mora snositi nikakve troškove niti druge financijske obveze zbog raskida ugovora, a sve kako bi se potrošačima omogućilo da mogu nesmetano koristiti svoje pravo na jednostrani raskid ugovora.

**Uz članak 102.**

Ovim člankom propisano je da se prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora od potrošača ne smije zahtijevati nikakvo plaćanje unaprijed niti bilo koja druga vrsta ispunjenja financijskih obveza, a u pogledu ugovora o ponovnoj prodaji, niti bilo kakvo davanje jamstva, rezervacije u novcu, izričitog priznanja duga ili bilo koje druge financijske transakcije prije nego ponovna prodaja prava bude izvršena ili ugovor o ponovnoj prodaji prestane na neki drugi način.

**Uz članak 103.**

Ovim člankom propisana su posebna pravila o plaćanju i otkazu ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu. Kod takvih ugovora mora biti izrađen plan obročnog plaćanja te bilo kakvo plaćanje mora biti usklađeno s tim planom. Nakon plaćanja drugog obroka, potrošač ima pravo raskinuti takav ugovor bez potrebe plaćanja bilo kakve naknade, kazne ili neke druge financijske obveze.

**Uz članak 104.**

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

**Uz članak 105.**

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

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

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

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

**Uz članke 106. do 122.**

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

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

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

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

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

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

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



Člankom 110. propisuje se koje je tijelo nadležno prilikom odlučivanja o tužbi za zaštitu kolektivnih interesa potrošača. Budući da već spomenuta Direktiva o sudskim nalogima ostavlja državama članicama Europske unije 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 Republici Hrvatskoj treba odlučivati sud. Povrh toga, a s ciljem postizanja specijalizacije u rješavanju odnosnih sporova, predlagatelj smatra da odlučivanje o tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača treba rezervirati za trgovačke sudove. Stoga se odredbom članka 110. predviđa da je za suđenje u postupcima pokrenutim povodom tužbe za zaštitu kolektivnih interesa potrošača stvarno nadležan trgovački sud. Usporednopravna analiza rješenja pojedinih država članica Europske unije pokazuje da se u nekim državama odlučivanje o ovim predmetima povjerilo specijaliziranim, trgovačkim sudovima. Čini se da bi takvo rješenje bilo prihvatljivo i za hrvatsko pravo budući da se postupci povodom tužbe za zaštitu kolektivnih interesa potrošača *rationae materiae* odnose na materiju koja i inače spada u nadležnost trgovačkih sudova, a to isto vrijedi kada se postupci za zaštitu kolektivnih interesa potrošača određuju *rationae materiae*. Naime, postupke za zaštitu kolektivnih interesa potrošača ne pokreću fizičke osobe već je za podnošenje tužbe ovlašteno isključivo tijelo javne vlasti, udruga za zaštitu potrošača, ili, pak, komorska ili interesna udruga trgovaca. S druge strane, postupak se pokreće uvijek protiv trgovca, odnosno skupine trgovaca, te je stoga opravdano da zbog *rationae materiae* polja primjene tužbe za zaštitu kolektivnih interesa potrošača o tim tužbama odlučuju trgovački sudovi.

Osim što je predloženo da je za rješavanje po tužbi za zaštitu kolektivnih interesa potrošača stvarno nadležan trgovački sud, predlažu se i kriteriji opće i posebne mjesne nadležnosti trgovačkog suda.

Kriteriji opće mjesne nadležnosti su sjedište, odnosno podružnica trgovca, a kada se radi o tuženiku koji nema sjedište već isključivo prebivalište tada se mjesna nadležnost trgovačkog suda određuje prema prebivalištu tuženika.

Pri ustanovljavanju posebnog kriterija mjesne nadležnosti trgovačkog suda u postupku protiv osobe koja nema opću mjesnu nadležnost u Republici Hrvatskoj pošlo se od specifičnosti koncepta zaštite kolektivnih interesa potrošača. Kako se zaštita kolektivnih interesa potrošača garantira kako u području ugovornih tako i izvanugovornih odnosa, te kako je osnovna svrha tužbe za zaštitu kolektivnih interesa potrošača isključivo preventivna, kao kriterij posebne mjesne nadležnosti trgovačkog suda ustanovljava se mjesto na kojem je došlo do povrede prava potrošača iz članka 106. stavka 1. ovoga Prijedloga zakona odnosno mjesto na kojem su se mogle manifestirati štetne posljedice odnosno povrede.

Sto se tiče odluke kojom sud usvaja kao osnovanu tužbu za zaštitu kolektivnih interesa potrošača, pri definiranju elementa iste pošlo se prvenstveno od specifičnosti odnosno svrsi ove tužbe, a taj je da se njome prvenstveno ide ka zabrani ponašanja trgovca koje je protivno propisima o zaštiti potrošača, odnosno da se njome pruži preventivna zaštita kolektivnih interesa potrošača. Odluka kojom sud utvrđuje da je tužbeni zahtjev osnovan mora u svojem dispozitivu sadržavati tri elementa: utvrđenje da je došlo do povrede propisa o zaštiti

potrošača, kondemnaciju, odnosno naredbu tuženiku da prekine s protupravnim postupanjem te konačno zabranu takvog ili sličnog ponašanja ubuduće.

Poseban značaj za zaštitu individualnih interesa potrošača ima rješenje kojim se predlaže da odluka suda djeluje *erga omnes* na sve potrošače te rješenje kojim se određuje da odluka suda kojom se utvrđuje povreda prava o zaštiti potrošača obvezuje ostale sudove pred kojim će se voditi postupci za zaštitu individualnih prava potrošača, odnosno postupci za naknadu štete koju potrošač pretrpi zbog protupravnog ponašanja trgovaca. *Ratio* obiju odredbi treba gledati u kontekstu svrhe zaštite kolektivnih interesa potrošača koja je prvenstveno preventivna. Kako se predlaže da se odluka suda, između ostalog, zabrani trgovcu protupravno ponašanje ubuduće, logično je da takvoj odluci treba priznati učinak u odnosu na sve potrošače. S druge strane, odredbom članka 118. ovoga Prijedloga zakona koja nalaže da odluka suda po tužbi za zaštitu kolektivnih interesa potrošača obvezuje ostale sudove pred kojima je potrošač u svoje ime pokrenuo postupak naknade štete uzrokovane ponašanjem trgovca koje je sud okvalificirao kao protupravno, nastoji se *res judicata* učinak sudske odluke proširiti i na osobe/potrošače koji nisu bili stranka u postupku povodom tužbe za zaštitu kolektivnih interesa potrošača. Osnovna svrha takvog rješenja jest pojednostaviti rješavanje u postupku povodom naknade individualne štete potrošača na način da sud ne mora ulaziti u odlučivanje o tome da li je ponašanje trgovca protupravno, 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 preventivnom djelovanju na ponašanja trgovaca, odnosno i njenom djelomičnom regulatorom karakteru.

Člankom 119. ovoga Prijedloga zakona određuje se mogućnost da sud odlukom kojom se usvaja tužbeni zahtjev odredi i rok za ispunjenje odluke, a da na zahtjev osobe koja je ovlaštena na pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača odredi i novčanu kaznu za slučaj da tuženik dobrovoljno ne ispunji svoju obvezu iz odluke odnosno ukoliko obvezu izvrši sa zakašnjenjem. U tom se smislu upućuje na odredbe Ovršnog zakona kojim se uređuje novčana kazna kao posredno sredstvo ovrhe ako se tuženik ne pokori nalogu suda. Ovakvo rješenje veoma je važno za zaštitu kolektivnih interesa potrošača budući da novčana kazna treba djelovati preventivno navodeći trgovca da u budućnosti odustane od sličnih protupravnih aktivnosti ili pasivnog ponašanja koja su protivna pravu zaštite potrošača. Odnosno rješenje predviđa i spomenuta Direktiva o sudskim nalogima i prepušta državama članica odluku o tome da li će ga transponirati u svoje nacionalno zakonodavstvo. Brojne su države članice Europske unije transponirajući u svoje nacionalno zakonodavstvo, a s ciljem ustanovljavanja što učinkovitijeg mehanizma zaštite kolektivnih interesa potrošača, prihvatile odnosno rješenje iz Direktive o sudskim nalogima (na primjer, Italija, Njemačka, Austrija).

I konačno, uzimajući u obzir specifičnosti zaštite kolektivnih interesa potrošača predlaže se mogućnost određivanja privremene mjere od strane suda i bez ispunjenja pretpostavki za određivanje privremene mjere radi osiguranja nenovčane tražbine sukladno Ovršnom zakonu, odnosno dokazivanja potrebe sprečavanja nastanka nenadoknadive štete. Naime, kako je svrha tužbe za zaštitu kolektivnih interesa prvenstveno usmjerena ka zabrani protupravnoga ponašanja trgovca, a nije usmjerena ka obeštećenju, predlagatelj je mišljenja da sud može odrediti privremenu mjeru i ukoliko nije ispunjena i pretpostavka ili vjerojatnost nastanka nenadoknadive štete.

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

#### **Uz članak 123.**

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

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

#### **Uz članak 124.**

Ovim člankom definirani su nositelji zaštite potrošača, i to: Hrvatski sabor, Vlada Republike Hrvatske, ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača, nadležne inspekcije, jedinice lokalne samouprave, ostala tijela javne vlasti svako iz svoje nadležnosti za područje zaštite potrošača, Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača i udruga za zaštitu potrošača.

#### **Uz članak 125.**

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

#### **Uz članak 126.**

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

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

#### **Uz članak 127.**

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

#### **Uz članak 128.**

Ovim člankom propisuje se neovisnost djelovanja udruga za zaštitu potrošača od trgovaca.

Naime, udruge za zaštitu potrošača su nepolitičke, nestranačke, neprofitne i nevladine udruge građana udruženih sa ciljem pružanja pomoći građanima Republike Hrvatske u zaštiti njihovih potrošačkih prava i interesa.

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

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

#### **Uz članak 129.**

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

#### **Uz članak 130.**

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

#### **Uz članak 131.**

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

#### **Uz članak 132.**

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

#### **Uz članak 133.**

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

zaštite potrošača i ministarstva nadležnog za poslove obrazovanja i odgojno obrazovnih institucija.

**Uz članke 134., 135., 136. i 137.**

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

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

**Uz članke 138., 139. i 140.**

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

**Uz članke 141. do 149.**

Ovim člancima propisane su prijelazne i završne odredbe.

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

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

Nadalje, predviđeno je i donošenje pravilnika temeljem ovoga Prijedloga zakona i to članka 7. stavka 9., kojim će se urediti način isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere, članka 74. stavka 2. kojim će se propisati oblik i sadržaj obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora sklopljenih na daljinu i izvan poslovnih prostorija, članka 98. stavka 3. kojim će se propisati oblik i sadržaj obavijesti koju je trgovac dužan dostaviti potrošaču prije prihvaćanja ponude ili sklapanja ugovora o vremenski ograničenoj uporabi, dugotrajnim proizvodima za odmor, ponovnoj prodaji i zamjeni i članka 99. stavka 7. kojim će se propisati oblik i sadržaj obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora koje mora sadržavati ugovor o vremenski ograničenoj uporabi, dugotrajnim proizvodima za odmor, ponovnoj prodaji i zamjeni i to u roku 30 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

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

Nadalje, propisano je da do dana stupanja na snagu propisa iz članka 142., 143. i 144. ovoga Zakona ostaju na snazi podzakonski propisi doneseni na temelju Zakon o zaštiti potrošača (Narodne novine, br. 79/2007, 125/2007, 75/2009, 79/2009, 89/2009, 133/2009, 78/2012 i 56/2013) u dijelu u kojem nisu u suprotnosti s ovim Zakonom i to Uredba o određivanju osoba ovlaštenih za pokretanje postupka radi zaštite kolektivnih interesa potrošača (Narodne novine, broj 124/2009), Uredba o određivanju tijela za provedbu Uredbe (EZ-a) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. listopada 2004. o suradnji nacionalnih tijela odgovornih za nadzor nad provedbom propisa o zaštiti potrošača (Narodne novine, broj 65/2010), Odluka o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača (Narodne novine, br. 21/2008, 81/2008, 90/2008, 92/2008, 43/2009, 96/2009, 150/2009, 27/2010, 124/2010, 88/2011 i 98/2012), Pravilnik o načinu isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda i usluga (Narodne novine, br. 52/2010 i 86/2010), Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora o vremenski ograničenoj uporabi, dugotrajnim proizvodima za odmor, ponovnoj prodaji i zamjeni (Narodne novine, broj 134/2012) i Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o ugovoru o vremenski ograničenoj uporabi, dugotrajnim proizvodima za odmor, ponovnoj prodaji i zamjeni (Narodne novine, broj 134/2012).

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

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

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

**PRILOG - Izvješće o provedenom savjetovanju sa zainteresiranom javnošću**

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

Ministarstvo gospodarstva objavljuje objedinjene primjedbe zaprimljene od strane predstavnika zainteresirane javnosti koji su dostavili primjedbe na Nacrt prijedloga Zakona o zaštiti potrošača, putem održane javne rasprave provedene u razdoblju 10. siječnja – 24. siječnja 2014. godine te očitovanja o prihvaćanju / neprihvaćanju istih.

<i>Redni broj</i>	<i>Naziv dionika (građani, organizacije, institucije)</i>	<i>Tekst primjedbe/prijedloga</i>	<i>Članak Zakona na koji je dana primjedba</i>	<i>Razlog prihvaćanja/neprihvaćanja primjedbe ili prijedloga</i>
1.	Građani	Da li je novim Zakonom regulirano da trgovci prije sniženja ne mogu podići redovnu cijenu i tek onda ih sniziti za određeni postotak. Ili se to neće moći dogoditi?	nema	Prijedlog nije prihvaćen budući da se takvo postupanje trgovca i važećim Zakonom kao i Prijedlogom novog Zakona smatra zavaravajućom poslovnom praksom i uređeno je odredbama o nepoštenoj poslovnoj praksi trgovaca.
2.	Građani	Prijedlog da se Zakonom regulira rok zastare za javne usluge koje se pružaju potrošačima. Cilj je da potrošači znaju koliko dugo trebaju čuvati dokaz da je pojedini račun plaćen	nema	Predlagatelj smatra da nije potrebno propisati ovim Zakonom rokove zastare s obzirom na to da su zastarni rokovi javnih usluga regulirani Zakonom o obveznim odnosima (članak 232.) kao i drugim Zakonima koji reguliraju pojedine javne usluge koje se pružaju potrošačima.
3.	Građani  ROZP – regionalna organizacija zaštite potrošača	Članak 1. dodati: „te prava potrošača nakon što im je isporučena roba ili izvršena usluga kod ostvarivanja njegovih ekonomskih prava na isporučioca ili drugu osobu određenu ovim zakonom“.  Članak 1. - mijenja se i glasi: Ovim Zakonom se uređuje pravni okvir zaštite osnovnih prava potrošača pri kupnji proizvoda i usluga kao i pri drugim oblicima stjecanja proizvoda i usluga na tržištu, i to:  1. zaštita ekonomskih interesa potrošača, 2. zaštita od opasnosti za život, zdravlje i imovinu, 3. pravna zaštita potrošača, 4. informiranje i edukacija potrošača, <b>5. primanje kvalitetnih javnih usluga</b>	članak 1.	Navedena prava već su sadržana u Nacrtu prijedloga Zakona, te stoga predlagatelj ne prihvaća navedeni prijedlog.  Predlagatelj ne prihvaća navedeni prijedlog obzirom da je isti obuhvaćen pravom na zaštitu ekonomskih interesa potrošača, a tržišno natjecanje propisano je odredbama Zakona o zaštiti tržišnog natjecanja (NN 79/09, 80/13),



Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

		<p><b>6. korištenje javnih usluga bez diskriminacije, agresivne i nepoštene poslovne prakse</b></p> <p><b>7. zaštita od monopolizma bilo koje vrste i trgovačkim odnosima</b></p> <p><b>8. udruživanje potrošača u svrhu zaštite njihovih interesa,</b></p> <p>9. sudjelovanje predstavnika potrošača u radu tijela koja rješavaju pitanja od njihova interesa.</p>		<p>Predložena točka 8. je već ugrađena u Nacrtu prijedloga zakona.</p>
4.	<p>Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske Split</p>	<p>točka 6. se mijenja i nova glasi: pravo na predstavljanje potrošača i sudjelovanje predstavnika potrošača u radu tijela <b>koji odlučuju o pravima i obvezama potrošača</b> i rješavaju pitanja od njihova interesa.</p>	<p>članak 1. točka 6.</p>	<p>Predložena točka 6. se ne uvažava obzirom da predlagatelj smatra da formulacija: „pravo na predstavljanje potrošača i sudjelovanje predstavnika potrošača u radu tijela koja <b>rješavaju pitanja od njihova interesa</b>“, obuhvaća i prava i obveze potrošača.</p>
5.	<p>ROZP – regionalna organizacija zaštite potrošača</p>	<p>Naziv poglavlja „Usklađivanje s pravnim aktima Europske unije“ -mijenja se i glasi: „Primjena pravne stečevine EU“</p>	<p>članak 3.</p>	<p>Predlagatelj ne uvažava promjenu naziva poglavlja.</p>
6.	<p>ROZP – regionalna organizacija zaštite potrošača</p>	<p>Članak 3. mijenja se i glasi: Ovim se Zakonom u zakonodavstvo Republike Hrvatske prenosi pravna stečevina Europske unije iz područja zaštite potrošača e, a posebice Direktive; Direktiva 93/13/EEZ, Direktiva 93/13/EEZ, Direktiva 2009/22/EZ, Direktiva 2002/65/EC, Direktiva 2005/29/EC, Direktiva 2008/122/EZ i Direktiva 2011/83/EU Vijeća i Europskog parlamenta.</p>	<p>članak 3.</p>	<p>Predlagatelj ne uvažava nomotehničke korekcije navedene u prijedlogu.</p>
7.	<p>HUZP Građani HGK  UDRUGA POKRETNIH KOMUNIKACIJA HRVATSKE (UPKH)</p>	<p>odredba koja umanjuje značenje i izvršnu snagu ovog zakona, jer upućuje na pravo prvenstva primjene ostalih posebnih zakona koji su usklađeni s EU direktivama a ne moraju biti u funkciji zaštite interesa i prava pojedinca.</p> <p>– kolizijska odredba nije dobra jer onemogućava transparentnost prava koja potrošač ima; za odnose između potrošača i trgovaca lex specialis je ovaj zakon i</p>	<p>članak 4. stavak 1.</p>	<p>Prijedlog nije prihvaćen obzirom da Direktiva 2011/83/EU Vijeća i Europskog parlamenta obvezuje na ovakvo uređenje. Naime, ako su odredbe ovoga Zakona u suprotnosti s odredbama zakona kojima se uređuju posebni sektori, a koji su usklađeni s pravnom stečevinom Europske unije, na odnose između potrošača i trgovaca primarno se primjenjuju odredbe tih posebnih zakona. No međutim, ukoliko posebni propisi nisu usklađeni sa posebnim pravilima Europske unije primjenjuju se odredbe ovoga Zakona.</p>

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

	<p>ROZP – regionalna organizacija zaštite potrošača</p>	<p>upravo u tom zakonu potrošači moraju pregledno i na jednom mjestu biti upoznati o svojim pravima, a ovakva odredba to onemogućava jer upućuje na neodređeni broj drugih zakona koji uređuju pojedina područja, a nisu specijalno usmjereni na odnos između trgovca i potrošača; odredbu bi trebalo izmijeniti na način da se doda klauzula da će biti primijenjena ona odredba koja je povoljnija za potrošača; alternativno, u najmanju ruku treba staviti napomenu da će odredba drugog zakona imati primat nad odredbom ovog zakona ako je to u toj odredbi eksplicitno navedeno (na taj bi način bar bilo onemogućeno da se kroz sektorske zakone prikriveno izigravaju odredbe ovog zakona)</p> <p>u članku 4 dodati:kao i odredbe ovog zakona zavisno od toga kojim se zakonom daje potpunija,jednostavnija i brža zaštita potrošača</p> <p>Članak 4. Odnos prema drugim zakonima</p> <p>Odredba je protivna pravnoj sigurnosti s obzirom da se razlikuje primjena zakona koji određuju poseban sektor, ovisno o tome da li su usklađeni s pravnom stečevinom Europske unije. Odredba je protivna načelu lex specialis derogat legi generali jer isključuje primjenu specijalnog važećeg zakona ako nije u skladu s pravno stečevinom EU, a koja okolnost nije javno poznata, odnosno ne postoji javni popis zakona koji su / nisu usklađeni sa pravnom stečevinom EU, što u bitnome doprinosi pravnoj nesigurnosti.</p> <p>U članku 4. st. 1. predlaže se da se odredbe zakona kojima se uređuju posebni sektori, a koji nisu usklađeni s pravnom stečevinom Europske unije primjenjuju</p>		
--	---------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

		<p>odredbe tih posebnih zakona.</p> <p>Mišljenja smo da nema razloga za odgodu primjene ovog stavka budući da bi isto dovelo do pravne nesigurnosti. Naime, moguće su odredbe ovog Zakona u suprotnosti s odredbama zakona kojima se uređuju posebni sektori na odnose između potrošača i trgovaca već i do odgode primjene pojedinih članaka ovog Zakona.</p> <p>Članak 4. stavak 1. – mijenja se i glasi: (1) Primjena odredaba ovoga Zakona ne utječe na prava koja potrošači imaju na temelju drugih pozitivnih zakona Republike Hrvatske.</p>		
8.	ROZP – regionalna organizacija zaštite potrošača	<p>Članak 5. Preambula se mijenja i glasi U ovom se Zakonu koriste i izrazi koji imaju sljedeća značenja:</p>	članak 5.	Predlagatelj ne usvaja nomotehničke korekcije navedene u prijedlogu.
9.	ROZP – regionalna organizacija zaštite potrošača	<p>Članak 5. dodaje se stavak 1. 1. Hrvatska agencija zaštite potrošača (HAZP) je samostalna, neovisna i neprofitna pravna osoba s javnim ovlastima za implementaciju Zakona o zaštiti potrošača. Poslovi, ovlasti i odgovornosti HAZP-a utvrđuju se Odlukom Sabora Republike Hrvatske.</p>	članak 5.	Predlagatelj ne prihvaća prijedlog budući da nisu osigurana financijska sredstva za uspostavljanje agencije.
10.	„Potrošač“ Zagreb	<p>treba dopuniti pod rednim brojem 34. definiciju javne usluge</p> <p>treba dopuniti pod rednim brojem 35. definiciju „osnovne značajke proizvoda”</p> <p>treba dopuniti pod rednim brojem 36. definiciju „udruga potrošača”</p>	članak 5.	<p>Predlagatelj ne prihvaća prijedlog za izmjenom točke 34. obzirom da će u Nacrtu prijedloga Zakona biti taksativno navedene javne usluge.</p> <p>Predlagatelj ne prihvaća prijedlog za dopunom pod točkom 35. jer navedeno ne bi doprinijelo boljoj zaštiti potrošača nego što je osigurana odredbama navedenim u nacrtu prijedloga.</p> <p>Prijedlog predlagatelja se ne prihvaća obzirom da su udruge za zaštitu potrošača definirane člankom 128. stavkom 1. i 2. Nacrta prijedloga Zakona.</p>

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

11.	Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske Split	nadopuniti sa novim stavkom 34.- „javna usluga“ – usluga koja mora biti dostupna, dostatna i održiva uvažavajući sigurnost, redovitost i kvalitetu, zaštitu okoliša, prema reguliranoj cijeni i/ili uvjetima pristupa, a koja se obavlja prema načelima razvidnosti i nepristranosti te uz nadzor tijela određenih zakonom.	članak 5.	Predlagatelj ne prihvaća navedeni prijedlog obzirom da će u Nacrtu prijedloga Zakona biti taksativno navedene javne usluge.
12.	ROZP – regionalna organizacija zaštite potrošača	Članak 5. stavak 2. (prije 1.) mijenja se i glasi. 2. „Potrošač“ je fizička ili pravna osoba koja troši sirovine, robu ili energiju, kao i osoba koja koristi usluge u zadovoljavanju svojih potreba kao kupac ili mušterija.	članak 5. stavak 1.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer je navedena definicija sadržana u Direktivi 2011/83/EU o pravima potrošača koju smo kao članica Europske unije obvezni preuzeti u Zakon.
13.	UDRUGA POKRETNIH KOMUNIKACIJA HRVATSKE (UPKH)	„trgovac« je bilo koja fizička ili pravna osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje trgovinske, poslovne ili obrtničke djelatnosti, <b>odnosno djelatnosti slobodnog zanimanja</b> , uključujući i osobu koja nastupa u ime ili za račun trgovca,” Smatramo da bi se definicija trebala uskladiti s terminima iz definicije „potrošač”. Također, EU direktiva jasno navodi da se može raditi i o fizičkoj i o pravnoj osobi, te predlažemo da se i u ovom zakonu definira ovaj pojam na isti način.	članak 5. stavak 1. točka 2.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer je navedeni članak sadržan u Direktivi 2011/83/EU o pravima potrošača koju smo kao članica Europske unije obvezni preuzeti u Zakon.
14.	Sveučilište u Zagrebu, Šumarski fakultet, Zagreb Drvnotehnoški odsjek  Euroinspekt – drvokontrola d.o.o. Zagreb	Članak 5. : U pojam 4. "označavanje" je navođenje bilo koje riječi, podataka... trebalo bi dodati i "svojstava proizvoda i njegovih karakteristika".  Članak 5. st. 4. - označavanje je navođenje bilo koje riječi, podataka, <b><u>svojstava proizvoda i njezinih karakteristika</u></b> , trgovački naziv, žiga....	članak 5. stavak 1. točka 4.	Predlagatelj ne prihvaća navedeni prijedlog obzirom da je označavanje detaljnije propisano člankom 6. stavkom 2. Nacrta prijedloga Zakona.
15.	građani	stavak 5. trebalo bi preformulirati da bude jasniji tako da glasi :		Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog i smatra definiciju sadržanu u Nacrtu prijedloga Zakona prikladnom i dovoljno

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

		5. »maloprodajna cijena« je konačna cijena, <b>s uključenim svim troškovima</b> , u kunama za određenu količinu pojedinog proizvoda ili usluge izražene u jedinici mjere, uključujući porez na dodanu vrijednost	članak 5. stavak 1. točka 5.	jasnom. Definicija maloprodajne cijene nije mijenjana, budući da u primjeni iste nije bilo nerazumijevanja.
16.	HUZP  Građani  Zagrebački holding d.o.o.	Treba promijeniti kako bi glasilo:» <i>cijena za jedinicu mjere</i> « je konačna cijena u kunama, za jedan kilogram, jednu litru, jedan metar, jedan četvorni metar ili jedan kubni metar proizvoda, a koja uključuje porez na dodanu vrijednost  stavak 6. istog članka treba nadopuniti i preformulirati tako da glasi :  »cijena za jedinicu mjere« je konačna cijena, s uključenim svim troškovima, proizvoda ili usluge u kunama za jedan komad, jedan kilogram, jednu litru, jedan metar, jedan četvorni metar, jedan kubni metar, jedan kWh, jedan sat.  »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.	članak 5. stavak 1. točka 6.	Predlagatelj djelomično uvažava primjedbu na način da se riječ „pojedinom“ briše iz članka 5. stavka 6. Nije moguće prihvatiti prijedlog da se iz definicije briše dio “ jedinica koje se uobičajeno koriste kod prodaje proizvoda“ obzirom da na tržištu postoje neke druge jedinice koje se uobičajeno koriste kao primjerice stručak ili tucet, a nisu.  Predlagatelj ne uvažava prijedloge kojima se predlaže uvođenje nekih drugih jedinica mjere osim navedenih u nacrtu prijedloga jer je navedeni članak sadržan u Direktivi 98/6/EZ o zaštiti potrošača vezana uz isticanje cijena na ponuđenim proizvodima, a koju smo kao članica Europske unije obvezni u cijelosti preuzeti.
17.	HUZP	Treba nadopuniti kako bi glasilo: » <i>pravila postupanja trgovaca</i> « 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 <b>moraju biti u skladu sa zakonom.</b>	članak 5. stavak 1. točka 13.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog, jer se trgovci moraju pridržavati zakonskih okvira prilikom formiranja pravila postupanja, jer bi u suprotnom ona bila ništetna (članak 40. stavak 2.). Ovim člankom se pruža mogućnost da trgovci razviju pravila kojima žele doprinijeti dodatnim pogodnostima u odnosu na potrošače, te svakako imaju obvezu ista formirati u skladu prisilnim propisima.

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

	Građani	»pravila postupanja trgovaca« je sporazum ili skup pravila, <b>koja se ni u kom segmentu ne smiju kositi s odredbama ovog Zakona</b> , a koja nisu donesena u obliku zakona ili nekog drugog propisa, a kojima je uređen način postupanja trgovaca koji su se obvezali poštivati ta pravila postupanja glede jedne ili više poslovnih praksi ili gospodarskih sektora.		
18.	Građani	-u članku 5 t.15 dodati:pod pritiskom se naročito smatra pozivanje na bilo koji način ili bilo kojim komunikacijski m sredstvom potrošača da prisustvuje raznim trgovačkim prezentacijama ma u kojem obliku one kamuflirale,te kada se pozvanom unaprijed ne obavijesti da će na istom biti nuđena na kupnju određena roba i za utvrđeni iznos i pod kojim uvjetima	članak 5. stavak 1. točka 15.	Predlagatelj ne prihvaća navedeni prijedlog, obzirom da je isto već predviđeno člankom 33. Nacrta prijedloga zakona. Naime, ukoliko poziv na promociju ne sadrži važne obavijesti koje su, ovisno o kontekstu, potrebne prosječnom potrošaču kako bi mogao donijeti odluku o poslu, radi se o zavaravajućem propuštanju.
19.	Građani  UDRUGA POKRETNIH KOMUNIKACIJA HRVATSKE (UPKH)	-članak 5 t.17 dodati:pod robom se smatraju i telekomunikacijske usluge ma u kojem obliku one se prodaju,odvoz kućnog otpada kao i sve ostale komunalne usluge koje pružaju komunalne tvrtke ovlaštene za pružanje tih usluga po posebnim propisima.  Smatramo da se potrebno dodatno pojasniti definiciju robe u dijelu u kojem se navode usluge vode, plina i električne energije u smislu jesu li iste navedene taksativno ili samo kao primjeri.	članak 5. stavak 1. točka 17.	Predlagatelj ne prihvaća navedeni prijedlog. Naime, člankom 5. stavkom. 1. točkom 1. Nacrta prijedloga Zakona definirano je i taksativno navedeno da se električna energija, voda, plin smatraju robom samo ako se prodaju u ograničenom obujmu ili ograničenoj količini.
20.	građani	-članak 5 t.20 dodati: Ugovorom se ne može smatrati bilo koji pisani akt kojim se potrošaču prethodno ne izvrši isporuka roba ili usluga prije nego je potrošač izvršio svoju obvezu prema trgovcu	članak 5. stavak 1. točka 20.	Predlagatelj ne prihvaća ovaj prijedlog jer navedeno ne bi doprinijelo boljoj zaštiti potrošača nego što je osigurana odredbama navedenim u Nacrtu prijedloga.
21.	UDRUGA POKRETNIH KOMUNIKACIJA HRVATSKE (UPKH)	Smatramo da je, obzirom da je Zakonom o elektroničkim komunikacijama propisano da je „elektronička pošta svaka tekstovna, glasovna, zvučna ili slikovna poruka odaslana javnom komunikacijskom mrežom, koja se može pohraniti u mreži ili terminalnoj	članak 5. stavak 1. točka 22.	Predlagatelj ne prihvaća navedeni prijedlog, obzirom da se u članku 5. stavku 1. točki 22. samo primjerice navode tipična sredstva koja se mogu koristiti za sklapanje ugovora na daljinu, što ne isključuje uporabu drugih prikladnih sredstava, pa i SMS-a.

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

		opremi primatelja poruke sve dok je primatelj ne preuzme”, potrebno u tekst dodati „ <b>uključivo SMS poruke</b> ”		
22.	Građani	-članak 5. točka 23. dodati: <b>na način koji nije suprotan točki 15. ovog članka</b>	članak 5. stavak 1. točka 23.	Predlagatelj ne uvažava navedeni prijedlog te navodi da je nedopušteni utjecaj zabranjen prilikom sklapanja svih potrošačkih ugovora, što uključuje i ugovore iz točke 23. Nacrta prijedloga Zakona, te ga nije potrebno posebno isticati.
23.	UDRUGA POKRETNIH KOMUNIKACIJA HRVATSKE (UPKH)	Smatramo da je predmetnu definiciju potrebno bolje definirati posebice obzirom na situacije primjerice u kojim slučajevima bi se radilo o povezanim ugovorima, jer su ovdje pobrojani različiti tipovi ugovora, kao i načini sklapanja ugovora.	članak 5. stavak 1. točka 28.	Predlagatelj ne prihvaća ovaj prijedlog jer navedeno ne bi doprinijelo boljoj zaštiti potrošača nego što je osigurana odredbama navedenim u nacrtu prijedloga. Osim toga, predmetna je definicija uređena Direktivom 2008/122/EZ o zaštiti potrošača u odnosu na određene aspekte ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare), o dugotrajnim proizvodima za odmor, ponovnoj prodaji i zamjeni.
24.	UDRUGA POKRETNIH KOMUNIKACIJA HRVATSKE (UPKH)	Smatramo da predmetnu definiciju je potrebno nadopuniti slijedećim tekstom: „Trajnim medijem se primjerice smatra papir, elektronička pošta, uključujući SMS, USB stik, CD ROM, DVD, memorijska kartica ili hard disk i sl.“ jer je time ista usklađena s Direktivom Vijeća 93/13 o nepoštenim odredbama i odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama	članak 5. stavak 1. točka 29.	Predlagatelj djelomično prihvaća navedeni prijedlog, na način da se navedenoj dodaju riječi: „kao što je, primjerice, papir, elektronička pošta, CD-ROM, DVD, memorijska kartica i čvrsti disk računala“
25.	Grad Zagreb Gradski ured za gospodarstvo, rad i poduzetništvo	Pojmovi Članak 5. Potrebno definirati pojam “javne usluge” kao što je definiran pojam u točki 25. “financijske usluge” taksativno navesti javne usluge kao što je to bilo u dosadašnjem Zakonu članak 24. stavak 1.	članak 5.	Predlagatelj djelomično prihvaća navedeni prijedlog na način da će u Nacrtu prijedloga Zakona javne usluge biti taksativno navedene.
	UDRUGA POKRETNIH KOMUNIKACIJA HRVATSKE (UPKH)	U članku 5. kada se govori o pojedinim izrazima i njihovom značenju, potrebno je u ovaj prijedlog Zakona uvesti definicije pojmova prigovora i reklamacija u svrhu pojašnjenja i pravne sigurnosti koja je bitna kako za potrošače, tako i za trgovce.		Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog obzirom da je praksa pokazala da pojmovi prigovora i reklamacija nisu stvarali dvojbe kako trgovcima, tako ni potrošačima.

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

26.	ROZP – regionalna organizacija zaštite potrošača	Članak 6. stavak 1. - mijenja se i glasi: (1) Ne dovodeći u pitanje članak 41. ovoga Zakona, proizvodi koji se na području Republike Hrvatske nude potrošačima moraju na ambalaži ili naljepnici proizvoda sadržavati <b>minimalnu obavezu informaciju koja mora sadržavati slijedeće podatke:</b>	članak 6. stavak 1.	Predlagatelj djelomično usvaja navedeni prijedlog, na način da se navedenoj definiciji dodaju riječi „sadržavati najmanje“. Nadalje, navedena obveza već je propisana člankom 6. stavkom 1. točkom 1., čija je funkcija pružanje osnovnih informacija koje su potrebne potrošaču da bi donio odluku o kupnji.
27.	Euroinspekt – drvokontrola d.o.o. Zagreb  HUZP	Članak 6. - Alineja 1. st. 1. treba glasiti: - osnovna obilježja proizvoda u mjeri koja je potrebna da bi potrošač donio odluku o kupnji (naziv proizvoda, tip i model proizvoda, naziv pod kojim se proizvod prodaje, sastav proizvoda, <b><u>svojstva i tehničke karakteristike</u></b> , i sl.)  treba nadopuniti: Na ovaj način će se onemogućiti potrošaču da sazna tko je proizvođač koji dolaze iz uvoza.	članak 6. stavak 1. podstavak 2.	Predlagatelj uvažava navedeni prijedlog.  Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer je definicija proizvođača u smislu odgovornosti za neispravan proizvod jasno definirana Zakonom o obveznim odnosima člankom 1076.
28.	ROZP – regionalna organizacija zaštite potrošača	Članak 6. stavak 1. – dodati podstavak 3. 3. jasno istaknuta upozorenja (lomljivost, opasnost, alergičnost i sl.)	članak 6. stavak 1.	Predlagatelj ne uvažava navedeni prijedlog, obzirom da je navedena materija regulirana drugim zakonima (Zakon o općoj sigurnosti proizvoda NN 30/09, 139/10, pravilnicima u nadležnosti Ministarstva zdravlja i sl.)
29.	Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske Split	nadopuniti st 1. iza riječi „naljepnici proizvoda“ dodati riječi „ <b>ili samom proizvodu</b> “, iza riječi „lako razumljivim potrošaču“ dodati riječi „ <b>u minimalnoj veličini računalnog ispisa (font) 11</b> “	članak 6. stavak 1.	Predlagatelj prihvaća prijedlog vezan uz označavanje na samom proizvodu.  Predlagatelj ne uvažava prijedlog vezan uz minimalnu veličinu računalnog ispisa, jer je ista materija obzirom na hranu propisana Zakonom o informiranju potrošača o hrani (nn 56/13) i Uredbom (EU) br. 1169/2011 o pružanju informacija o hrani potrošačima, koji propisuju manju veličinu znakova od predložene. Propisivanje veličine slova u drugim slučajevima predstavljala bi ograničenje slobode kretanja roba na unutarnjem tržištu,



Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

30.	<p>HUZP Građani</p> <p>„Potrošač“ Zagreb</p> <p>HGK</p> <p>ROZP - regionalna organizacija zaštite</p>	<p>treba nadopuniti: Podaci iz stavka 1. ovoga članka moraju biti jasni, vidljivi i čitljivi, <b>potrošaču s prosječnim vidom</b>, te napisani hrvatskim jezikom i latiničnim pismom ili znakovima i piktogramima lako razumljivim potrošaču <b>veličine slovni znakova najmanje 3 mm. Stavak 2.</b></p> <p>traže da se u Zakon unese odredba o minimalnoj veličini fonta za osnovna obilježja proizvoda te za ugovorne odredbe između trgovaca i potrošača, isto kao i za opće uvjete poslovanja trgovaca</p> <p>Članak 6. Označavanje</p> <p>Određuje da se podaci o proizvodu mogu nalaziti na ambalaži ili naljepnici proizvoda. Predlažemo dodati riječi "<b>ili na samom proizvodu</b>", jer se dio podataka o proizvodu može nalaziti primjerice na ušivnoj etiketi. Nadalje, na ambalaži ili naljepnici proizvoda moraju biti navedena osnovna obilježja proizvoda i naziv i sjedište proizvođača ili uvoznika koji ima sjedište na području EU. Predlažemo izmijeniti na način da oznaka obvezno sadrži oznaku zemlje podrijetla, kako je riješeno važećim Zakonom.</p> <p>Članak 6. stavak 2. Izbaciti riječ „<b>barem</b>“</p> <p>Podaci iz stavka 1. ovoga članka moraju biti jasni i vidljivi, te napisani hrvatskim jezikom i latiničnim</p>	<p>članak 6. stavak 1.</p> <p>članak 6. stavak 2.</p> <p>članak 6. stavak 3.</p>	<p>što bi predstavljalo povredu prava EU.</p> <p>Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog, jer je ista materija s obzirom na hranu propisana Zakonom o informiranju potrošača o hrani (nn 56/13) i Uredbom (EU) br. 1169/2011 o pružanju informacija o hrani potrošačima, koji propisuju manju veličinu znakova od predložene.</p> <p>Propisivanje veličine slova u drugim slučajevima predstavljala bi ograničenje slobode kretanja roba na unutarnjem tržištu, što bi predstavljalo povredu prava EU.</p> <p>Predlagatelj prihvaća prijedlog vezan uz označavanje na samom proizvodu.</p> <p>Predlagatelj prihvaća navedeni prijedlog.</p> <p>Predlagatelj ne prihvaća prijedlog vezan uz veličinu fonta.</p>
-----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

	<p>potrošača</p> <p>Nestle Adriatic d.o.o.</p> <p>građani</p> <p>HGK</p>	<p>pismom ili znakovima i piktogramima lako razumljivim potrošaču. <b>Veličina fonta ne smije biti manja od 6 točaka (2,11 mm), odnosno velika štampana slovnih u tekstu ne smiju biti manja od 2 mm.</b></p> <p>Članak 6. stavak 2. Nacrta izmjena zakona je u suprotnosti sa postojećom zakonskom odredbom koja važi od pristupanja Hrvatske EU (sadašnji članak 17 stavak 3) a koji dozvoljava da podaci na proizvodu budu napisani nekim drugim jezikom osim hrvatskim.</p> <p>Stavak 3. treba potpuno preformulirati: Ukoliko je proizvod proizveden u inozemstvu i ima podatke iz stavka 1. ovoga članka napisane na više jezika, tekst na hrvatskom jeziku mora uvijek biti napisan tako da navodi sve što i originalni tekst na jeziku proizvođača <b>poštujući i eventualne dodatne odredbe naših propisa.</b></p> <p>Ukoliko je proizvod proizveden u Hrvatskoj, a predviđen je i za izvoz pa su podaci iz stavka 1. ovoga članka napisani na više jezika, moraju biti napisani na isti način kao i na hrvatskom jeziku.</p> <p>Također, stavkom 3. određuje se da podaci napisani na više jezika, moraju biti napisani na isti način kao što su napisani na hrvatskom jeziku. Uzevši u obzir i odredbe članka 41. Prijedloga zakona, smatramo da može doći do problema u primjeni i tumačenju ovih odredaba te predlažemo na jednom mjestu navesti kako proizvod treba biti ispravno označen.</p>	<p>članak 6. stavak 3.</p>	<p>Propisivanje veličine slova predstavljala bi ograničenje slobode kretanja roba na unutarnjem tržištu, što bi predstavljalo povredu prava EU.</p> <p>Predlagatelj ne prihvaća navedeni prijedlog iz razloga što spomenuti članak navodi da osnovna obilježja proizvoda moraju biti barem na hrvatskom jeziku, ali stavak 3. istog članka ostavlja mogućnost da, osim hrvatskog, osnovna obilježja proizvoda budu navedena i na nekom od drugih jezika, pa i više jezika.</p> <p>Predlagatelj ne prihvaća ovaj prijedlog jer navedeno ne bi doprinijelo boljoj zaštiti potrošača nego što je osigurana odredbama navedenim u nacrtu prijedloga.</p> <p>Predlagatelj ne prihvaća ovaj prijedlog jer je navedeno već sadržano u Nacrtu prijedloga Zakona.</p>
31.	„Potrošač“ Zagreb	Trebalo bi dodati stavak 5. koji bi glasio: zemljom podrijetla	članak 6.	Zemlja podrijetla više nije dio obveznog sadržaja obavijesti o

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

		smatra se zemlja u kojoj je proizvod proizveden, odnosno zemlja u kojoj je proizvod podvrgnut procesu koji je posljednji bitno promijenio njegova svojstva		proizvodu, te je stoga nepotrebno detaljnije definiranje iste. Proizvođač može navesti zemlju podrijetla proizvoda kada smatra da je to potrebno ili kad to određuje poseban propis. Stoga predlagatelj ne prihvaća navedeni prijedlog.
32.	HUZP	Treba dodati stavak 1a. <b>Istaknuta cijena za jedinicu mjere mora sadržavati sve troškove.</b>	članak 7. Stavak 1.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog, jer se troškovi mogu razlikovati od slučaja do slučaja.
	Građani	članak 7. stavak 2. dodati: kada se cijena proizvoda označuje u poslovnom prostoru trgovca ili na drugom mjestu gdje se nudi prodaja, trgovac je obavezan isti iznos cijene iskazati i na samom proizvodu bez obzira gdje se on u tom momentu nalazi.	članak 7. stavak 2.	Predlagatelj ne uvažava prijedlog iz razloga što je isti teško provediv u praksi.
	Građani	stavak 3. dodati: cijenu za jedinicu mjere je potrebno istaknuti bez obzira što je istovjetna s maloprodajnom cijenom proizvoda.  stavak 3. treba brisati! <b>Cijenu za jedinicu mjere nije potrebno istaknuti ako je istovjetna s maloprodajnom cijenom proizvoda.</b>	članak 7. stavak 3.	Predlagatelj ne uvažava prijedlog zato što je obaveza isticanja cijene po jedinici mjere uređena u Direktivi 98/6/EZ o zaštiti potrošača vezana uz isticanje cijena na ponuđenim proizvodima  Predlagatelj ne uvažava prijedlog kojim se traži brisanje članka 7. stavka 3. jer je navedeni članak sadržan u Direktivi 98/6/EZ o zaštiti potrošača vezana uz isticanje cijena na ponuđenim proizvodima, a koju smo kao članica Europske unije obvezni u implementirati u Zakon.
33.	HUZP	Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača propisat će pravilnikom način isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere iz stavka 1. ovoga članka u roku 3 mjeseca od stupanja na snagu ovog Zakona.	članak 7. stavak 9.	Navedeni prijedlog već postoji u nacrtu Zakona i to u članku 143.,, Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača donijet će pravilnike za čije je donošenje ovlašten ovim Zakonom u članku 7. stavku 9., članku 75. stavku 2., članku 99. stavku 3., članku 100. stavku 7. i članku 131. stavku 6. Ovoga Zakona u <b>roku mjesec dana od stupanja na snagu ovoga Zakona.</b> Iz tog razloga nema potrebe za prihvaćanjem ovog prijedloga.
	Građani	treba nadopuniti na sljedeći način :  Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača, u roku od 30 dana od dana stupanja na snagu ovog Zakona propisat će pravilnikom način isticanja maloprodajne		

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

	ROZP – regionalna organizacija zaštite potrošača	<p>cijene i cijene za jedinicu mjere iz stavka 1. ovoga članka.</p> <p>Traže brisanje članka</p>		
34.	Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske Split	nadopuniti stavkom 5. : Trgovac je dužan omogućiti povrat neispravnog proizvoda u roku od 8 dana od kupnje, te prema izboru potrošača zamijeniti za drugi proizvod ili izvršiti povrat novčanih sredstava.	članak 8.	Prijedlog se ne uvažava jer su obveze trgovca vezano uz proizvod s nedostatkom detaljno uređene Zakonom o obveznim odnosima.
35.	Građani  ROZP- regionalna organizacija zaštite potrošača	<p>čl. 8. st. 1. – identičan odredbi iz sadašnjeg zakona; radi se o odredbi bez stvarnog sadržaja koju bi trebalo izbaciti; trgovac može odbiti sklapanje ugovora samo ako postoji stvarna nemogućnost prodaje ili zakonska zapreka</p> <p>Članak 8. Stavak 1. – briše se!</p>	članak 8. stavak 1.	Predlagatelj ne prihvaća navedeni prijedlog obzirom da je praksa pokazala da je u određenim slučajevima potrebno omogućiti trgovcu odbijanje prodaje proizvoda ili pružanja usluge (cigarete, duhan, alkohol, izložbene primjerke u izlogu i sl.)
36.	HUZP  „Potrošač“ Zagreb	<p>Dodaje se stavak (2a) koji glasi: Potrošač ima pravo vratiti ispravan proizvod u roku 8 dana od dana kupovine u originalnoj ambalaži, te ima pravo na zamjenu drugog proizvoda ili ako nema nešto što bi potrošaču odgovaralo ima pravo na povrat novca.</p> <p>Treba dodati stavak 5. koji bi glasilo da: potrošač ima pravo na promjenu mišljenja u roku 7 dana od dana kupnje proizvoda. Temeljem ovog EU načela potrošač može uz predočenje računa ili dokaza o plaćanju vratiti ispravan proizvod i zatražiti povrat novca bez obrazloženja.</p>	članak 8. stavak 2.	Predlagatelj ne prihvaća navedeni prijedlog s obzirom na to da je ova materija uređena Posebnim uzancama o trgovini na malo. Nije oportuno predmnijevati obvezu trgovca da u svim slučajevima kada potrošač naknadno procjeni da ne želi proizvod koji je sam izabrao, trgovac ima obvezu omogućiti potrošaču vraćanje proizvoda i povrat plaćenog novca.
37.	„Potrošač“ Zagreb	U stavku 2. Treba dodati da je veličina fonta barem 1.2 mm	članak 8. stavak 2.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog, jer je ista materija s obzirom na hranu propisana Zakonom o informiranju potrošača o hrani (NN 56/13) i Uredbom (EU) br. 1169/2011 o pružanju informacija o hrani potrošačima, koji propisuju manju veličinu znakova od predložene. Propisivanje veličine slova u drugim slučajevima predstavljala bi ograničenje slobode kretanja roba na unutarnjem tržištu,

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

				što bi predstavljalo povredu prava EU.
38.	UDRUGA POKRETNIH KOMUNIKACIJA HRVATSKE (UPKH)	Predlaže se da predmetni stavak glasi: „(4) Ukoliko trgovac, kao poseban uvjet prodaje, odobrava popust za pojedine proizvode ili grupe proizvoda, dužan je istaknuti maloprodajnu cijenu sukladno članku 17.ovog Zakona <b>osim ako iz posebnih propisa kako je to definirano člankom 4. ovog Zakona ne proizlazi drugačije.</b> ”	članak 8. stavak 4.	Predlagatelj prihvaća navedeni prijedlog.
39.	HUZP	Novi stavak (5.) Trgovac se mora pridržavati istaknutih uvjeta prodaje.  U prekršajnom dijelu predvidjeti sankciju.	članak 8.	Predlagatelj prihvaća ovaj prijedlog.  U nacrtu prijedloga Zakona sankcija je predviđena.
40.	Udruga za zaštitu i promicanje potrošačkih prava građana „Potrošački forum“	U čl. 9. novog Zakona o zaštiti potrošača smatramo da bi trebalo dodati: odredbu o tome da, prilikom reklamacije, dokaz o kupnji može biti i račun, ali i svaki drugi dokaz kupnje. (Primjerice, slip kartice).	članak 9.	Predlagatelj ne uvažava navedeni prijedlog jer bi obveza čuvanja računa prilikom svake kupovine bila otegotna za samog potrošača. Stoga predlagatelj želi ostaviti mogućnost potrošaču da, ako smatra potrebnim, sačuva račun, što ga ujedno neće sprječavati u reklamaciji proizvoda.
41.	UDRUGA POKRETNIH KOMUNIKACIJA HRVATSKE (UPKH)	U čl. 9. st. 1. gdje se definira i korištenje računa u elektroničkom obliku pozdravljamo korištenje istog, te ovim putem želimo predložiti da se regulatornim okvirom koji definira slanje računa u elektroničkom obliku pojednostavi slanje i primanje takvog formata računa.	članak 9. stavak 1.	Prijedlog se ne uvažava obzirom da ja slanje računa u elektronskom obliku već regulirano Pravilnikom o PDV-u koji je u nadležnosti Ministarstva financija.
42.	Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske Split	stavak (4); mijenja se i to na način da se broj „3“ zamjenjuje s brojem „2“.	članak 9.	Predlagatelj ne uvažava navedeni prijedlog jer je stavak 4. u članku 9. brisan.
43.	„Potrošač“ Zagreb	Iza članka 10. staviti novi članak 10a, koji govori o materijalnim nedostacima	članak 10.	Predlagatelj ne prihvaća ovaj prijedlog jer navedeno ne bi doprinijelo boljoj zaštiti potrošača nego što je osigurana odredbama navedenim u Nacrtu prijedloga Zakona. Naime, odredbe o odgovornosti za materijalne nedostatke sadržane su u Zakonu o obveznim odnosima, a na čiju primjenu upućuje i članak 42. stavak 2. Nacrta prijedloga Zakona.
44.	HUZP	nadopuniti: Trgovac je dužan potrošačima omogućiti podnošenje	članak 10. stavak 1.	Prijedlog se prihvaća na način da je trgovac dužan pisanim putem potvrditi primitak pisanog prigovora potrošača, ako je

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

	<p>Građani</p> <p>HGK</p> <p>ROZP</p>	<p>pisanih prigovora u prodajnom prostoru te mora dobiti kopiju svog prigovora.</p> <p>Stoga zbog jasnoće i jednostavnije primjene predlažemo zadržati izričaj važećeg Zakona (čl. 8.), tim više što je prekršajnim odredbama (čl. 139. st. 1. točka 6.) predviđeno da je prekršaj ako se ne omogući kupcu ulaganje prigovora u prodajnom prostoru a zapriječena kazna iznosi od 10.000-100.000 kn. Stoga bi bilo moguće tumačiti ove odredbe na način da trgovac mora imati u prodajnom prostoru poštanski ured, fax na raspolaganju kupcima ili PC (za ulaganje prigovora mailom), jer kako inače omogućiti u prodajnom prostoru (što je kako je sada napisano, obavezno) ulaganje prigovora faxom ili mailom.</p> <p>Također se postavljaju pitanja je li propisan izgled/obrazac ("knjiga žalbe") koju je trgovac dužan imati u prodajnom prostoru za podnošenje pisanih prigovora, i gdje se mora čuvati pisana evidencija prigovora ukoliko ista dođe na adresu sjedišta tvrtke, a odnosi se na konkretno prodajno mjesto.</p> <p>Članak 10. stavak 1. - mijenja se i glasi (1) Trgovac je dužan potrošačima omogućiti podnošenje pisanih i usmenih prigovora u prodajnom prostoru. Usmene prigovore potrošača trgovac unosi u pisanoj formi u Knjigu žalbi kao zabilješku.</p>		<p>isti sastavljen ili predan u prodajnom prostoru trgovca.</p>
45.	<p>HUZP</p> <p>Građani</p> <p>„Potrošač“ Zagreb</p> <p>GRADSKA PLINARA</p>	<p>promijeniti:</p> <p>Trgovac je dužan u pisanom obliku odgovoriti na prigovor iz stavka 1. ovoga članka kao i na pisane prigovore potrošača zaprimljene putem pošte, telefaks uređaja ili elektroničke pošte najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora.</p>	<p>članak 10. stavak 2.</p>	

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

	<p>GSKG</p> <p>Grad ZG, Gradski ured za gospodarstvo, rad i poduzetništvo</p> <p>Građani</p> <p>HGK</p> <p>Vodoopskrba i odvodnja d.o.o.</p> <p>UDRUGA POKRETNIH KOMUNIKACIJA HRVATSKE (UPKH)</p> <p>Zagrebački holding d.o.o.</p> <p>GRADSKA PLINARA ZAGREB – OPSKRBA d.o.o.</p> <p>HUZP</p> <p>Gradsko stambeno komunalno gospodarstvo d.o.o.</p>	<p>Stavak 2. treba preoblikovati tako da glasi: Trgovac je dužan u pisanom obliku odgovoriti na prigovor iz stavka 1. ovoga članka kao i na pisane prigovore potrošača zaprimljene putem pošte, telefaks uređaja ili elektroničke pošte najkasnije u roku od 5 dana od dana zaprimljenog prigovora kada se radi o proizvodima koji spadaju u medicinske aparate i pomagala ili o uslugama čija obustava ili pad kvalitete iziskuju hitno rješavanje problema kao što je to slučaj kod isporuke vode, energenata bilo koje vrste ili telekomunikacijskih usluga, a u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora, kada se radi o prigovoru na kvalitetu ostalih proizvoda ili usluga čija obustava ili pad kvalitete prouzrokuju probleme čije je rješavanje manje hitno.</p> <p>Ostali predlagatelji zahtijevaju rok od 15 dana za odgovor na prigovor</p> <p>dodati stavak (2a):</p> <p>Ukoliko se radi o prigovoru radi neispravnih telekomunikacijskih linija, trgovac na takve reklamacije mora odgovoriti najkasnije u roku 5 dana</p> <p>Također predlažemo umetnuti st.3 u kojem bi stajalo: U slučaju uzastopnih, odnosno ponovljenih istovrsnih prigovora potrošača po istom predmetu, rok iz st. 2 ovog članka produljuje se na razumni period te omogućava i neodgovaranje na iste, ukoliko je u ranijim podnescima potrošač dobio detaljno očitovanje.</p>		<p>Predlagatelj prihvaća prigovor na način da će izvršiti izmjenu roka za odgovor na pisani prigovor potrošača sa 5 dana na 15 dana.</p> <p>Predlagatelj ne prihvaća navedeni prigovor, obzirom da je rok podnošenja navedenog prigovora propisan Zakonom o elektroničkim komunikacijama.</p> <p>Predlagatelj ne prihvaća ovaj prijedlog jer navedeno ne bi doprinijelo boljoj zaštiti potrošača nego što je osigurana odredbama navedenim u nacrtu prijedloga.</p>
46.	Gradsko stambeno komunalno gospodarstvo d.o.o.	<p>Članak 10. stavak 4. Trgovac je dužan voditi i čuvati pisanu evidenciju prigovora potrošača iz stavka 1. i 2. ovoga članka</p>	članak 10. stavak 4.	Predlagatelj prihvaća navedene prijedloge, te propisuje da će trgovac voditi i čuvati pisanu evidenciju prigovora potrošača godinu dana.

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

	Građani	<p><u>godinu dana</u> od dana primitka prigovora potrošača.</p> <p>članak 10 st.4 dodati: odnosno onoliko vremena koliko vrijedi jamstveni rok kupljenog proizvoda uvećano za dodatnih 5 godina postoji obveza održavanja istog proizvoda nakon prodaje u skladu sa Zakonom o obveznim odnosima</p>		Predlagatelj ne prihvaća navedeni prijedlog, jer bi propisivanje istog predstavljalo ograničenje slobode kretanja roba na unutarnjem tržištu, a što je povreda prava EU.
47.	UDRUGA POKRETNIH KOMUNIKACIJA HRVATSKE (UPKH)	<p>U članku 11. primarno predlažemo brisanje ove odredbe u cijelosti.</p> <p>Podredno, ukoliko se ne briše, predlaže se da predmetni članak 11. glasi:</p> <p><b>“Trgovcu nije dozvoljeno davanje osobnih podataka potrošača bilo kojoj trećoj osobi bez prethodnog izričitog i pisanog odobrenja potrošača, osim u slučajevima dozvoljenim važećim propisima iz područja zaštite osobnih podataka ili ako je na to obavezan zakonom.”</b></p>	članak 11.	Prijedlog se ne prihvaća jer je isti sadržan u Nacrtu prijedloga zakona.
48.	ROZP	<p>Članak 11. dodati stavak 2.</p> <p>U slučaju da trgovac stekne osobne podatke potrošača protivno odredbi stavka 1. zabranjuje se korištenje tako stečenih osobnih podataka, osim ako posebnim propisom isto nije regulirano.</p> <p>Članak 11. dodati stavak 3.</p> <p>Za raspolaganje osobnim podacima potrošača u svrhu reklamiranja, obavještanja i sl. trgovac mora imati pisano odobrenje potrošača.</p>	članak 11.	<p>Predlagatelj ne prihvaća navedeni prijedlog, obzirom da se navedeno ponašanje sankcionirano čl. 146. Kaznenog zakona (NN 125/11, 144/12).</p> <p>Predlagatelj ne uvažava navedeni prijedlog jer je prethodno izričito pisani odobrenje već propisano i nužno da bi trgovac mogao dati osnovne podatke bilo kojoj trećoj osobi.</p>
49.	HUZP	<p>U članku 12. stavku 1. traže određivanje roka za popravak i održavanje proizvoda.</p> <p>dodati novi stavak 3. koji glasi:</p> <p>Trgovac je dužan popraviti proizvod u primjerenom</p>	članak 12. stavak 1.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog, obzirom na to da vrsta proizvoda, priroda kvara i dostupnost dijelova potrebnih za servis mogu varirati, stoga nije oportuno smatrati da bi propisivanje ovog roka doprinosilo boljoj zaštiti potrošača. Potrošač koji smatra da pružatelj usluge /trgovac zloupotrebljava razuman rok može poslati pisani prigovor sa zahtjevom pojašnjenja. Isto tako ako se razumni rok ne poštuje može zahtijevati novi proizvod ili raskid ugovora s



Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

	Građani	<p>roku, a najdulje za 15 dana od dana predaje proizvoda</p> <p>Ispred sadašnjeg prvog stavka dodati 2 nova stavaka koji bi glasili:</p> <p>1. Trgovac je dužan popraviti proizvod u roku od najviše 15 dana od dana primitka neispravnog proizvoda. Ukoliko to nije u stanju učiniti dužan je o tome obavijestiti potrošača. Ukoliko potrošač odluči da uzme natrag neispravan proizvod trgovac mu ga je dužan odmah vratiti u istom stanju u kakvom ga je primio, bez prava na ikakvu naknadu.</p> <p>2. Kada potrošač prihvati obrazloženje trgovca za eventualno produljenje roka iz 1. stavka, to će učiniti u pisanom obliku, s time da trgovac ni u kom slučaju ne može produžiti rok popravka na rok duži od 30 dana. Sadašnji stavak 1. postaje 3., a sadašnji stavak 2. postaje stavak. 4.</p> <p>članak 12. stavak 1. treba da stoji: Za usluge popravaka i održavanja proizvoda čija je vrijednost veća od <b>50,00 kuna</b> trgovac je dužan potrošaču ispostaviti ponudu s opisom radova te upotrijebljenog materijala i dijelova za popravak</p>		<p>povratom cijene proizvoda.</p> <p>Predlagatelj ne prihvaća navedeni prijedlog, obzirom da bi bilo previše otegotno za trgovca obvezati ga na ispostavu ponude s opisom radova te upotrijebljenog materijala i dijelova za popravak kad je riječ o tako maloj vrijednosti proizvoda.</p>
50.	Građani	<p>Treba predvidjeti sankciju ako trgovac ne isporuči robu na vrijeme ili ne poštuje ugovor</p> <p>Članak 13. Stavak 1. treba preformulirati da bude svima jasniji :</p>	članak 13. stavak 1.	<p>Predlagatelj navodi da je za navedene prekršaje člankom 140. stavkom 1. podstavcima 5. i 6. već predviđena sankcija u Nacrtu prijedloga Zakona.</p> <p>Prijedlog nije prihvaćen, obzirom da nema potrebe za dodatnim razrađivanjem predmetne odredbe.</p>

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

	<p>Građani</p>	<p>1. Ako je rok isporuke proizvoda ili usluge dulji od 30 dana i ako trgovac zahtijeva ili izričito uvjetuje kupnju proizvoda ili pružanje usluge djelomičnim ili ukupnim jednokratnim ili obročnim predujmom, dužan je potrošaču prigodom isporuke proizvoda ili pružene usluge i ispostave računa, obračunati kamate po kamatnoj stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca, za cijelo razdoblje računajući od dana primljenog predujma do dana isporuke proizvoda ili usluge. Te će kamate odbiti od razlike koju potrošač još mora platiti ili u slučaju da je potrošač platio predujam u visini ukupne vrijednosti proizvoda ili usluge, isplatiti će mu ih najkasnije u roku od 5 dana, služeći se istim sredstvima plaćanja koje je koristio potrošač prilikom plaćanja osim ako potrošač izričito ne odredi drukčije.</p> <p>članak 13. stavak 1. treba da stoji 8 dana.</p> <p>mijenja se i glasi:</p> <p>U slučaju da trgovac ne može isporučiti proizvod dužan je vratiti uplaćeni predujam te obračunati i isplatiti kamate po kamatnoj stopi poslovne banke trgovca kada bi on sam dignuo kredit od banke za cijelo razdoblje, računajući od dana primljenog predujma do dana isplate.</p>		<p>Predlagatelj ne prihvaća navedeni prijedlog, obzirom da iz stavka 2. proizlazi da je rok za vraćanje uplaćenih sredstava 7 dana.</p> <p>Predlagatelj ne uvažava prijedlog vezan uz stavak 2., a koji se odnosi na naknadu eventualnih drugih gubitaka vezanih uz predujam koje je svojom izostalom isporukom trgovac prouzrokovao potrošaču. Naime, mogućnost utvrđivanja</p>
	<p>Građani</p>	<p>Stavak 2. treba preformulirati tako da se trgovcima onemoguću moguća manipulacija s predujmima :</p> <p>2. U slučaju da trgovac ne može isporučiti proizvod</p>		

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

	<p>HUZP</p> <p>Građani</p>	<p>nakon primitka predujma, dužan je uplaćeni predujam vratiti zajedno s kamatama koje će obračunati po kamatnoj stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca za cijelo razdoblje, računajući od dana primljenog predujma do dana isplate, <b>kao i eventualno druge gubitke vezane uz predujam koje je svojom izostalom isporukom prouzrokovao potrošaču, pod uvjetom da ih on može nepobitno dokazati.</b></p> <p>Članak 13. stavak 2. dodati: ...i <b>nadoknaditi potrošaču svu drugu eventualnu pričinjenu štetu, koju je isti imao i dokazao da je imao kod ostvarivanja povrata plaćenog predujma.</b></p>	<p>članak 13. stavak 2.</p>	<p>daljnje štete koja je nastala neispunjenjem regulirana je Zakonom o obveznim odnosima, te se postojanje i iznos štete utvrđuje i dokazuje u zasebnom (parničnom) postupku.</p>
51.	<p>Građani</p> <p>Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske Split</p>	<p>čl. 15. – nejasno je zašto je ispuštena odredba o zabrani naplate vrećica koje na sebi imaju otisnut logotip i sl.; takva odredba bi u svakom slučaju trebala ostati</p> <p>nadopuniti sa stavkom 4.: Trgovac ne smije naplatiti ambalažu koja ima u cijelosti ili dijelom logotip, znak, slogan ili naziv trgovca</p> <p>čl. 15. – nejasno je zašto je ispušten zahtjev za neškodljivošću ambalaže; pozivanje na druge posebne propise nije dobro za široku razumljivost zakona te bi odredbu iz čl. 14. st. 1 sadašnjeg zakona trebalo zadržati</p> <p>zašto nema odredbi o naplaćivanju vrećica s logotipom i</p>	<p>članak 15.</p>	<p>Predlagatelj ne prihvaća ovaj prijedlog, iz razloga što se plastične vrećice sukladno Direktivi o ambalaži i ambalažnom otpadu (Direktiva 94/62/EZ) smatraju ambalažom, a države članice dužne su provoditi politiku za smanjenje njihove upotrebe radi sprečavanja negativnih utjecaja na okoliš.</p> <p>Predlagatelj navodi da navedeni članak 15. stavkom 1. propisuje da ambalaža mora biti sukladna posebnim propisima, kojima je regulirana i neškodljivost istih.</p>

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

	<p>„Potrošač“ Zagreb</p> <p>„Potrošački forum Osijek“</p> <p>HGK</p>	<p>traži odredbe o neškodljivosti ambalaže</p> <p>Članak 15. Ambalaža</p> <p>u odnosu na važeće rješenje, brisana je odredba po kojoj trgovci nisu mogli naplaćivati kupcima vrećice koje su imale logo ili dio loga trgovca, postavlja se pitanje hoće li se vrećice s logom trgovca ubuduće moći naplaćivati (kao što je to praksa i u drugim europskim zemljama).</p>		
52.	<p>HUZP</p> <p>Građani</p> <p>„Potrošač“ Zagreb</p>	<p>nadopunjava se i glasi: Trgovac mora na zahtjev potrošača zadržati ambalažu prodanog proizvoda, a povrat neispravnog proizvoda ne može uvjetovati originalnom ambalažom</p> <p>Članak 15. U ovom bi članku trebalo dodati stavak 4. sa sljedećim tekstom: „Trgovac ne može odbiti povrat proizvoda kojega je prodao neispravnog ili s greškom uvjetom da mora biti u originalnoj ambalaži.“</p> <p>dodaje se čl.5. koji glasi: Potrošač nije dužan čuvati ambalažu za slučaj reklamacije kupljenog proizvoda. Zahtjev trgovca da se proizvod vrati s originalnom ambalažom ne može biti uvjet za uvažavanje reklamacije potrošača.</p>	<p>članak 15. stavak 3.</p>	<p>Prijedlog se ne prihvaća obzirom da originalna ambalaža ne može biti uvjetom povrata proizvoda osim kada je to navedeno u jamstvenom listu (garanciji), kao uvjet ostvarenja prava po osnovi jamstva. No međutim, čak i kad trgovac uvjetuje jamstvom povrat proizvoda u originalnoj ambalaži, potrošač se može pozvati na prava temeljem odgovornosti za materijalni nedostatak.</p>
53.	HUZP	Zabranjeno je ostavljanje oglasnih poruka i materijala u ili na poštanskim sandučićima, te na ili ispred kućnih	članak 16. stavak 1.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer je odredba koja postoji u Zakonu donijela zadovoljavajuće učinke.

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

		<p>vrata potrošača osim ako je potrošač to jasno dozvolio.</p> <p>(1-a) Navedeni materijali se mogu ostaviti na policama u zgradama ako one postoje.</p> <p>Članak 16. Stavak 1. treba preformulirati Ostavljanje oglasnih poruka i materijala na kućne adrese je dozvoljeno samo pod uvjetom da stanari pismenom porukom ili piktogramom izričito to dopuste i samo na za to predviđeno mjesto.</p> <p>članak 16 st.1. dodati: odnosno ako je za odlaganje takvih materijala potrošaču unaprijed određen oglasni prostor.</p> <p>Članak 16. Ostavljanje oglasnih poruka i materijala</p> <p>Ovako formulirana odredba stavka 2. može proizvesti probleme u primjeni jer većina velikih trgovačkih kuća koristi distributere specijalizirane za takvu djelatnost. Stoga smatramo da je potrebno preispitati ovu odredbu prema kojoj je za ostavljanje poruka i materijala odgovoran isključivo trgovac, a ne i distributer.</p> <p>Članak 16. stavak 1. mijenja se i glasi: (1)Zabranjeno je ostavljanje oglasnih poruka i materijala na privatnoj ili zajedničkoj imovini potrošača ako je takva zabrana na njoj jasno napisana.</p>		
	Građani			
	Građani			
	HGK			
	ROZP			
54.	ROZP	<p>Članak 16. dodaje se stavak 2. (2) Zabranjeno je oglašavanje putem telefona ili GSM mreže bez pismene privole potrošača.</p>	članak 16.	Navedene prijedloge predlagatelj ne može uvažiti, jer su pravila postupanja trgovca prilikom prodaje na daljinu i izvan poslovnih prostorija u potpunosti uređena Direktivom o potrošačkim pravima.

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

		Članak 16. dodaje se stavak 3. (3) Zabranjena je direktna prodaja od vrata do vrata, bez pismene privole potrošača.		
55.	HUZP	dodaje se stavak (3) :  Nije dozvoljeno reklamiranje ili prodaja putem sredstava daljinske komunikacije bez ljudskog posrednika ako to potrošač nije pisanim putem odobrio kod organizacije koja se reklamira.	članak 16.	Predlagatelj ne može uvažiti ovaj prijedlog jer je navedena problematika već uređena člankom 107. Zakona o elektroničkim komunikacijama.
56.	Građani  HUZP  Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske Split  Građani  HGK	Članak 17. Stavak 1. treba nadopuniti da glasi : 1. Posebnim oblicima prodaje smatra se prodaja proizvoda i usluga po cijenama nižim od cijena u redovnoj prodaji. <b>2. Redovnom cijenom smatra se ona po kojoj se proizvod prodavao najmanje 30 dana prije prodaje iz stavka 1. ovog članka.</b>  nadopuniti stavkom (4) koji glasi:  Redovna cijena je ona cijena po kojoj se proizvod prodavao najmanje 30 dana prije prodaje iz stavka 1. ovog članka.  članak 17. dodati: <b>te navesti razloge takve razlike u cijeni</b> Prilikom prodaje iz stavka 1. ovog članka, trgovac je dužan istaknuti cijenu u redovnoj prodaji i cijenu tijekom trajanja posebnog oblika prodaje  Članak 17. Stavkom 2. ostavlja se mogućnost različitih tumačenja, jer formulacija „ <b>prodaja iz stavka 1. obuhvaća između ostalog...</b> “ može se, primjerice, razumjeti na način da je prodaja s oznakom „super ponuda“ posebni oblik	članak 17.	Predlagatelj smatra da prijedlog ne treba uvažiti jer takvo postupanje trgovca predstavlja zavaravajuću poslovnu praksu propisanu člankom 32. stavkom 1. i stavkom 2. podstavkom 4. Nacrta prijedloga Zakona.  Predlagatelj ne prihvaća navedeni prijedlog jer bi isticanje razloga razlike u cijeni predstavljalo nepotrebno prenormiranje.  Predlagatelj ne prihvaća navedeni prijedlog iz razloga što ovakvom formulacijom trgovca se ne ograničava u marketinškim aktivnostima, a potrošaču se osiguravaju sve potrebne informacije, a kako bi mogao donijeti informiranu odluku o kupnji.  Sukladno čl. 8. isto tako ukoliko trgovac, kao uvjet prodaje, odobrava popust za pojedine proizvode ili skupine proizvoda

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

		prodaje jer je obuhvaćena formulacijom iz stavka 1. istog članka „prodaja po cijenama nižim od cijena u redovnoj prodaji“. <b>Predlažemo odredbu članka 17. dopuniti na način da se odobravanje popusta smatra posebnim oblikom prodaje.</b>		dužan je istaknuti cijenu u redovnoj prodaji i cijenu tijekom trajanja popusta.
57.	Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske Split	u stavku 2.; iza riječi „akcijske prodaje “ dodaju se riječi „kao i cijenom prije i cijenom tijekom sniženja“	članak 18.	Predlagatelj ne prihvaća navedeni prijedlog, obzirom da je navedena odredba već sadržana u članku 17. stavku 3. Nacrta prijedloga Zakona
58.	Udruga za zaštitu i promicanje potrošačkih prava građana „Potrošački forum“  „Potrošač“ Zagreb  Udruga za zaštitu i promicanje potrošačkih prava građana „Potrošački forum“	U čl. 20. novog Zakona o zaštiti potrošača smatramo da bi trebalo izmijeniti: da trgovac <b>mora</b> (a ne da „može“) vidljivo i čitljivo za potrošača označiti sve izmjene cijena tijekom sezonskog sniženja, ukoliko je cijena proizvoda koji se prodaje na sniženju umanjena više puta.	članak 20. stavak 6.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer je odredba koja postoji u Zakonu donijela zadovoljavajuće učinke.
59.	HGK	Članak 18. Akcijska prodaja  Vezano uz predloženi tekst čl. 18. dostavljeno nam je više primjedbi članica: a) Smatramo da predloženu odredbu treba doraditi, jer nije jasno može li se na cijenu akcijskog proizvoda istaknuti njegovu staru i novu cijenu. Prema odredbama važećeg Zakona, stara cijena smjela se istaknuti samo u slučajevima rasprodaje zbog npr. izlistavanja iz asortimana te sniženja zbog kratkog roka trajanja. Mišljenja smo da i na akcijskoj cijeni mora biti istaknuta	članci od 18. do 22.	Predlagatelj djelomično prihvaća navedene primjedbe, te navedeni članci sada glase:  <b>Glava II.</b> <b>POSEBNI OBLICI PRODAJE</b>  <b>Opće odredbe</b>  Članak 18. (1) Posebnim oblicima prodaje smatra se prodaja proizvoda i

	<p>cijena prije i poslije kako bi kupac imao jasnu sliku o koristi koju bi ostvario kupnjom.</p> <p>b) Ovim prijedlogom nije definirano koliki mora biti minimalni razmak između dvije akcijske prodaje istog proizvoda te koliko mora biti minimalno postotno sniženje da bi se moglo smatrati akcijskom prodajom, što može prouzročiti probleme u primjeni.</p> <p>c) Ograničenjem razdoblja trajanja akcijske prodaje na 30 dana, a koje razdoblje sukladno st. 2. ovoga članka mora biti istaknuto na proizvodu, trgovcima se nameće obveza fiksiranja roka akcijske prodaje te tako onemogućuje reagiranje na stanje zaliha, stoga predlažemo zadržavanje izričaja članka 19. st. 1. i 2. važećeg Zakona.</p> <p>d) Iz obrazloženja predlagatelja proizlazi da se ova odredba želi revidirati jer je u primjeni važećeg zakona uočena potreba za poboljšanjem reguliranja posebnih oblika prodaje, a posebno sezonskog sniženja, rasprodaje i akcijske prodaje. Sve obzirom da su pojedini trgovci narušavali tržišno natjecanje prilikom akcijskih prodaja, sniženja i rasprodaja, a radi čega su potrošači vrlo često bili zavarani i uslijed toga donosili odluke o kupnji bez točnih i potpunih informacija. Mišljenja smo da se navedeni cilj postiže obvezom isticanja dvaju cijena i to redovne cijene i cijene važeće tijekom trajanja posebnih oblika prodaje. Dodatno ističemo kako odredba kojom se predlaže akciju ograničiti na period od 30 dana ne proizlazi iz Direktive temeljem koje se vrše ove izmjene u odnosu na sada važeći Zakon o zaštiti potrošača. Nadalje, smatramo da bi tako kratak rok akcije doveo do protuučinka te ustvari ne bi doveo do zaštite potrošača, već bi mogao upravo vršiti pritisak na potrošače da donesu odluku čim prije što bi moglo dovesti do toga da ishitreno sklope posao koji inače ne bi sklopili. Stoga se predlaže da u pogledu</p>	<p>usluga po cijenama nižim od cijena u redovnoj prodaji.</p> <p>(2) Prodaja iz stavka 1. ovoga članka obuhvaća, između ostalog, akcijsku prodaju, rasprodaju, sezonsko sniženje, prodaju proizvoda s greškom i prodaju proizvoda kojima ističe rok uporabe.</p> <p>(3) Prilikom obavljanja posebnog oblika prodaje iz stavka 1. ovoga članka, a koji nije uređen ovom glavom Zakona, trgovac može koristiti i druge nazive različite od onih navedenih u stavku 2. ovoga članka.</p> <p><b>(4) Prilikom obavljanja posebnog oblika prodaje iz ove glave Zakona, trgovac je dužan istaknuti cijenu u redovnoj prodaji i cijenu tijekom trajanja posebnog oblika prodaje.</b></p> <p>Akcijaska prodaja</p> <p>Članak 19.</p> <p>(1) Akcijaska prodaja je prodaja određenih proizvoda u razdoblju <b>ne duljem od 30 dana</b> po cijeni koja je niža od cijene tog proizvoda u redovnoj prodaji.</p> <p>(2) Proizvodi iz stavka 1. ovoga članka moraju biti jasno, vidljivo i čitljivo označeni riječima „akcija” ili „ akcijska prodaja”.</p> <p>(3) Pri oglašavanju akcijske prodaje, trgovac je dužan navesti njezino vremensko trajanje.</p> <p>Rasprodaja</p> <p>Članak 20.</p> <p>Rasprodaja je prodaja proizvoda po nižoj cijeni u slučaju:</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



	<p>trajanja akcije ostane odredba iz sada važećeg Zakona.</p> <p>Članak 20. Sezonsko sniženje          Vežano uz predloženi tekst čl. 20 dostavljeno nam je više primjedbi članica:</p> <p>a) Predlažemo umjesto dva tri razdoblja sezonskog sniženja, i to s početkom:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- između 26. prosinca i 15. siječnja</li> <li>- između 01. i 30. travnja</li> <li>- između 15. kolovoza i 15. rujna</li> </ul> <p>b) U čl. 20. st. 1. i st. 2. propisuje se da su sezonska sniženja moguća najviše dvaput godišnje, što je nelogično jer se protivi općeprihvaćenom poimanju sezone. Propisivanjem dopuštenih rokova početka sezonskog sniženja (01.-15.01. te 01.-15.07.) nerazmjerno se ograničava poslovanje trgovaca u odnosu na proklamirani cilj izmjena, a to je zaštita potrošača. Nemoguće je propisati što se smatra sezonom za svu moguću robu, odnosno grane trgovine. Ovakvo rješenje iznimno je nepovoljno za trgovce koji se bave maloprodajom prehrambenih proizvoda, stoga predlažemo zadržavanje sadašnjeg teksta (čl. 20.st. 5. trenutne verzije zakona).</p> <p>c) Smatramo da nije potrebno zakonski definirati trajanje sezonskog sniženja, kada je to prodajni alat kao i svaki drugi.</p> <p>d) Svaka sezona ima svoje artikle koji ako se ne prodaju u to vrijeme opterećuju lager u trgovini za slijedećih 10-ak mjeseci:          Rasprodaja ljetnih artikala ne ovisi samo o datumu (službeno trajanje ljeta) nego i o klimatskim uvjetima koji se ne mogu datumski određivati.          Sezonska roba tipa: Božićni nakit, oprema za svinjokolju, proljetno obrađivanje vrta i mnoge druge sezonom određene aktivnosti, teško je svrstati u dva</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- prestanka poslovanja trgovca,</li> <li>- prestanka poslovanja u prodajnom objektu,</li> <li>- prestanka prodaje određenog proizvoda iz predmeta poslovanja trgovca,</li> <li>- više sile, kada je poslovanje trgovca ozbiljno ugroženo,</li> <li>- obavljanja složenijih građevinskih radova unutar ili na prodajnom prostoru.</li> </ul> <p>Sezonsko sniženje</p> <p>Članak 21.</p> <p>(1) Sezonskim sniženjem smatra se prodaja proizvoda po sniženoj cijeni nakon proteka sezone i to najviše tri puta godišnje.</p> <p>(2) Sezonsko sniženje započinje u razdoblju između 27. prosinca i 10. siječnja, 1. i 15. travnja, odnosno 10. i 25. kolovoza i može trajati najdulje 60 dana.</p> <p>(3) Ukoliko u razdoblju iz stavka 2. ovoga članka nisu prodani svi proizvodi, trgovac može nastaviti s prodajom proizvoda po sniženoj cijeni sve do isteka zaliha.</p> <p>(4) Prodaju iz stavka 3. ovoga članka nije dopušteno oglašavati kao sezonsko sniženje.</p> <p>(5) Ukoliko se sezonsko sniženje iskazuje u postotnom rasponu, najveći postotak na početku sniženja mora se odnositi na najmanje jednu petinu količine svih proizvoda koji se prodaju na sezonskom sniženju.</p> <p>(6) Ukoliko je cijena proizvoda koji se prodaje na sezonskom sniženju, umanjena više puta, trgovac može vidljivo i čitljivo za potrošača označiti sve izmjene cijena tijekom sezonskog sniženja.</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>datumska okvira tijekom godine.</p> <p>U koliko se izvrši rasprodaja nekog artikla 3 mjeseca kasnije, neće polučiti nikakve rezultate.</p> <p>e) Podržavajući nastojanje da se u ovaj segment uvede tržišni red, ipak smo mišljenja da predloženi termini sezonskih sniženja u samo dva razdoblja nisu optimalni za sve proizvode. Odnosno, prvenstveno su orijentirani na odjeću i obuću pa bi možda u tom smislu trebalo i ograničiti opseg ovog članka. Međutim, i u tom slučaju, sezonska bi se sniženja odnosila samo na zimsku i ljetnu kolekciju pa stoga ostaje upitna mogućnost snižavanja cijena proljetno/jesenskih kolekcija.</p> <p>f) Podržavamo zakonski određeni početak-završetak sezonskih sniženja, jer su zaista pojedini trgovci nanijeli štetu tržišnom natjecanju svakojakim sniženjima i akcijskim prodajama te ujedno potrošače dovodili u situaciju da odluku o kupnji donose bez potpunih informacija. Ujedno su se i trgovački centri "natjecali" tko će prije oglašiti sniženja, te su kupci "zaobilazili" trgovine u kojima sniženja nije bilo, a sniženja nije bilo iz objektivnih razloga, ako se uzme u obzir asortiman koji se prodaje i da se artikli koji su tek stigli u prodaju, ne mogu odmah staviti na sniženje (npr. tijekom ljetne sezone kupaći kostimi ili Božićni artikli u zimi). U zadnjih nekoliko godina kod većine trgovaca oglašavanje je prvenstveno bilo orijentirano na oglašavanje popusta/sniženja, a tek manjim dijelom na oglašavanje vrijednosti i kvalitete same robne marke koju zastupaju i prodaju.</p> <p>g) Kako ni važećim Zakonom, a niti Prijedlogom zakona nije određeno u kojem trenutku se računa petina svih proizvoda na sniženju, do sada su se trgovci ravnali tumačenjem inspektora da se računa petina svih proizvoda koji se prodaju na sniženju na prvi dan kada se krene s postotnim rasponom. Smatramo da bi ovo</p>		<p>Proizvod s greškom</p> <p>Članak 22. Ako trgovac prodaje proizvod koji ima grešku, mora jasno, vidljivo i čitljivo označiti na proizvodu ili na prodajnom mjestu da je riječ o prodaji proizvoda s greškom te upoznati potrošača u čemu se sastoji greška na proizvodu. Proizvod kojem ističe rok uporabe</p> <p>Članak 23. Proizvod koji se prodaje po nižoj cijeni od cijene u redovnoj prodaji jer mu istječe rok uporabe mora imati dodatno jasno, vidljivo i čitljivo istaknut krajnji rok uporabe.</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>pitanje trebalo urediti zakonskom odredbom.</p> <p>h) Kako je u Zakonu navedeno da se za sve posebne oblike prodaje moraju istaknuti dvije cijene, nije jasno koja cijena u tom slučaju mora biti navedena na računu koji se izdaje kupcu.</p> <p>i) Sezonsko sniženje je sasvim nova zakonska kategorija; do sad je to bilo sniženje koje je trgovac mogao održati zbog proteka roka, prodaje proizvoda s pogreškom ili prigodne sajamske prodaje. Ovim prijedlogom uvodi se vremensko ograničenje sezonskog sniženja koje se može napraviti najviše dva puta godišnje (prvi ponedjeljak u siječnju i lipnju uz najduže trajanje od 60 dana). Postavljaju se sljedeća pitanja: kada napraviti sezonsko sniženje npr. ljetnih artikala za plažu koji se najviše prodaju tijekom srpnja i kolovoza? Prema sadašnjoj odredbi to bi se moglo napraviti tek u siječnju sljedeće godine. Tko će kupovati te artikle u siječnju? Zakonodavac nije vodio računa o tome da se neki artikli prodaju samo sezonski te da se ovime onemogućuje njihovo sniženje nakon isteka njihove sezone, već naprotiv u vrijeme kada ih nitko ne koristi (kao u navedenome primjeru). Isto tako, u st. 3 navodi se da sniženje može biti i izvan ta dva vremenska perioda (1.-15.1. i 1.-15.6) i to iznimno, ali se ne smije oglašavati kao sezonsko sniženje. Tko je taj tko definira što je iznimka, a što pravilo i kako se takva prodaja može označiti, budući da ne može biti „sezonsko sniženje“, jer je ono Zakonom izrijekom definirao. Ova odredba ostavlja pravnu nesigurnost i dopušta razne interpretacije u praksi.</p> <p>Obzirom na predložene novine u ovoj Glavi Zakona, trebalo bi jasno definirati mogu li se svi ostali oblici prodaje po nižoj cijeni od redovne smatrati posebnim oblicima prodaje koji traju neodređeno vrijeme i ako mogu, moraju li biti posebno označeni ili svaki trgovac</p>		
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

		<p>koristi neki svoj marketinški naziv za označavanje takve prodaje koja potom ima istaknutu redovnu i nižu cijenu. Odredbu bi u tom smislu trebalo precizirati kako bi se u praksi minimalizirala mogućnost različitog tumačenja zakonske odredbe na terenu i sa strane nas trgovaca i sa strane nadležnog inspektorata kako će se tretirati prodaje označene kao npr. „super ponuda“, „najbolja cijena“ itd</p> <p>j) Trgovac tijekom cijele godine u svojim prodavaonicama ima kontinuirane promocije na sljedeće načine: a) za 4 kupljena ista proizvoda, peti isto takav proizvod kupac dobiva gratis, b) "multipack": 5 kupljenih proizvoda ima cijenu npr. 55 kn, dok je njihova jedinična cijena različita i c) 1 kom. = 39kn 3 kom. = 89kn. Nije jasno na koji način označavati i istaknuti cijene u tim slučajevima, primjerice je li ispravno u slučaju a) staviti oznaku "4 + 1 gratis".</p>		
60.	UDRUGA POKRETNIH KOMUNIKACIJA HRVATSKE (UPKH)	<p>U čl. 18. st. 2. odredbe o akcijskoj prodaji ne smiju utjecati na prava trgovca koje trgovci imaju prema primjenjivim načelima iz područja tržišnog natjecanja, a čija je isto svrha krajnja korist potrošača, posebno ako se radi o novim uslugama za koje su dozvoljena prema načelima tržišnog natjecanja i duža promotivna razdoblja. Također navedena odredba ne smije utjecati na prava operatora koja imaju sukladno ZEK-u te odlukama Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije.</p>	članak 18. stavak 2.	Navedeni članak odnosi se isključivo na posebne oblike prodaje, s ciljem zaštite potrošača od zavaravajućeg postupanja trgovaca. Ukoliko poseban propis propisuje drugačije, a u skladu je s pravilima Europske unije, onda će se primjenjivati poseban propis.
61.	Nestle Adriatic d.o.o.	<p>Članak 18. Stavak 1. neopravdano ograničava razdoblje akcijske prodaje na najviše 30 dana, za što ne postoji uporište u europskoj praksi te dodatno ograničava trgovce u određivanju cijena i očekivanom povećanju prodaje.</p> <p>Predlažemo ovaj rok ili produljiti na razumniji period (60, 90 dana) ili ga potpuno ukinuti i prepustiti trgovcima</p>	članak 18. stavak 1.	Predlagatelj ne uvažava navedeni prijedlog jer bi se prodavanje proizvoda po nižoj cijeni u razdoblju duljem od 30 dana moglo smatrati redovna prodaja, a ne akcijska, što dovodi potrošače u zabludu glede povoljnije kupnje proizvoda.



Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

		imaju svoju vlastitu sezonalnost te se na sezonsko sniženje cijena ne može jednako definirati za sve proizvode. U tom smislu rokovi za početak sezonskih sniženja trebaju određivati sami trgovci.		Nadalje, ukoliko želite prodavati određeni proizvod po nižoj cijeni od redovne, isto je omogućeno drugim posebnim oblicima prodaje.
65.	Građani	Članak 21. takvi proizvodi (s greškom) moraju biti izdvojeni na posebnom prodajnom mjestu	članak 21.	Predlagatelj ne prihvaća ovaj prijedlog jer navedeno ne bi doprinijelo boljoj zaštiti potrošača nego što je osigurana odredbama navedenim u Nacrtu prijedloga. Naime, članak 21. Nacrta prijedloga Zakona u potpunosti štiti potrošača kada je riječ o prodaji proizvoda s greškom, jer isti trgovac mora označiti i istovremeno upozoriti u čemu se sastoji greška na proizvodu.
66.	HUZZP  Građani „Potrošač“ Zagreb	mijenja se i glasi:  Kada se proizvod prodaje radi isteka roka uporabe , a trgovac ga prodaje po nižoj cijeni od cijene u redovnoj prodaji, mora dodatno imati jasno, vidljivo i čitljivo istaknut krajnji rok uporabe.  Trebalo ga preformulirati tako glasi : Proizvod kojem ističe rok uporabe mora biti jasno odvojen od ostalih istovjetnih proizvoda i mora imati vidljivo i čitljivo istaknut krajnji rok uporabe, bez obzira da li se prodaje po redovnoj ili po nižoj cijeni.	članak 22.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer je s postojećim člankom u potpunosti zadovoljena zaštita potrošača kod prodaja proizvoda po nižoj cijeni jer mu istječe rok uporabe.
67.	Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske Split	mijenja se stavak 1. u cijelosti, te dodaju stavci 7. 8. i 9., tako da se javne usluge smatraju : a. Energetske usluge: proizvodnja toplinske energije u centralnom toplinskom sustavu, distribucija toplinske energije, distribucija prirodnog plina, opskrba plinom u javnoj usluzi i zajamčena opskrba prirodnim plinom, distribucija električne energije, opskrba električnom energijom u univerzalnoj usluzi, b. Komunalne usluge: opskrba pitkom vodom, odvodnja i pročišćavanje otpadnom vodom, osim odvodnje atmosferskih voda, prijevoz putnika u javnom prometu, javna parkirališta, održavanje čistoće u dijelu koji se	članak 23.	Prijedlog se djelomično uvažava. Javne usluge biti će taksativno navedene u Nacrtu prijedloga Zakona, na način kako je isto dosad regulirano Zakonom o zaštiti potrošača.

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

		<p>odnosi na skupljanje i odvoz komunalnog otpada, odlaganje komunalnog otpada, tržnice na malo, prijevoz pokojnika, obavljanje dimnjačarskih poslova,</p> <p>c. Elektroničke komunikacijske mreže i usluge – univerzalne usluge, audiovizualne TV i radio usluge, poštanske usluge...</p> <p>7) Tijela koja odlučuju o pravima i obvezama potrošača javnih usluga, moraju osnovati savjetodavna tijela u kojima će biti predstavnici potrošačkih udruga, a odluke će donositi nakon mišljenja savjetodavnog tijela, na objektivni i nediskriminirajući način.</p> <p>(8) Tijelo iz prethodnog stavka dužno je prilikom odlučivanja o pravima i obvezama potrošača raspraviti o izdvojenom mišljenju predstavnika potrošačke udruge.</p> <p>(9) Savjetodavna tijela iz stavka 7. ovoga članka financiraju tijela koja ih osnivaju sukladno svojim internim aktima.</p>		
68.	<p>HUZP</p> <p>„Potrošač“ Zagreb</p> <p>Građani</p> <p>Grad ZG, Gradski ured za gospodarstvo</p> <p>HGK</p> <p>Zagrebački holding d.o.o.</p> <p>Društvo za zaštitu potrošača Istre</p> <p>Vodoopskrba i</p>	<p>Nije definirano što je opći interes.</p> <p>Članak 23.</p> <p>Stavak 1. je totalno rasplinut i treba ga nadopuniti konkretnim uslugama :</p> <p>Javnom uslugom smatra se usluga od općeg interesa koja je dostupna svim potrošačima bez diskriminacije i pod jednakim uvjetima kao što su : 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 javne čistoće, odlaganje komunalnog otpada, održavanje groblja i krematorija i prijevoz pokojnika, obavljanje dimnjačarskih poslova i javne</p>	članak 23. stavak 1.	<p>Prijedlog se uvažava. Javne usluge biti će taksativno navedene u Zakonu o zaštiti potrošača i time izostaje potreba definiranja općeg interesa. Vežano uz prijedlog ROZP-a o definiranju javnih usluga kao „usluga od općeg interesa“, predlagatelj takvu definiciju smatra neprikladnom, obzirom da se termin „opći interes“ može suviše ekstenzivno tumačiti, što će donijeti pravnu nesigurnost u primjeni navedene definicije, te bi se ista mogla tumačiti na način da obuhvati i one usluge za koje intencija zakonodavca nije da budu javne.</p>

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

	odvodnja d.o.o.  ROZP  UDRUGA POKRETNIH KOMUNIKACIJA HRVATSKE (UPKH)	telekomunikacijske usluge.  stavak 1. mijenja se i glasi: Javnom uslugom smatra se usluga od općeg interesa koja je dostupna svim potrošačima bez diskriminacije i pod jednakim uvjetima, sukladno posebnim propisima. Alternativa: „sukladno Zakonu o uslugama.  U čl. 23. st. 1. obzirom na izričaj odredbe čl. 39. ovog Zakona, predlažemo izričito navesti da se odredbe ove Glave ne primjenjuju na financijske usluge, kao što su platne usluge.		Predlagatelj ne prihvaća navedeni prijedlog budući da će u Nacrtu prijedloga Zakona javne usluge biti taksativno navedene, te neće obuhvaćati financijske usluge. Slijedom navedenog, izostaje potreba za izričitim isključivanjem financijskih usluga iz navedenog članka.
69.	HUZP	mijenja se i glasi:  Prodaja potrošačima javnih usluga može biti obračunata primjenom cijena uređenih posebnim propisima  (2a) Cijena javne usluge mora biti obračunata temeljem zakonskih propisa, a zakonitost cijena nadgleda nadležno Ministarstvo	članak 23. stavak 2.	Predlagatelj ne može uvažiti ovaj prigovor jer Zakonom o zaštiti potrošača ne može se uređivati materiju koja je propisana Zakonima iz nadležnosti drugih Ministarstava. Drugi zakoni su uredili materiju u skladu s prihvaćenim Europskim standardima. Ako cijena nije obračunata u skladu s posebnim propisima čini prekršaj predviđen člankom 138. stavkom 3. podstavkom 4.
70.	HUZP	dodaje se stavak (3a) koji glasi:  Jedinična cijena po kojoj se obračunava javna usluga mora sadržavati sve troškove kako potrošači ne bi bilo diskriminirani.	članak 23. stavak 3.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog budući da je člankom 24. Nacrta prijedloga Zakona uređeno da se usluga obračunava cijenama koje su utvrđene posebnim propisima.



Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

71.	Građani  ROZP	članak 23 stavak 3. - uvijek mora biti obračunata prema potrošnji, koju potrošnju i mjerenje je dužan osigurati isporučilac usluge u skladu sa zakonom - Članak 23. stavak 3. mijenja se i glasi: Prodaja potrošačima javnih usluga mora biti obračunata prema potrošnji, koja se utvrđuje posebnim propisima za određeno područje.	članak 23. stavak 3.	Predlagatelj ne prihvaća navedeni prijedlog, budući da priroda javnih usluga često ne omogućava obračunavanje javnih usluga prema potrošnji.
72.	ROZP  HERA  Vodopskrba i odvodnja d.o.o.	Članak 23. stavak 4. briše se!  Predlaže se izmjena članka 23. stavka 4. tako da glasi: "(4) Uslugu očitavanja mjernih uređaja nije dopušteno naplaćivati, osim u slučajevima koji su određeni posebnim propisom."  Stavak 4. u kojem stoji da uslugu očitavanja mjernih uređaja nije dopušteno naplaćivati nije u skladu sa čl. 6. Uredbe o najnižoj osnovnoj cijeni vodnih usluga i vrsti troškova koje cijena vodnih usluga pokriva	članak 23. stavak 4.	Predlagatelj prihvaća navedeni prijedlog na način da nije dopušteno naplaćivati uslugu očitavanja mjernih uređaja, osim u slučajevima koji su određeni posebnim propisom.
73.	UDRUGA POKRETNIH KOMUNIKACIJA HRVATSKE (UPKH)  ROZP	Predlažemo stavke 5. i 6. nadopuniti, kao da isti glase: „(5) Trgovac mora potrošaču omogućiti upoznavanje unaprijed sa uvjetima korištenja javnih usluga i te uvjete javno objaviti na svojim mrežnim stranicama <b>osim ako posebnim propisima nije drugačije određeno.</b> (6) O svakoj promjeni uvjeta korištenja javnih usluga, trgovac je dužan pisano obavijestiti potrošača <b>osim ako posebnim propisima nije drugačije određeno. Pisanom obaviješću smatra se i javna objava izmjena na mrežnim stranicama trgovca.</b> “  Članak 23. stavak 5. mijenja se i glasi: Trgovac mora potrošaču omogućiti upoznavanje unaprijed sa uvjetima korištenja javnih usluga i <b>te uvjete javno objaviti u najmanje dva nacionalna</b>	članak 23. stavci 5. i 6.	Predlagatelj ne prihvaća ovaj prijedlog jer navedeno ne bi doprinijelo boljoj zaštiti potrošača nego što je već osigurana odredbama navedenim u Nacrtu prijedloga.

	„Potrošač“ Zagreb	<p><b>medija.</b> Alternativa:“ javno objaviti u Narodnim novinama“</p> <p>U stavku 5. Treba dodati „...i medijima dostupnim potrošačima koji nemaju računalnu opremu ili nisu IT pismeni (letci i dr.)</p>		
74.	<p>UDRUGA POKRETNIH KOMUNIKACIJA HRVATSKE (UPKH)</p> <p>Udruga za zaštitu i promicanje potrošačkih prava građana „Potrošački forum“</p>	<p>smatramo potrebnim pojasniti je li reklamacija potrošača jedini oblik pritužbe potrošača (ako drukčije nije definirano posebnim propisom), odnosno da li se i na javne usluge primjenjuje članak 10. ovog prijedloga i ako da, što je primarno. Ukoliko je reklamacija potrošača jedini oblik pritužbe potrošača, smatramo potrebnim posebno pojasniti povezanost istih.</p> <p>U čl. 24. novog Zakona o zaštiti potrošača smatramo da bi trebalo vratiti: odredbu o tome da 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.</p>	članak 24.	<p>Predlagatelj djelomično usvaja navedeni prijedlog na način da se odgovarajućim člankom Nacrta prijedloga Zakona propisuje postupak reklamacije potrošača – korisnika javnih usluga kao još jedan od alata za izravno rješavanje sporova između trgovaca i potrošača.</p> <p>Naime, predlaže se da se potrošač, ukoliko ima pritužbu koja se odnosi na javnu uslugu, treba prvo putem pisanog prigovora obratiti trgovcu koji pruža predmetnu javnu uslugu. Ukoliko pritužbu nije moguće riješiti putem pisanog prigovora, potrošač ima mogućnost obratiti se povjerenstvu za reklamacije potrošača koje je dužan osnovati trgovac koji pruža javnu uslugu.</p> <p>Povjerenstvo je dužno odgovoriti potrošaču u roku od 30 dana od dana zaprimljene reklamacije.</p> <p>Ukoliko u navedenom postupku potrošač nije zadovoljan načinom na koji je pritužba riješena, tek nakon što je iscrpio predmetne postupke, potrošača može pokrenuti sudski ili izvansudski postupak.</p> <p>Predlagatelj djelomično usvaja navedeni prijedlog na način da se odgovarajućim člankom Nacrta prijedloga Zakona propisuje da su tijela javne vlasti koja uređuju pružanje javnih usluga potrošačima dužna osnovati savjetodavna tijela u čijem sastavu moraju biti i predstavnici udruga za zaštitu potrošača, a odluke će donositi nakon mišljenja savjetodavnog tijela, na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način.</p> <p>Ista obveza propisana je i za jedinice lokalne i područne</p>

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

				(regionalne) samouprave koje odlučuju o pravima i obvezama potrošača javnih usluga na način da su dužne osnovati savjetodavna tijela u čijem sastavu moraju biti i predstavnici udruga za zaštitu potrošača, ukoliko djeluju na lokalnom području, a odluke će donositi nakon mišljenja savjetodavnog tijela, na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način.
75.	ROZP	<p>Članak 24. - mijenja se i glasi:</p> <p>(1) Ako potrošač nije zadovoljan primljenim rješenjem trgovca na žalbu/prigovor može u roku od 8 (osam) dana dati zahtjev za mirenje Potrošačkom centru za mirenje pri regionalnoj (područnoj) samoupravi.</p> <p>(2) Potrošački centar za mirenje mora započeti sa postupkom mirenja u roku od 30 dana od dana zaprimanja zahtjeva.</p>	članak 24.	Predlagatelj ne prihvaća navedeni prijedlog. Naime, ovim zakonom ne bi bilo oportuno nametnuti jedinicama lokalne i područne (regionalne) samouprave obvezu osnivanja potrošačkih centara za mirenje. Naime, implementacijom Direktive o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova kao i Uredbe o on-line rješavanju sporova, čiji je rok implementacije u hrvatsko zakonodavstvo 2015. godina, detaljno će se urediti izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova.
76.	HUZP	<p>mijenja se i glasi:</p> <p>Trgovac koji pruža javnu uslugu dužan je osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača u svom sjedištu u kojem trebaju biti zastupljeni predstavnici udruga za zaštitu potrošača.</p> <p>Stavak 1. treba nadopuniti zbog očite greške u pisanju :</p> <p>1.Trgovac koji pruža javnu uslugu dužan je osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača u kojem trebaju biti zastupljeni predstavnici udruga za zaštitu potrošača.</p> <p>članak 24 st.1: prodavalac je obvezan osigurati povjerenstvo za reklamacije potrošača u kojem trebaju biti zastupljeni predstavnici udruga za zaštitu <b>potrošača-</b></p> <p>U stavku 1. Koji propisuje da je trgovac koji pruža javnu</p>	članak 24. stavak 1.	<p>Predlagatelj prihvaća navedeni prijedlog, osim u dijelu koji se odnosi na sjedište pružatelja usluga.</p> <p>Predlagatelj prihvaća navedeni prijedlog.</p> <p>Predlagatelj usvaja navedeni prijedlog te u Nacrt prijedloga Zakona, u članku 24. stavku 1. dodaje riječ „potrošača“.</p>

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

	„Potrošač“ Zagreb	uslugu dužan je osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača kao drugostupanjsko tijelo za rješavanje reklamacija		Predlagatelj usvaja navedeni prijedlog.
77.	<p>HUZP</p> <p>Grad ZG, Gradski ured za gospodarstvo, rad i poduzetništvo</p> <p>Građani</p> <p>Vodoopskrba i odvodnja d.o.o.</p> <p>UDRUGA POKRETNIH KOMUNIKACIJA HRVATSKE (UPKH)</p> <p>Zagrebački holding d.o.o Povjerenstvo za reklamacije potrošača</p> <p>„Potrošač“ Zagreb</p> <p>Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske Split</p> <p>Građani</p>	<p>mijenja se i glasi: Povjerenstvo mora pisano odgovoriti potrošačima na zaprimljene reklamacije u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije.</p> <p>Članak 24. stavak 2. mijenja se: Povjerenstvo mora pisano odgovoriti potrošačima na zaprimljene reklamacije u roku od <u>8 dana od dana zaprimanja reklamacije</u></p>	<p>članak 24. stavak 2.</p>	<p>Predlagatelj usvaja navedeni prijedlog.</p> <p>Navedeni prijedlog se ne usvaja, obzirom da su i potrošači i trgovci u velikoj mjeri zahtijevali da se rok od 15 dana naveden u Nacrtu prijedloga Zakona produlji na 30 dana, radi</p>

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

				davanja mogućnosti trgovcima koji zaprimaju veći broj zahtjeva da se na iste pravovremeno i adekvatno očituju.
78.	HUZP	mijenja se i glasi:  Iznimno od stavka 1. ovoga članka, za pojedine djelatnosti koje obavljaju trgovci koji imaju do pet zaposlenih može se pri Hrvatskoj obrtničkoj komori ili Hrvatskoj gospodarskoj komori osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača u kojima će biti zastupljeni predstavnici udruga za zaštitu potrošača	članak 24. stavak 3.	Predlagatelj usvaja ovaj prijedlog.
	Građani	Stavak 3. je vrlo problematičan! (Naime, npr. prema odredbama Zakona o distribuciji toplinskom energijom moguće je da i tvrtke sa manje od 5 zaposlenika vrše uslugu od javnog interesa, a one nisu članovi Obrtničke komore. S druge strane Ministar gospodarstva je više puta izjavio, sa čime se ja potpuno slažem, da treba ukinuti Hrvatsku gospodarsku komoru ovakvu kakva je sada obvezatna, a i Obrtničku za što se zalažu i mnogi obrtnici. Dakle gdje će trgovci koji imaju do pet zaposlenih otvoriti povjerenstvo za reklamacije dok poduzetnici i obrtnici ne osnuju svoje autonomne komore, koje ne će biti obvezatne?Što ne bi bilo bolje zajednička povjerenstva za sve djelatnosti od javnog interesa otvoriti pri lokalnim zajednicama? I broj od 5 zaposlenika je jako problematičan. Možda bi daleko bolje bilo 20.)		
	Građani	Članak 24. stavak 3. dodati: Ukoliko je članstvo u obrtničkoj komori obvezno, s tim da takav pružalac usluge ne smije biti u nikakvim financijskim obvezama prema obrtničkoj komori		Navedeni prijedlog predlagatelj ne prihvaća jer isti ne doprinosi boljoj zaštiti potrošača.
	UDRUGA	čl. 24. st. 3. u suprotnosti s čl. 50. ZEK -a i čl. 29.		Predlagatelj ne prihvaća navedeni prijedlog jer Zakon o

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

	POKRETNIH KOMUNIKACIJA HRVATSKE (UPKH)	Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih djelatnosti i usluga te je stoga u stavku 2. potrebno dodati "osim ako posebnim propisima nije drugačije određeno"		elektroničkim komunikacijama je <i>lex specialis</i> u odnosu na Nacrt prijedloga Zakona kad je riječ o pružateljima usluga elektroničkih operatora.
79.	HUZZP	mijenja se i glasi:  Povjerenstva za reklamacije potrošača i Savjetodavna tijela iz stavka 1., 3 i 3a. ovoga članka financiraju osnivači koji ih osnivaju sukladno svojim internim aktima	članak 24. stavak 4.	Predlagatelj prihvaća ovaj prijedlog.
80.	UDRUGA POKRETNIH KOMUNIKACIJA HRVATSKE (UPKH)	Predlaže se i uvođenje stavka 5., a koji bi trebao glasiti „(5) Potrošač može podnijeti zahtjev u sudskom ili izvansudskom postupkom tek po iscrpljenju postupaka predviđenih člancima 10 i/ili 24. ovog Zakona”.	članak 24	Predlagatelj prihvaća ovaj prijedlog
81.	HUZZP	stavak (5) dodaje se i glasi:  Tražbina naknada za javne usluge, kao i za sve troškove kućanstava koji se plaćaju u jednakim vremenskim razmacima, zastarijeva za jednu godinu.	članak 24.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer smatra da nije potrebno propisati rokove zastare ovim Zakonom s obzirom na to da su zastarni rokovi većine javnih usluga već regulirani Zakonom o obveznim odnosima (članak 232.) kao i s drugim Zakonima koji reguliraju pojedine javne usluge s obzirom na njihovu specifičnost ne bi trebali istu materiju propisivati i u ovom Zakonu .



Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

		uvjetima. (3)Trgovac ne može nametnuti potrošaču korištenje bilo koje javne usluge, bez njegove pisane suglasnosti niti nametnuti ugovor koji je potpisala bilo koja treća osoba.		
85.	Udruga za zaštitu i promicanje potrošačkih prava građana „Potrošački forum“	U čl. 26. novog Zakona o zaštiti potrošača smatramo da bi trebalo dodati: odredbu o tome da pružatelji javnih usluga ne bi smjeli pokrenuti postupak prisilne naplate duga protiv korisnika koji u propisanom izvansudskom postupku reklamacije osporava pripadajući račun, sve dok se postupak reklamacije ne okonča.	članak 26.	Predlagatelj usvaja navedeni prijedlog.
86.	UDRUGA POKRETNIH KOMUNIKACIJA HRVATSKE (UPKH)	U čl. 26. predlaže se dodavanje na kraju stavka 1. i stavka 2. teksta "osim u slučaju da je potrošač raskinuo ugovor s pružateljem javne usluge" poradi usklađivanja sa čl. 50. ZEK-a.	članak 26. stavci 1. i 2.	Predlagatelj usvaja navedeni prijedlog.
87.	Građani	članak 26 stavak 2 dodati:i nadoknaditi potrošaču i svu pričinjenu štetu za nezakonito obustavljane isporuke usluga.  Članak 26. stavak 4. dodati:u skladu sa zakonom	članak 26. stavak 2.  članak 26. stavak 4.	Predlagatelj ne usvaja navedeni prijedlog budući da je pitanje postojanja i dokazivanja štete uređeno odredbama Zakona o obveznim odnosima.  Predlagatelj ne prihvaća navedeni prijedlog obzirom da Nacrt prijedloga zakona već određuje da opći uvjeti i druga pravila pružatelja javne usluge moraju biti u skladu s zakonom.
88.	Grad Zagreb Gradski ured za gospodarstvo, rad i poduzetništvo	Članak 28., stavak 2. Tijela iz stavka 1. ovog članka dužna su omogućiti uvjete za tržišno natjecanje na području javnih usluga. Predlaže se iza riječi: "usluga" dodati riječi: "ako to nije u suprotnosti sa zakonom".	članak 28., stavak 2.	Predlagatelj prihvaća navedeni prijedlog.
89.	Građani	Treba preformulirati i skratiti 3. Odredba stavka 2. ovoga članka ne utječe na dopuštenost korištenja uobičajene i zakonite promidžbene prakse naglašenog isticanja stvarnih	članak 31. Stavak 3.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer je navedeni članak sadržan u Direktivi 2005/29/EC o nepoštenim poslovnim djelovanjima koju smo kao članica Europske unije obvezni implementirati u Zakon.



Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

	HGK	<p>kvaliteta proizvoda i usluga.</p> <p>Članak 31. Pojam nepoštene poslovne prakse</p> <p>Predlaže se u stavku 2. umjesto izraza „lakomislenosti“ uporaba primjerenijeg izraza „lakovjernost“, a umjesto formulacije „tjelesnih ili duševnih mana“ uporaba primjerenije formulacije „tjelesne ili duševne nemoći“.</p>		Predlagatelj djelomično prihvaća ovaj prijedlog.
90.	ROZP	<p>Članak 32. Stavak 1. – mijenja se i glasi</p> <p>Poslovna praksa smatra se zavaravajućom ako sadrži netočne informacije <b>ili prešućene informacije koje bi mogle bitno utjecati na ishod prodaje ukoliko bi se vidljivo istaknule</b>, 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.</p>	članak 32. stavak 1.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog. Naime, navedeni članak preuzet je iz Direktive o 2005/29/EC o nepoštenim poslovnim djelovanjima koju smo kao članica Europske unije obvezni implementirati u Zakon.
91.	Građani	<p>članak 33 st.4. dodati novi stavak koji glasi: Smatra se nepoštenom poslovnom praksom kada trgovac nudi potrošaču proizvod u namjeri da ga isti kupi i kada ga dovodi namjerno u zabludu glede ozdravljenja ili poboljšanja zdravstvenog stanja do kojeg zdravstvenog stanja potrošača je prethodno vlastitom djelatnošću došao trgovac ili aktivnošću</p>	članak 33.	Predlagatelj ne uvažava navedeni prijedlog dodavanja novog stavka 4. jer je isto propisano člankom 34. stavkom 1. točkom 17.
92.	HUZP	<p>Načelna primjedba:</p> <p>Potrebno je u preambuli definirati pojmove "razumna količina" i "razumno vrijeme ponude" jer je to nedefinirano i daje mnogo prostora za manipulacije.</p>	članak 34. stavak 5.	Predlagatelj nije u mogućnosti uvažiti ovu primjedbu jer ista nije sadržana u Direktivi o 2005/29/EC o nepoštenim poslovnim djelovanjima, a koja predstavlja maksimum harmonizacije temeljem koje države članice ne smiju u svojem nacionalnom zakonodavstvu uvesti odredbe koje odstupaju od odredaba utvrđenih u ovoj Direktivi, uključujući i strože ili manje stroge odredbe za osiguranje različite razine zaštite

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

				potrošača.
93.	UDRUGA POKRETNIH KOMUNIKACIJA HRVATSKE (UPKH)	U članku 39. prema odredbama Direktive 97/13 ovi ugovori bi trebali biti isključeni od primjene cijelog Zakona, a ne samo ovih glava, pa predlažemo usklađenje koliko je moguće (primjerice u odnosu na financijske usluge ovaj Zakon ima posebnu glavu, dakle to se ne može isključiti, ali ostale glave Zakona bi se mogle isključiti od primjene u odnosu na financijske usluge).	članak 39.	Predlagatelj ne uvažava prijedlog jer Direktiva 2011/83/EU o pravima potrošača propisuje da države članice ne smiju u svojem nacionalnom zakonodavstvu održavati niti u njega uvesti odredbe koje odstupaju od odredaba utvrđenih u ovoj Direktivi, uključujući i strože ili manje stroge odredbe za osiguranje različite razine zaštite potrošača.
94.	UDRUGA POKRETNIH KOMUNIKACIJA HRVATSKE (UPKH)	u članku 39. pod točkom 13. potrebno je provesti usklađivanje s člankom 3. Direktive 97/13 pa predlažemo i navedenu dopunu, tako da bi tekst glasio: „13. sklopljene s operatorom elektroničkih komunikacija putem javne govornice radi njezine uporabe ili zaključene radi uspostavljanja jedne pojedinačne veze odnosno jednokratne transakcije putem telefona, interneta ili faksa od strane potrošača.“	članak 39. stavak 1. točka 13.	Predlagatelj ne usvaja navedeni prijedlog, jer smo mišljenja da izraz sklapanje ugovora istovjetan izrazu zaključivanje ugovora.
95.	UDRUGA POKRETNIH KOMUNIKACIJA HRVATSKE (UPKH)	članak 40. stavke 3. i 4. brisati	članak 40. stavci 3. i 4.	Predlagatelj ne uvažava prijedlog jer Direktiva 2011/83/EU o pravima potrošača propisuje da države članice ne smiju u svojem nacionalnom zakonodavstvu održavati niti u njega uvesti odredbe koje odstupaju od odredaba utvrđenih u ovoj Direktivi, uključujući i strože ili manje stroge odredbe za osiguranje različite razine zaštite potrošača.
96.	HUZP  Građani  UDRUGA POKRETNIH KOMUNIKACIJA HRVATSKE (UPKH)  Sveučilište u Zagrebu, Šumarski fakultet, Zagreb	nadopunjava se i glasi: Prije nego što potrošač sklopi ugovor ili bude obvezan odgovarajućom ponudom, trgovac ga mora na jasan i razumljiv način pisanim putem obavijestiti o: Članak 41., stavak (1): Nakon točke 5. dodati točku koja bi obavještavala kupca o sukladnosti proizvoda s relevantnim zahtjevima o svojstvima proizvoda i tehničkim specifikacijama. članak 41. treba dodati novi stavak: Trgovac je obvezan kupcu osigurati odgovarajući servis u mjestu prebivališta potrošača, te u slučaju da prestane sa svojim poslovanjem osigurati kupcu da u skladu sa	članak 41. stavak 1.  članak 41. stavak 1. točka 5.	Predlagatelj ne uvažava prijedlog jer Direktiva 2011/83/EU o pravima potrošača propisuje da države članice ne smiju u svojem nacionalnom zakonodavstvu održavati niti u njega uvesti odredbe koje odstupaju od odredaba utvrđenih u ovoj Direktivi, uključujući i strože ili manje stroge odredbe za osiguranje različite razine zaštite potrošača.

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

	Drvnotehnološki odsjek  ROZP  „Potrošač“ Zagreb	Zakonom o obveznim odnosima u svako doba može uredno koristiti servis za kupljeni proizvod (11) promjenama u uslugama u njihovoj kvaliteti, dostupnosti, obimu, sadržaju ili cijeni a koje bi nastale za vrijeme trajanja ugovornog odnosa te imale utjecaja na obaveze potrošača prema trgovcu. Isprave koje prate proizvod treba izdvojiti iz članka 41. i staviti pod članak 41a.	članak 41. Stavak 1. – dodaje se točka 11.	
97.	UDRUGA POKRETNIH KOMUNIKACIJA HRVATSKE (UPKH)	U stavku 3. članka 41., predlažemo definirati pojam tjelesni nosač podataka posebno u odnosu na definiran pojam trajnog medija.	članak 41. stavak 3.	Predlagatelj usvaja navedeni prijedlog.
98.	Udruga za zaštitu i promicanje potrošačkih prava građana „Potrošački forum“	U čl. 42. novog Zakona o zaštiti potrošača smatramo da bi trebalo dodati: odredbu o tome da bi prilikom zamjene proizvoda, sukladno Zakonu o obveznim odnosima, trebalo novi, ispravan proizvod kupcu ustupiti nekoršten, u njegovoj originalnoj i neotvaranoj ambalaži, sa uobičajenim sadržajem ambalaže i svim pripadajućim dokumentima.	članak 42.	Predlagatelj ne uvažava navedeni prijedlog, obzirom da navedeno već proizlazi iz odredbi Zakona o obveznim odnosima, te ga stoga nije potrebno detaljnije definirati ovim Nacrtom prijedloga Zakona.
99.	UDRUGA POKRETNIH KOMUNIKACIJA HRVATSKE (UPKH)	U članku 42. st. 5. predlažemo da se i u odnosu na ovo vještačenje odredi kako troškove vještačenja snosi potrošač ili trgovac ovisno o rezultatu jer ovakvo rješenje omogućuje da čak i kad potrošač nije u pravu trgovac snosi trošak vještačenja što držimo nepravičnim.	članak 42. stavak 5.	Predlagatelj ne uvažava navedeni prijedlog, obzirom da je u skladu sa ZOO prvih šest mjeseci teret dokaza na trgovcu.
100.	Građani  UDRUGA POKRETNIH KOMUNIKACIJA HRVATSKE (UPKH)	Članak 43. st. 2. dodati: o trošku trgovca  U članku 43. st. 2. predlaže se dodavanje teksta u svrhu usklađenja s Direktivom 97/13, tako da bi predmetni tekst glasilo: „Ako trgovac ne može ispuniti ugovor u roku iz stavka 1. ovog članka dužan je o tome bez odgode pisanim putem obavijestiti potrošača, a potrošač mora trgovcu ostaviti <b>razumni</b> naknadni rok za ispunjenje ugovora.	članak 43. stavak 2.	Predlagatelj ne uvažava prijedlog jer Direktiva 2011/83/EU o pravima potrošača propisuje da države članice ne smiju u svojem nacionalnom zakonodavstvu održavati niži u njega uvesti odredbe koje odstupaju od odredaba utvrđenih u ovoj Direktivi, uključujući i strože ili manje stroge odredbe za osiguranje različite razine zaštite potrošača.

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

		<b>Po proteku razumnog roka, potrošač ima pravo na raskid ugovora o kupoprodaji.“</b>		
101.	UDRUGA POKRETNIH KOMUNIKACIJA HRVATSKE (UPKH)	U članku 44. st. 1. predlaže se izmjena stavka 1. Na način da se tekst „prenesen posjed robe“ zamijeni sa tekstom „roba predana u posjed“. Stoga se predlaže da stavak glasi: „Kod ugovora o kupoprodaji rizik slučajne propasti ili oštećenja robe prelazi na potrošača u trenutku kada je njemu ili osobi koju je on naveo, a koja nije prijevoznik, roba predana u posjed.“	članak 44. stavak 1.	Predlagatelj usvaja navedeni prijedlog.
102.	UDRUGA POKRETNIH KOMUNIKACIJA HRVATSKE (UPKH)	U članku 46. st. 1. predlažemo nadopunu sukladno istovjetnom komentaru članka 41. st. 1, pa bi novi tekst glasio: „ (1) Prije nego što potrošač sklopi ugovor, <b>ili u trenutku sklapanja ugovora</b> , odnosno prije nego bude obvezan odgovarajućom ponudom trgovac mora zatražiti njegov izričit pristanak za bilo koje dodatno plaćanje koje bi potrošač bio dužan izvršiti pored iznosa koji je ugovoren kao protučinidba za glavnu činidbu trgovca.“	članak 46. stavak 1.	Predlagatelj ne prihvaća ovaj prijedlog jer bi navedeno rezultiralo slabijoj zaštiti potrošača nego što je osigurana odredbama navedenim u nacrtu prijedloga, obzirom da se navedena obavijest mora dati prije nego se sklopi ugovor, što pruža veću zaštitu potrošačima nego da se ista daje u trenutku sklapanja ugovora.
103.	Udruga za zaštitu i promicanje potrošačkih prava građana „Potrošački forum“	U čl. 48. novog Zakona o zaštiti potrošača smatramo da bi trebalo dodati: odredbu o tome da ni odvjetnicima koji zastupaju trgovce ili pružatelje javnih usluga nije dopušteno naplaćivati izdavanje opomene radi naplate dospjelih novčanih potraživanja od dužnika, sukladno Tarifi o nagradama i naknadi troškova za rad odvjetnika.	članak 48.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer je navedeni članak dovoljno širok da obuhvaća i odnosi se na sve potencijalne izdavatelje opomene u svrhu naplate dospjelih nepodmirenih potraživanja, uključujući i odvjetnike.
104.	„Potrošač“ Zagreb	Predlažemo da se pod stavak 1. Stavi tekst: Trgovac/pružatelj usluge je dužan potrošaču poslati pravovremenu opomenu radi naplate dospjelih novčanih potraživanja u pisanom obliku.	članak 48. stavak 1.	Predlagatelj će djelomično uvažiti ovaj prijedlog i propisati obvezu obavještanja potrošača o postojanju nepodmirenih potraživanja na računu ili u obavijesti što će imati preventivnu ulogu u sprečavanju pokretanja Ovršnog prijedloga zbog nepodmirenih dospjelih potraživanja.
105.	HUZP	dodaje se stavak (2) koji glasi  Trgovac mora na računu napisati stanje duga i ne smije	članak 48.	Predlagatelj će djelomično uvažiti ovaj prijedlog i propisati obvezu obavještanja potrošača o postojanju nepodmirenih potraživanja na računu ili u obavijesti što će imati preventivnu

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

	Građani	<p>pokrenuti ovršni postupak ako nije na pogodan način obavijestio potrošača o dugu</p> <p>Članak 48. Trebalo ga preformulirati i nadopuniti : Trgovac, prije pokretanja bilo kakvog postupka za prisilnu naplatu dospjelih potraživanja, mora potrošaču dužniku izdati opomenu na bilo koji prikladan način koji omogućuje dokaz o primitku, u kojoj mora jasno navesti osnovu nastanka i stanje duga.</p>		ulogu u sprečavanju pokretanja Ovršnog prijedloga zbog nepodmirenih dospjelih potraživanja.
106.	Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske Split	<p>dopunjava se novim stavkom 2. koji glasi: Trgovac mora na računu napisati stanje duga i ne smije pokrenut postupak prisilne naplate ako nije na pogodan način obavijestio potrošača o trenutnom stanju duga.</p>	članak 48.	Predlagatelj će djelomično uvažiti ovaj prijedlog i propisati obvezu obavještanja potrošača o postojanju nepodmirenih potraživanja na računu ili u obavijesti što će imati preventivnu ulogu u sprečavanju pokretanja Ovršnog prijedloga zbog nepodmirenih dospjelih potraživanja.
107.	UDRUGA POKRETNIH KOMUNIKACIJA HRVATSKE (UPKH)	<p>Predlaže se izmjena članka 49. na sljedeći način: „Novčana obveza koju potrošač <b>plaća gotovinom</b> putem pošte, banke ili neke druge ustanove za platni promet smatrat će se namirenom s danom kada je takva ustanova primila od potrošača nalog za plaćanje.”</p>	članak 49.	Predlagatelj prihvaća navedeni prijedlog.
108.	Gradsko stambeno komunalno gospodarstvo d.o.o.	<p>članak 49. promijeniti: Stoga predlažemo da Zakonom obveže ustanovu za platni promet da sredstva doznači na račun primatelja istog dana kad je uplata izvršena (datum ovjere na računu platitelja trebao bi odgovarati datumu doznake sredstava na račun primatelja).</p>	članak 49.	Predlagatelj ne prihvaća navedeni prijedlog obzirom da predmetni Nacrt prijedloga Zakona uređuje odnose između potrošača i trgovca, a ne i odnose između institucija koje se bave platnim prometom i institucija kojima one doznačuju uplaćena sredstva. Stoga smatramo da navedena odredba ne može biti dio ovog zakonskog okvira.
109.	Građani	<p>čl. 53. – ova odredba postoji i u sadašnjem zakonu, ali je suprotna pravnom poretku i odredbama ZOO (npr. čl. 329., čl. 354. ZOO, čl. 375. ZOO, čl. 891. st. 2 ZOO – primjerice osnovom takve odredbe bile bi valjane zelenaške odredbe ako bi bile jasno napisane.) – činjenica da je nešto napisano jasno i vidljivo ne može to učiniti i zakonitim, te bi odredba koja je očito nepravedna po svom sadržaju morala biti pobojna bez obzira na svoju jasnoću i vidljivost</p>	članak 53.	Predlagatelj prihvaća navedeni prijedlog na način da se dodaje izraz „ primjerenost cijene“, odnosno da nije dopušteno ocjenjivati jesu li ugovorne odredbe o predmetu ugovora i primjerenosti cijene poštene, ako su te odredbe jasne, lako razumljive i uočljive.

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

110.	Građani  „Potrošač“ Zagreb	<p>čl. 54. – trebalo bi propisati najmanji dozvoljeni font i obvezu da čitav tekst bude napisan jednakim fontom u jednakoj veličini slova</p> <p>Treba dodati stavak 2. Koji bi glasio da: Cjelokupan tekst ugovora mora biti otisnut u istoj veličini slova od barem 1,2 mm, tj. veličini 12 na računalu kod primjene standardnog tipa slova.</p>	članak 54.	Predlagatelj ne uvažava navedeni prijedlog, obzirom da je postojeća formulacija određena Direktivom 2005/29/EC o nepoštenim odredbama u potrošačkim ugovorima.
111.	Građani	<p>čl. 55. – navedena odredba postoji i u sadašnjem zakonu ali njeno značenje nije jasno, te bi ovakvu iznimku trebalo izbaciti; alternativno, trebalo bi izrijekom uputiti na supsidijarnu primjenu odredbi o tumačenju ugovora iz ZOO gdje je također navedeno da se nejasne odredbe tumače u korist strane koja nije sastavljala ugovor, a što je redovito potrošač.</p>	članak 55.	Predlagatelj ne prihvaća navedeni prijedlog jer je navedeno uređeno Direktivom 2005/29/EC o nepoštenim odredbama u potrošačkim ugovorima.
112.	HUZP  Građani       Udruga pokretnih komunikacija Hrvatske	<p>nadopunjava se: Prije nego što potrošač sklopi ugovor iz Odjeljka I. i II. ove Glave Zakona ili bude obvezan odgovarajućom ponudom, trgovac ga mora na jasan irazumljiv način <u>pisanim putem</u> obavijestiti o:</p> <p>- U članku 58. st. 1. predlaže se izmijeniti postojeći tekst tako da novo predloženi glasi: „(1) Prije nego što potrošač sklopi ugovor iz Odjeljka I. i II. ove Glave Zakona ili u trenutku sklapanja ugovora odnosno prije nego bude obvezan odgovarajućom ponudom, trgovac ga mora na jasan i razumljiv način <u>usmenim, pisanim ili elektroničkim putem obavijestiti o:</u>”</p>	članak 58 stavak 1.	<p>Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer je navedeni članak na ovakav način uređen Direktivom 2011/83/EU o potrošačkim pravima koju smo kao članica Europske unije obvezni implementirati u Zakon.</p> <p>U pogledu obveza obavještanja, teret dokaza je na trgovcu kojem će, u slučaju spora, biti u interesu dokazati da je isti potrošača obavijestio na jasan i razumljiv način.</p>
113.	HUZP Građani	<p>Stavak 58. treba nadopuniti tako da se poziva na 1. stavak i da glasi:</p> <p>stavak 8. Obavijest iz <u>1. stavka ovog članka</u> mora biti napisana na hrvatskom jeziku i latiničnim pismom, što ne isključuje mogućnost istodobne uporabe drugih jezika i znakova lako razumljivih potrošaču dodaje se stavak (9) koji glasi:</p>	članak 58.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer je navedeni članak sadržan u Direktivi 2011/83/EU o potrošačkim pravima koju smo kao članica Europske unije obvezni implementirati u Zakon.

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

	HGK	<p>Obavijest iz stavka 8. Ovog članka mora biti poslana potrošaču najkasnije nakon 7 dana od sklapanja ugovora.</p> <p>Članak 58.</p> <p>Predlažemo nomotehnički urediti izričaj članka, jer se isti poziva na ugovore iz Odjeljka I. i II. Glave III. Zakona, iako se u Odjeljku II. ne navode ugovori, već se isti odjeljak odnosi na pravo potrošača na jednostrani raskid.</p> <p>Također u stavku 1. točki 5. nije u potpunosti prenesen članak 6. stavak 1. točka (e) Direktive 2011/83/EU.</p>		<p>Sukladno postojećem Nacrtu prijedloga, člankom 58. Stavkom 1. propisano je da je trgovac obavezan poslati predugovorne obavijesti PRIJE nego potrošač sklopi ugovor, što pruža veću razinu zaštite potrošača.</p> <p>Predlagatelj uvažava navedeni prijedlog.</p>
	<p>UDRUGA POKRETNIH KOMUNIKACIJA HRVATSKE (UPKH)</p> <p>„Potrošač“ Zagreb</p>	<p>Obavješćavanje potrošača: predlaže se brisanje naslova glave o načinu obavješćavanja potrošača jer se ne definira isto samo ovim člankom, nego je isto definirano na više mjesta u ovom Zakonu, primjerice u čl. 58.</p> <p>Treba dodati stavak 9. Koji bi glasilo da cjelokupan tekst ugovora mora biti otisnut u istoj veličini slova od barem 1,2 mm, tj. veličini 12 na računalu kod primjene standardnog tipa slova.</p>		<p>Predlagatelj ne uvažava navedeni prijedlog jer propisivanje veličine slova nije predviđeno u Direktivi 2011/83/EU o potrošačkim pravima.</p>
114.	UDRUGA POKRETNIH KOMUNIKACIJA HRVATSKE (UPKH)	U članku 58. st. 3. nejasno je na koji se ugovor misli, obzirom da su obavijesti iz stavka 1. već sadržane u obavijesti o sklopljenom ugovoru, te smatramo kako je isto potrebno pojasniti.	članak 58. stavak 3.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer je navedeni članak sadržan u Direktivi 2011/83/EU o potrošačkim pravima koju smo kao članica Europske unije obvezni implementirati u Zakon, a odnosi se na ugovore izvan poslovnih prostorija i na ugovore na daljinu..
115.	HUZP	<p>nadopunjava se stavkom 9. koji glasi:</p> <p>Obavijest iz članka 58. stavka 1. ovog zakona mora biti poslana potrošaču najkasnije 7 dana nakon sklapanja</p>	članak 58. stavak 9.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer je navedeni članak sadržan u Direktivi 2011/83/EU o potrošačkim pravima koju smo kao članica Europske unije obvezni implementirati u Zakon.

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

		ugovora.		Osim toga, sukladno postojećem Nacrtu prijedloga, člankom 58. Stavkom 1. propisano je da je trgovac obavezan poslati predugovorne obavijesti PRIJE nego potrošač sklopi ugovor, što pruža veću razinu zaštite potrošača.
116.	UDRUGA POKRETNIH KOMUNIKACIJA HRVATSKE (UPKH)	Glede članka 62.: ne vidi se svrha ovog članka budući se korisniku ionako definiraju prethodne obavijesti člankom 58. ovog prijedloga pa bi trebalo pojasniti svrhu uvođenja članka 62. Zakona.	članak 62.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer navedenim člankom uređuje se na koji način potrošač treba biti informiran vezano uz pravo na jednostrani raskid ugovora, a sukladno Direktivi 2011/83/EU o potrošačkim pravima.
117.	„Potrošač“ Zagreb	Treba dodati stavak 2. Koji bi glasio da cjelokupan tekst ugovora mora biti otisnut u istoj veličini slova od barem 1,2 mm, tj. veličini 12 na računalu kod primjene standardnog tipa slova.	članak 63.	Predlagatelj ne uvažava navedeni prijedlog jer propisivanje veličine slova nije predviđeno u Direktivi 2011/83/EU o potrošačkim pravima.
118.	HUZP  Građani	nadopunjuje se:  U slučaju sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija, trgovac mora dostaviti potrošaču primjerak ugovora ili pisanu potvrdu usmeno sklopljenog ugovora na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na nekom drugom trajnom mediju u roku 7 dana.  Članak 64. Stavak 1. treba preoblikovati i nadopuniti rokom : 1. U slučaju sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija, trgovac mora u svakom slučaju, pod prijetnjom ništetnosti, dostaviti potrošaču primjerak ugovora ili pisanu potvrdu usmeno sklopljenog ugovora na papiru ili uz suglasnost potrošača na nekom drugom trajnom mediju, prije početka primjene ugovora, odnosno u roku ne dužem od 7 dana od sklapanja ugovora.	članak 64. Stavak 1.	Sukladno Nacrtu prijedloga, člankom 58. Stavkom 1. propisano je da je trgovac obavezan poslati predugovorne obavijesti PRIJE nego potrošač sklopi ugovor, što pruža veću razinu zaštite potrošača.
119.	„Potrošač“ Zagreb	Treba dodati da zahtjev za jednostrani raskid mora biti i u pisanom obliku	članak 65.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer se podrazumijeva da je obavijest koja je dana na trajnom mediju dana u pisanom obliku.





Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

	Građani	<p>poslati potpunu obavijest iz članka 58. stavka 1.</p> <p>Čl. 67. Ovdje je potrebno dodati slijedeći stav: (prijedlog)</p> <p>(4) Ako se razgovor u kome se ugovara ili daju osnovni podaci potrebni za ugovaranje snima, davatelj usluga dužan je tonski zapis takvog razgovora čuvati najmanje 3 (tri mjeseca) kako bi na zahtjev jedne ili druge strane mogao poslužiti kao dokaz u slučaju spora.</p>		
122.	Građani	<p>Članak 70. Stavak 1. treba preformulirati:</p> <p>1. Trgovac je dužan u svakom slučaju, pod prijetnjom ništetnosti, prije dostave robe ili početka izvršavanja usluge dostaviti potrošaču ugovor ili potvrdu o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju, odnosno u roku ne dužem od 7 dana od dana od ugovaranja.</p>	članak 70. stavak 1.	Obzirom da članak u Nacrtu prijedloga Zakona pruža veću razinu zaštite potrošača od predloženog, predlagatelj ne prihvaća navedeni prijedlog.
123.	<p>HGK</p> <p>Udruga za zaštitu i promicanje potrošačkih prava građana „Potrošački forum“</p> <p>„Potrošač“ Zagreb</p>	<p>Članak 73. Smatramo da bi odredbu jasnije formulirati, odnosno izmijeniti na način da rok teče od zaključenja ugovora pa do 14. dana od isporuke roba.</p> <p>U čl. 73. novog Zakona o zaštiti potrošača smatramo da bi trebalo izmijeniti: da rok od 14 dana za jednostrani raskid ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija trgovca ili ugovora sklopljenog na daljinu započinje teći od dana primitka pisane obavijesti (a ne „od dana sklapanja ugovora“).</p>	članak 73. stavak 1.	<p>Obzirom da članak u Nacrtu prijedloga zakona koji je prenesen sukladno Direktivi 2011/83/EU o potrošačkim pravima pruža veću razinu zaštite potrošača od predloženog, predlagatelj ne prihvaća navedeni prijedlog.</p> <p>Sukladno Direktivi 2011/83/EU o potrošačkim pravima rok je 14 dana.</p>

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

		Potrebno je u stavak 1. unijeti odredbu da se radi o 14 radnih dana		
124.	„Potrošač“ Zagreb	U stavak 5. Treba unijeti odredbu po kojoj rok za jednostrani raskid ugovora počne teći od dana kada je potrošaču usluga omogućena	članak 73. stavak 5.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer, obzirom na specifičnost usluga na koje se odnosi, navedeni je članak sadržan u Direktivi 2011/83/EU o potrošačkim pravima koju smo kao članica Europske unije obvezni implementirati u Zakon.
125.	Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske Split	stavak 5.; na kraju rečenice briše se točka i dodaju riječi: za ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija, odnosno od dana dostave potvrde prethodne obavijesti na trajnom mediju za ugovore sklopljene na daljinu.	članak 73.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer je navedeni članak sadržan u Direktivi 2011/83/EU o potrošačkim pravima koju smo kao članica Europske unije obvezni implementirati u Zakon.
126.	HUZP  Građani	mijenja se i glasi:  Ako trgovac nije obavijestio potrošača o njegovu pravu na jednostrani raskid ugovora sukladno članku 58. stavku 1. točki 8. ovoga Zakona nije vremenski ograničeno  Članak 74. Treba ga kompletno preoblikovati u tri stavka : 1. Ako trgovac nije obavijestio potrošača o njegovu pravu na jednostrani raskid ugovora sukladno članku 58. stavku 1. točki 8. ovoga Zakona, ugovor je ništetan. Potrošač čim postane svjestan činjenice da je imao pravo na jednostrani raskid ugovora, bez obzira na način kako je to saznao, može odustati od usluge pod uvjetom da pismeno obavijesti o tome trgovca i da navede datum s kojim ima namjeru prekinuti poslovne odnose. 2. O eventualnim nepodmirenih troškovima stranke će se dogovoriti mirnim putem u skladu s člankom 91. stavak 3., a ako to ne bude bilo moguće obratiti će se nadležnom sudu. 3. Ako je trgovac naknadno dostavio potrošaču obavijest o njegovu pravu na jednostrani raskid ugovora	članak 74. stavak 1.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer je navedeni članak sadržan u Direktivi 2011/83/EU o potrošačkim pravima koju smo kao članica Europske unije obvezni implementirati u Zakon.

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

		iz članka 58. stavak 1. točka 8. ovoga Zakona, a potrošač nije u roku od 30 dana postupio na način kako mu omogućuje odredba iz prvog stavka ovog članka, smatrati će se da je definitivno prihvatio sve uvjete iz ugovora i da je odustao od raskida poslovnih odnosa.		
127.	HUZP  Građani	Brisati članak 75. Stavak 2.  Cijeli članak 75. potrebno je brisati	članak 75.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer je navedeni članak sadržan u Direktivi 2011/83/EU o potrošačkim pravima koju smo kao članica Europske unije obvezni implementirati u Zakon.
128.	UDRUGA POKRETNIH KOMUNIKACIJA HRVATSKE (UPKH)	U članku 75. st.2. predlaže se izmijeniti tekst tako da glasi: (2) „Sadržaj i oblik obrasca iz stavka 1. ovoga članka propisuje pravilnikom ministar nadležan za područje zaštite potrošača, osim ako isto nije regulirano drugim važećim propisima.“	članak 75. stavak 2.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer je navedeni članak sadržan u Direktivi 2011/83/EU o potrošačkim pravima koju smo kao članica Europske unije obvezni implementirati u Zakon.
129.	UDRUGA POKRETNIH KOMUNIKACIJA HRVATSKE (UPKH)	U članku 75. predlaže se brisati stavak 3. jer otežava raskid potrošaču, kao i trgovcu realizaciju zahtjeva.	članak 75. stavak 3.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer je navedeni članak sadržan u Direktivi 2011/83/EU o potrošačkim pravima koju smo kao članica Europske unije obvezni implementirati u Zakon.
130.	HUZP  Građani  Savez udruga za	mijenja se i glasi: Potrošač je odgovoran za umanjene vrijednosti robe koje je sam uzrokovao <b>neispravnim</b> rukovanja robom. Potrošač je dužan dokazati da je svoje pravo na jednostrani raskid ugovora ostvario u skladu s ovim člankom.  Članak 78. Stavak 5. je preširoko formuliran, treba ga malo korigirati : 5. Potrošač je odgovoran za svako umanjene vrijednosti robe koje je rezultat <b>neprikladnog</b> rukovanja robom. Ne smatra se neprikladnim rukovanjem ono koje je nužno za utvrđivanje naravi, obilježja i funkcionalnosti robe.	članak 78. stavak 5.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer je navedeni članak sadržan u Direktivi 2011/83/EU o potrošačkim pravima koju smo kao članica Europske unije obvezni implementirati u Zakon. Naime, ne radi se o neispravnom ili neprikladnom rukovanju robe od strane potrošača, već o tome da je potrošač za vrijeme roka u kojem je imao pravo na jednostrani raskid ugovora, prekomjerno koristio proizvod.

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

	zaštitu potrošača Hrvatske Split	stavak 5.; mijenja se i sada glasi: Potrošač je odgovoran za umanjenje vrijednosti robe koje je sam uzrokovao neispravnim rukovanjem robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje naravi, obilježja i funkcionalnosti robe.		
131.	UDRUGA POKRETNIH KOMUNIKACIJA HRVATSKE (UPKH)	U članku 78. predlaže se brisanje stavka 6. budući da posljedice nisu u svezi s povredom obveze trgovca koje su već ionako sankcionirane prekršajnim odredbama.	članak 78. stavak 6.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer je navedeni članak sadržan u Direktivi 2011/83/EU o potrošačkim pravima koju smo kao članica Europske unije obvezni implementirati u Zakon.
132.	UDRUGA POKRETNIH KOMUNIKACIJA HRVATSKE (UPKH)	Što se tiče stavka 9. istoga članka, predlaže se brisati navedeni članak.	članak 78. stavak 9.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer je navedeni članak sadržan u Direktivi 2011/83/EU o potrošačkim pravima koju smo kao članica Europske unije obvezni implementirati u Zakon.
133.	UDRUGA POKRETNIH KOMUNIKACIJA HRVATSKE (UPKH)	U članku 79. smatramo potrebnim pojasniti u definicijama što se smatra "povezanim ugovorom" kako je i ranije u komentarima navedeno. Navedeni stavak je suprotan načelima obveznog prava prema kojima se ne može presumirati, bez izričite izjave, raskid ugovornih odnosa koji u toj izjavi nisu izričito navedeni.	članak 79.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer je navedeni članak sadržan u Direktivi 2011/83/EU o potrošačkim pravima koju smo kao članica Europske unije obvezni implementirati u Zakon, a u čl.5 je definiran pojam "povezani ugovori".
134.	HGK	Članak 80. Isključenje prava na jednostrani raskid ugovora  Smatramo da ovu odredbu treba proširiti na način da obuhvaća isključenje prava na jednostrani raskid ugovora sklopljenih na daljinu i u slučaju ugovora o prijevozu putnika. U točki 12. isključuje se pravo na jednostrani raskid u slučaju usluga smještaja i prijevoza roba, ali ne i prijevoza putnika – ne vidimo razlog zbog kojeg bi prijevoz robe bio isključen, a prijevoz putnika ne. U istoj točki navodi se i isključenje prava na jednostrani raskid u slučaju "usluga vezanih za slobodno vrijeme" za što smatramo da je u potpunosti nejasna kategorija. Također smatramo da bi trebalo dodati isključenje u slučaju kupnje ulaznica za određene	članak 80.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer je navedeni članak sadržan u Direktivi 2011/83/EU o potrošačkim pravima koju smo kao članica Europske unije obvezni implementirati u Zakon.

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

		dogadaje (koncerte, predstave i sl.) za koje je ugovoreno da vrijede za točno određeni dan, osobito ako su kupljenje unutar 14 dana od dana održavanja događaja jer u tom slučaju potrošač po samoj prirodi stvari ne može imati pravo na jednostrani raskid u roku iz čl. 73.		
135.	HUZP	bríše se: 2. predmet ugovora roba ili usluga čija je cijena ovisna o promjenama na financijskom tržištu koje su izvan utjecaja trgovca, a koje se mogu pojaviti za vrijeme trajanja prava potrošača na jednostrani raskid ugovora	članak 80. stavak 1. točka 2.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer je navedeni članak sadržan u Direktivi 2011/83/EU o potrošačkim pravima koju smo kao članica Europske unije obvezni implementirati u Zakon.
136.	HUZP	mijenja se i glasi: 9.predmet ugovora dobava zapečaćenih ili posebno zapakiranih audio ili video snimaka, odnosno računalnih programa, koji su oštećeni ili otpakirani nakon isporuke u ispravnom stanju i potrošač ih je naručio.	članak 80. stavak 1. točka 9.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer je navedeni članak sadržan u Direktivi 2011/83/EU o potrošačkim pravima koju smo kao članica Europske unije obvezni implementirati u Zakon.
137.	HUZP Građani	Članak 80. Treba brisati točke 2.  Treba brisati točke 2. i 7.	članak 80. točke 2. i 7.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer je navedeni članak sadržan u Direktivi 2011/83/EU o potrošačkim pravima koju smo kao članica Europske unije obvezni implementirati u Zakon.
138.	UDRUGA POKRETNIH KOMUNIKACIJA HRVATSKE (UPKH)	Predlaže se brisanje točke 13. u članku 80.	članak 80. točka 13.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer je navedeni članak sadržan u Direktivi 2011/83/EU o potrošačkim pravima koju smo kao članica Europske unije obvezni implementirati u Zakon.
139.	Građani	Članak 81. Stavak 3. treba nadopuniti da glasi : 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 iste prirode, pod nepromijenjenim uvjetima, odredbe ove glave Zakona odnositi će se samo na početni ugovor.	članak 81. stavak 3.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer je navedeni članak upravo na ovakav način sadržan u Direktivi 2002/65/EC o prodaji financijskih usluga na daljinu koju smo kao članica Europske unije obvezni u cijelosti implementirati u Zakon.

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

	HUZP  Građani	<p>mijenja se i glasi: U slučaju da se potrošaču sukcesivno pružaju određene usluge, odnosno da mu se pruža niz odvojenih usluga iste prirode, a da između njega i trgovca nije sklopljen početni ugovor, odredbe članka 82. do 87. ovoga Zakona primjenjivat će se kod svakog produženja ugovora.</p> <p>Stavak 4. treba nadopuniti da glasi: 4. U slučaju da se potrošaču sukcesivno pružaju određene usluge, odnosno da mu se pruža niz odvojenih usluga iste prirode, a da između njega i trgovca nije sklopljen početni ugovor, odredbe članka 82. do 87. ovoga Zakona primjenjivat će se samo kad se ta usluga pruža prvi put, pod uvjetom da se kasnije uvjeti ne mijenjaju.</p>	članak 81. stavak 4.	
140.	HUZP  Građani	<p>dodaje se: U primjerenom roku , a najkasnije 7 dana prije sklapanja ugovora potrošač mora biti obaviješten o trgovcu, financijskoj usluzi koja je predmet ugovora, pojedinostima ugovora te načinu rješavanja sporova.</p> <p>Članak 82. Stavak 1. treba jasno definirati pa ga treba nadopuniti tako da glasi :</p> <p>1. U primjerenom roku, koji neće ni u kom slučaju biti kraći od 7 dana, prije sklapanja ugovora potrošač mora biti obaviješten o trgovcu, financijskoj usluzi koja je predmet ugovora, pojedinostima ugovora te načinu rješavanja sporova</p>	članak 82. Stavak 1.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer je navedeni članak sadržan u Direktivi 2002/65/EC o prodaji financijskih usluga na daljinu koju smo kao članica Europske unije obvezni u cijelosti implementirati u Zakon.
141.	HUZP	<p>mijenja se i glasi:</p> <p>U primjerenom roku najkasnije 7 dana prije sklapanja ugovora ili predugovora trgovac dostavit će potrošaču</p>	članak 87. stavak 1.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer je navedeni članak sadržan u Direktivi 2002/65/EC o prodaji financijskih usluga na daljinu koju smo kao članica Europske unije obvezni u cijelosti implementirati u Zakon.

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

	Građani  „Potrošač“ Zagreb	<p>ugovorne odredbe i uvjete, te prethodnu obavijest iz članka 82. ovoga Zakona koja sadrži sve podatke navedene u člancima 83. do 86. ovoga Zakona, u pisanom obliku ili na nekom drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju, ako na to potrošač pristaje.</p> <p>Članak 87. Stavak 1. treba jasno definirati poput članka 82. pa ga treba nadopuniti tako da glasi :</p> <p>1. U primjerenom roku, koji neće ni u kom slučaju biti kraći od 7 dana, prije sklapanja ugovora ili predugovora trgovac će dostaviti potrošaču ugovorne odredbe i uvjete, te prethodnu obavijest iz članka 82. ovoga Zakona koja sadrži sve podatke navedene u člancima 83. do 86. ovoga Zakona, u pisanom obliku ili na nekom drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju.</p> <p>U stavku 1. treba dodati na izričit pristanak potrošača</p>		
142.	„Potrošač“ Zagreb	U stavku 1. Treba staviti 14 radnih dana odnosno 30 radnih dana	članak 88. stavak 1.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer je navedeni članak sadržan u Direktivi 2002/65/EC o prodaji financijskih usluga na daljinu koju smo kao članica Europske unije obvezni u cijelosti implementirati u Zakon.
143.	Građani	<p>Članak 88. stavak 3. treba preformulirati i iza njega dodati još dva kako slijedi :</p> <p>3. Ako je, sukladno odredbi članka 87. stavka 2. ovoga Zakona, ugovor sklopljen prije nego što su potrošaču dostavljeni ugovorne odredbe i uvjeti, te prethodna obavijest sa svim podacima iz članka 83. do 86. ovoga Zakona, ugovor je ništetan, Potrošač čim postane svjestan činjenice da je imao pravo na jednostrani raskid ugovora, bez obzira na način kako je to saznao,</p>	članak 88. stavak 3.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer je navedeni članak sadržan u Direktivi 2002/65/EC o prodaji financijskih usluga na daljinu koju smo kao članica Europske unije obvezni u cijelosti implementirati u Zakon.



Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

		<p>može odustati od usluge pod uvjetom da pismeno obavijesti o tome trgovca i da navede datum s kojim ima namjeru prekinuti poslovne odnose.</p> <p>4. O nepodmirenih troškovima stranke će se dogovoriti mirnim putem, a ako to ne bude bilo moguće obratiti će se nadležnom sudu.</p> <p>5. Ako je trgovac naknadno dostavio potrošaču obavijest o njegovu pravu na jednostrani raskid ugovora iz članka 58. stavak 1. točka 8. ovoga Zakona, a potrošač nije u roku od 30 dana postupio na način kako mu omogućuje odredba iz prvog stavka ovog članka, smatrati da je definitivno prihvatio sve uvjete iz ugovora i da je odustao od raskida poslovnih odnosa.</p>		
144.	Građani	<p>Brisati:</p> <p>(4) Potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora predviđen stavkom 1. ovoga članka ako je:</p> <p>1. sklopljen ugovor o financijskim uslugama čija cijena ovisi o promjenama na financijskom tržištu koje su izvan utjecaja trgovca do čega može doći tijekom trajanja roka za raskid ugovora iz stavka 1. ovoga članka, kao što su usluge koje se odnose na kupoprodaju strane valute, instrumente novčarskog tržišta, prenosive obveznice, udjele u investicijskim fondovima, ročnice uključujući usporedive instrumente s ugovorenom gotovinskom namirom; kamatni terminski ugovor; kamatne, valutne i dioničke zamjene, te opcije stjecanja ili otuđenja nekog od prethodno navedenih instrumenata, uključujući ekvivalentne instrumente koji se namiruju gotovinskim sredstvima, a posebice opcije na valute i kamatne stope.</p>	članak 88. stavak 4. točka 1.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer je navedeni članak sadržan u Direktivi 2002/65/EC o prodaji financijskih usluga na daljinu koju smo kao članica Europske unije obvezni u cijelosti implementirati u Zakon.
145.	Građani	<p>Točku 2. treba malo preformulirati :</p> <p>2. sklopljen ugovor o osiguranju putnika i prtljage ili</p>	članak 88. stavak 4.	Predlagatelj prihvaća predloženi prijedlog.

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

		neka druga kratkoročna polica osiguranja koja se sklapa za točno definirani vremenski rok u godini, a koji je kraći od mjesec dana;	točka 2.	
146.	UDRUGA POKRETNIH KOMUNIKACIJA HRVATSKE (UPKH)	Odredba članka 92. je odredba prenesena iz postojećeg Zakona, i kao takva donesena je prije donošenja Zakona o platnom prometu i Zakona o elektroničkom novcu, te sada njezin izričaj gubi smisao. Stoga se u okviru ovih izmjena i dopuna Zakona predlaže brisanje predmetne odredbe.	članak 92.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer je navedeni članak sadržan u Direktivi 2002/65/EC o prodaji financijskih usluga na daljinu koju smo kao članica Europske unije obvezni u cijelosti implementirati u Zakon.
147.	Građani  „Potrošač“ Zagreb	Članak 99. Stavak 1. treba nadopuniti: 1. U primjerenom roku, koji ne može biti kraći od 7 dana. prije prihvaćanja ponude ili sklapanja bilo kojeg ugovora iz ove glave Zakona trgovac je dužan, u pisanom obliku, na papiru ili nekom drugom trajnom mediju, potrošaču na jasan i razumljiv način pružiti točnu i potpunu obavijest o ugovoru iz ove glave Zakona i to putem standardnog informacijskog obrasca.  Iza stavka 1. Dodati stavak 2. Koji bi glasio da cjelokupan tekst obavijesti mora biti otisnut tj. sastavljen u istoj veličini slova od barem 1,2 mm, tj. veličini 12 na računalu kod primjene standardnog tipa slova.	članak 99. stavak 1.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer je navedeni članak sadržan u Direktivi 2008/122/EZ o zaštiti potrošača u odnosu na određene aspekte ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare), o dugotrajnim proizvodima za odmor, ponovnoj prodaji i zamjeni, koju smo kao članica Europske unije obvezni u cijelosti implementirati u Zakon.
148.	Građani	Stavak 3. također treba brisati: (3) Sadržaj i oblik obavijesti iz stavka 1. ovoga članka pravilnikom propisuje ministar nadležan za područje zaštite potrošača.	članak 99. stavak 3.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer je navedeni članak sadržan u Direktivi 2008/122/EZ o zaštiti potrošača u odnosu na određene aspekte ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare), o dugotrajnim proizvodima za odmor, ponovnoj prodaji i zamjeni, koju smo kao članica Europske unije obvezni u cijelosti implementirati u Zakon.
149.	Građani	Brisati: (4) Obavijest iz stavka 1. ovoga članka mora biti sastavljena na službenom jeziku ili jednom od službenih jezika države u kojoj potrošač ima boravište ili čiji je državljanin, prema njegovu izboru, a ako potrošač ima boravište ili je državljanin neke države članice Europske	članak 99. stavak 4.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer je navedeni članak sadržan u Direktivi 2008/122/EZ o zaštiti potrošača u odnosu na određene aspekte ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare), o dugotrajnim proizvodima za odmor, ponovnoj prodaji i zamjeni, koju smo kao članica Europske unije obvezni u cijelosti implementirati u Zakon.

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

		unije, može izabrati službeni jezik te države jedino ako je to ujedno službeni jezik Europske unije.		
150.	„Potrošač“ Zagreb	U stavku 1. treba propisati 14 radnih dana	članak 101.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer je navedeni članak sadržan u Direktivi 2008/122/EZ o zaštiti potrošača u odnosu na određene aspekte ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare), o dugotrajnim proizvodima za odmor, ponovnoj prodaji i zamjeni, koju smo kao članica Europske unije obvezni u cijelosti implementirati u Zakon.
151.	HUZP  UDRUGA POKRETNIH KOMUNIKACIJA HRVATSKE (UPKH)	nadopunjava se: U slučaju spora između potrošača i trgovca, može se podnijeti prijava Sudu časti Hrvatske gospodarske komore, Sudu časti Hrvatske obrtničke komore, nadležnom redovnom sudu ili prijedlog za mirenje centru za mirenje.  U članku 106. st. 1. predlaže se izmijeniti tekst tako da glasi:  “(1) U slučaju spora između potrošača i trgovca koji nije riješen prema odredbama čl.24. stavka 5. ovog Zakona, potrošač može podnijeti prijavu Sudu časti Hrvatske gospodarske komore, Sudu časti Hrvatske obrtničke komore ili prijedlog za mirenje centru za mirenje.”  Članak 106. Cijeli je upitan poput članka 24. stavak 3.! Članak 106. (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	članak 106. stavak 1.	Predlagatelj ne može uvažiti ovaj prijedlog jer članak 106. uređuje materiju izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova. Sudsko rješavanje sporova uređeno je Zakonima iz nadležnosti Ministarstva pravosuđa (Zakon o parničnom postupku).  Predlagatelj prihvaće primjedbu na način da je obveza provođenja pisanog prigovora i reklamacijskog postupka prije pokretanja izvansudskog postupka, uređena u članku 25. Nacrta prijedloga zakona

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

	<p>Građani</p>	<p>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.</p> <p>(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.</p> <p>(4) Troškovi postupka pred Sudom časti Hrvatske gospodarske komore i Sudom časti Hrvatske obrtničke komore iz stavka 1. ovoga članka sufinanciraju se iz državnog proračuna Republike Hrvatske.</p> <p>(5) Hrvatska gospodarska komora i Hrvatska obrtnička komora će uz suglasnost ministra nadležnog za zaštitu potrošača donijeti odluku o troškovima u postupcima pred Sudom časti Hrvatske gospodarske komore i Sudom časti Hrvatske obrtničke komore.</p> <p>(Ako Ministar gospodarstva ukine Hrvatsku gospodarsku komoru i Hrvatsku obrtničku komoru cijeli članak pada u vodu, zar ne? Treba naći alternativni način vanparničnog rješavanja sporova.</p> <p>Pored vanparničnog načina rješavanja sporova treba navesti da u slučaju da se stranke ne uspiju dogovoriti, dalje rješavaju spor na redovnom sudu.)</p>		<p>Predlagatelj djelomično prihvaća navedene prijedloge.</p> <p>Ukoliko dođe do ukidanja navedenih tijela ovlaštenih za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, navedeni članci izmijenit će se na odgovarajući način. Međutim, dok se navedena situacija ne dogodi, predlagatelj nije u mogućnosti unaprijed predvidjeti koje će tijela biti nadležna za rješavanje predmetnih sporova.</p>
	<p>HGK</p>	<p>uz članak 106. stavak 1.</p> <p>Predlažemo da se vrati rješenje iz 2007. godine koje je predviđalo da se uz sudove časti Hrvatske obrtničke komore i Hrvatske gospodarske komore potrošački sporovi mogu rješavati i pred centrima za mirenje tri najjača gospodarska udruženja trgovaca, Hrvatske obrtničke komore, Hrvatske gospodarske komore i Hrvatske udruge poslodavaca s obzirom da sve tri</p>		

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

	ROZP	<p>institucije imaju kadrovske i prostorne kapacitete za pružanje kvalitetnih usluga mirenja. uz članak 106. stavak 4. Predlažemo dodati sufinanciranje troškova postupaka izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova pred centrima za mirenje Hrvatske obrtničke komore, Hrvatske gospodarske komore i Hrvatske udruge poslodavaca. uz članak 106. stavak 5. Predlažemo dodati donošenje odluka o troškovima u postupcima pred centrima za mirenje Hrvatske obrtničke komore, Hrvatske gospodarske komore i Hrvatske udruge poslodavaca.</p> <p>Članak 106. stavak 1. – 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, prijedlog za mirenje Potrošačkom centru za mirenje ili centru za mirenje.</p>		<p>Predlagatelj ne prihvaća prijedlog jer danas u RH postoji čitav niz centara za mirenje koji mogu provoditi predmetne postupke.</p> <p>Predlagatelj ne prihvaća navedeni prijedlog obzirom da Potrošački centar za mirenje nije osnovan jer mirenje vrše centri za mirenje koji obavljaju ovu funkciju sukladno postojećim zakonskim okvirima.</p>
152.	ROZP	<p>Članak 106- stavak 3. – mijenja se i glasi (2) Mirenje pred <b>centrima</b> 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.</p>	članak 106. stavak 3.	Predlagatelj prihvaća navedeni prijedlog.
153.	ROZP	<p>Članak 106. Stavak 4. – mijenja se i glasi (4) Troškovi postupka pred Sudom časti Hrvatske gospodarske komore, Sudom časti Hrvatske obrtničke komore i <b>centrima</b> za mirenje iz stavka 1. ovoga članka sufinanciraju se iz državnog proračuna Republike Hrvatske.</p>	članak 106. stavak 4.	Predlagatelj prihvaća navedeni prijedlog.
154.	ROZP	<p>Članak 106. Stavak 5. – mijenja se i glasi (5) Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora i Ministarstvo uprave će na prijedlog <b>HAZP</b></p>	članak 106. stavak 5.	Predlagatelj ne prihvaća prijedlog za osnivanjem navedene Agencije, a samim time ni predvidjeti obveze iste.

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

		donijeti odluku o troškovima u postupcima pred Sudom časti Hrvatske gospodarske komore, Sudom časti Hrvatske obrtničke komora i centrima za mirenje, te će se ista donijeti naknadno.		
155.	HUZP  Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske Split	dodaje se stavak (3) koji glasi:  Sredstva za ostvarivanje kolektivne zaštite potrošača osigurati će nadležno ministarstvo.	članak 107.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer kroz financiranje i pomoć radu udruga, kao i kroz financiranje udruga drugim sredstvima, mogu na zadovoljavajući način osigurati sredstva bez prethodnog obvezivanja nadležnog ministarstva. Osim toga, drugim sredstvima kolektivne zaštite potrošača, kao što su prethodno upozorenje i mirenje, adekvatno se ostvaruje zaštita potrošača, što umanjuje potrebu za podnošenje kolektivne tužbe.
156.	HUZP	dodaje se stavak (4) koji glasi:  Savezi ne mogu pokretati kolektivne tužbe, ako nisu osigurana sredstva prema stavku (3) ovoga članka.	članak 107.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer je intencija zakonodavca omogućiti Savezima pokretanje kolektivne tužbe, a ne ih onemogućiti.
157.	Građani	Članci 107. 108. i 110. su potpuno problematični.  (Ta tri članka zadovoljavaju samo formu prema EU jer udrugama daju samo teoretsku mogućnost djelovanja tužbom. Budući da su organizirane uglavnom na volonterskoj bazi s minimalnim članarinama od malobrojnog članstva nemaju odgovarajuća sredstva za vođenje parnica, a pogotovo ako bi ih trebalo voditi u inozemstvu. Stoga su ta tri članka, bez sredstava osiguranih od države, bez ikakvog praktičnog značaja za potrošače u Hrvatskoj.)	članci 107., 108. i 110.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer kroz financiranje i pomoć radu udruga putem natječaja Ministarstva gospodarstva, kao i kroz financiranje udruga drugim sredstvima, primjerice kroz europske projekte, udruge mogu na zadovoljavajući način osigurati sredstva.
158.	HUZP	mijenja se i glasi:  Postupak iz članka 107. 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, <b>primjerice, Savezi za zaštitu potrošača</b> , udruge za zaštitu potrošača, te državna tijela nadležna za zaštitu	članak 108. stavak 1.	Predlagatelj nije u mogućnosti prihvatiti ovaj prijedlog jer člankom 108. stavkom 2. propisano da Vlada RH na prijedlog ministra Uredbom određuje osobe ovlaštene za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača pred nadležnim sudom.

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

		potrošača.		
159.	HUZP	<p>dodaje se stavak (3)</p> <p>Postupak mirenja iz članka 107. stavka 1. ovog Zakona je za Saveze potrošača besplatan.</p>	članak 110.	Predlagatelj nije u mogućnosti uvažiti ovaj prijedlog jer je navedeno propisao Zakonom o mirenju.
160.	Građani	<p>Članak 121.</p> <p><b>Treba ga ispraviti zbog očitog propusta u pisanju teksta (vidi podcrtani novi tekst) tako da glasi :</b></p> <p>Pokretanje ili vođenje postupka pokrenutog na temelju članka 107. ovoga Zakona ne sprečava osobu kojoj je, postupanjem trgovca koje je suprotno odredbama ovoga Zakona i drugih propisa koji su navedeni u članku 107. ovoga Zakona, prouzročena šteta da pokrene pred nadležnim sudom postupak za nadoknadu štete protiv <u>trgovca koji joj je nedopuštenim postupanjem prouzročio štetu</u>, da pred sudom pokrene postupak za poništenje ili utvrđivanje ništetnosti ugovora koji je sklopljen pod utjecajem nedopuštenog postupanja, odnosno da pred sudom pokrene bilo koji drugi postupak kojim će zahtijevati ostvarenje prava koja joj pripadaju na temelju pravila sadržanih u ovom ili drugim zakonima.</p>	članak 121.	Predlagatelj prihvaća prijedlog.
161.	Građani	<p>Članak 122.</p> <p>Tu predlagatelj treba obavezno definirati koje su to „određene samostalne organizacije”. Ako to nije u stanju naznačiti naslovom, onda to mora učiniti tako da definira barem vrste organizacija.</p>	članak 122.	To su one organizacije (trgovaca i potrošača) koje Vlada RH imenije uredbom, a na prijedlog ministra nadležnog za područje zaštite potrošača.
162.	Građani	<p>Članak 125.</p> <p>Nositelji zaštite potrošača su : Hrvatski sabor, Predsjednik Republike Hrvatske, Vlada Republike Hrvatske, ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača, nadležne inspekcije, Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača, tijela jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave i ostala tijela javne vlasti</p>	članak 125.	Predlagatelj smatra da je promjena redoslijeda riječi u članku 125. Nacrta prijedloga Zakona ne doprinosi jasnoći izričaja ovog članka.

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

	HGK	svako iz svoje nadležnosti za područje zaštite potrošača, poslovna udruženja i udruge za zaštitu potrošača.  Članak 125. Predlaže se radi značaja i reprezentativnosti gospodarskih udruženja Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske obrtničke komore i Hrvatske udruge poslodavaca izrijeком navesti sve tri institucije kao nositelje zaštite potrošača.		Predlagatelj ne prihvaća navedeni prijedlog, obzirom da je isti obuhvaćen pojmom „poslovna udruženja“ koji je već naveden u predmetnom članku Nacrta prijedloga Zakona.
163.	Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske Split	iza riječi: „poslovna udruženja“, brisati riječi: „udruge za zaštitu potrošača“, te iza riječi: „za područje zaštite potrošača te“, brisati riječi: „udruge za zaštitu potrošača	članak 125.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer smatra udruge važnim nositeljima zaštite potrošača.
164.	ROZP	Članak 126. - mijenja se i glasi (1) Hrvatska agencija zaštite potrošača (HAZP) je samostalna, neovisna i neprofitna pravna osoba s javnim ovlastima za implementaciju ovog zakona. Poslovi, ovlasti i odgovornosti HAZP-a utvrđuju se Odlukom Sabora Republike Hrvatske. (2) HAZP vodi registar (upisnik) udruga za zaštitu potrošača kao javni dokument. (3) HAZP prati provođenje strategije i mjera politike zaštite potrošača, te usklađenost sa direktivama sa područja zaštite potrošača EU.	članak 126.	Predlagatelj nije u mogućnosti uvažiti navedeni prijedlog jer je isti usmjeren na djelovanje Agencije čije osnivanje u ovom trenutku nije predviđeno.
165.	HUZP  Građani	mijenja se i glasi:  Vijeće čine predstavnici nositelja politike zaštite potrošača, neovisni stručnjaci iz područja zaštite potrošača, te članovi iz udruga za zaštitu potrošača.  Članak 126. Cijeli je članak nesretno složen, da ne kažem apsurdan jer dovodi u totalnu zabunu pa bi ga trebalo nanovo	članak 126. stavak 2.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer smatramo da Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača kao savjetodavno tijelo Vlade može donositi kvalitetne odluke u sastavu predviđenom člankom 126. stavak 2.



Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

		napisati.		
166.	HUZP	dodaje se stavak (2a) koji glasi: Predstavnici nositelja politike zaštite potrošača čine 50% sastava Vijeća , neovisni stručnjaci iz područja zaštite potrošača čine 25% sastava Vijeća i članovi udruga za zaštitu potrošača čine 25% sastava Vijeća	članak 126.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer smatramo da Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača kao savjetodavno tijelo Vlade može donositi kvalitetne odluke u sastavu predviđenom člankom 126. Stavak 2.
167.	HUZP	dodati novi članak 126-a koji glasi: Sabor Republike Hrvatske osniva Saborski odbor za potrošače koji je savjetodavno tijelo Hrvatskog sabora.	članak 126.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer se Saborski odbor ne može osnovati Zakonom o zaštiti potrošača.
168.	HUZP	dodati novi članak 126-b koji glasi: Članove saborskog odbora za potrošače imenuje Hrvatski sabor iz svojih redova i iz redova članova udruga potrošača na prijedlog saveza potrošačkih udruga.	članak 126.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer se Saborski odbor ne može osnovati Zakonom o zaštiti potrošača.
169.	ROZP	Članak 127. – mijenja se i glasi (1) Jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave dužne su podupirati zaštitu potrošača na svom području poduzimanjem mjera i aktivnosti iz svoje nadležnosti te provoditi aktivnosti u području zaštite potrošača na svom području u skladu s ciljevima o obvezama iz Nacionalnog programa zaštite potrošača. (2) Jedinice lokalne samouprave u kojima djeluju udruge upisane u Registar HAZP dužne su prilikom usvajanja proračuna planirati sredstva za zaštitu potrošača kao stavku proračuna, te ista sukladno mogućnostima uplatiti na žiro račun udruga. (3) Jedinice područne (regionalne) samouprave dužne su prilikom usvajanja proračuna planirati sredstva za zaštitu potrošača kao stavku proračuna, te ista sukladno mogućnostima uplatiti na žiro račun saveza udruga upisanog u Registar HAZP.	članak 127.	Predlagatelj ne prihvaća navedeni prijedlog obzirom da članak 127. razrađuje minimalne kriterije kojima jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave moraju doprinositi provođenju politike zaštite potrošača, što ne ograničava da iste provode i druge, dodatne aktivnosti za promicanje zaštite potrošačkih prava.

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

		<p>(4) Jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave duže su jednom godišnje u sklopu godišnjeg izvješćivanja dostaviti izvješće HAZP o stanju zaštite potrošača, te o visini i namjeni ulaganja u područje zaštite potrošača? na svom teritoriju u protekloj godini</p> <p>(5) Jedinice regionalne (područne) samouprave su dužne organizirati savjetovanje potrošača, te osigurati prostor za obavljanje poslova savjetovanja potrošača (savjetovaništa i centri za mirenje) iz Nacionalnog programa zaštite potrošača.</p> <p>(6) Jedinice regionalne (područne) samouprave su dužne ustrojiti Potrošački centar za mirenje s ciljem pokušaja izvasudske nagodbe trgovca i potrošača, ako potrošač nije zadovoljan odgovorom trgovca na pismenu reklamaciju.</p> <p>(7) Jedinice lokalne samouprave u kojima djeluju udruge upisane u Upisnik HAZP, te udruge imaju smatrati savjetodavnim tijelom zaštite potrošača javnih usluga, a odluke o javnim uslugama će donositi nakon mišljenja savjetodavnog tijela (udruge), na transparentan, objektivn i nediskriminirajući način</p> <p>(8) Tijela iz stavka 5. i 7. ovoga članka, financiraju tijela koja ih osnivaju sukladno svojim internim aktima.</p>		
170.	„Potrošač“ Zagreb	Dodati novi stavak 2. Koji bi propisao da tijela lokalne i regionalne samouprave moraju osnovati savjetodavna tijela u koja će biti uključeni predstavnici udruga potrošača, a odluke će donositi nakon mišljenja savjetodavnog tijela, na transparentan, objektivn i nediskriminirajući način.	članak 127.	Predlagatelj prihvaća navedeni prijedlog.
171.	Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske Split	u stavku (1.) iza riječi „dužne su“ dodaju se riječi „osigurati poslove“, te se dodaje stavak 2. Koji glasi: (2) Ukoliko jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave sama ne organizira obavljanje poslova zaštite potrošača, iste mogu ugovoriti sa udrugom za	članak 127.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer se postojećim člankom propisuju obveze jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave u dovoljnoj mjeri da bi se osigurala savjetodavna uloga udruga koje djeluju na određenom području.

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

		zaštitu potrošača koja je registrirana na tom području u skladu sa člankom 130. i 134. ovog Zakona		
172.	HUZP  Građani  „Potrošački forum“ Osijek	<p>mijenja se i glasi:</p> <p>osigurati prostor za obavljanje poslova savjetovanja potrošača koji proizlaze iz Nacionalnog programa zaštite potrošača i Statuta udruge, te osigurati plaćanje režijskih troškova</p> <p>Članak 127.</p> <p>Ovaj će članak imati smisla samo ako se jasno navede da će lokalne zajednice pokrivati i troškove za sve obveze koje im se nameću ovim člankom.</p> <p>- U čl. 127. novog Zakona o zaštiti potrošača smatramo da bi trebalo vratiti: odredbu o tome da su jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave dužne „podupirati djelovanje udruge za zaštitu potrošača“.</p>	članak 127. stavak 3.	<p>Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer se postojećim člankom propisuju obveze jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave u dovoljnoj mjeri da bi se osigurala savjetodavna uloga udruga koje djeluju na određenom području.</p> <p>Predlagatelj prihvaća predloženu primjedbu</p>
173.	ROZP	Članak 128. – dodaje se stavak 3. (3) Udruge za zaštitu potrošača lokalne i regionalne razine u Republici Hrvatskoj mogu se udružiti u <b>savez</b> radi provođenja politike zaštite potrošača, uzajamne potpore i ostvarivanja zajedničkih interesa na nacionalnoj i međunarodnoj razini.	članak 128.	Predlagatelj ne prihvaća navedeni prijedlog jer je mišljenja da se na taj način ograničava sloboda udruživanja.
174.	„Potrošač“ Zagreb	Dodati stavak 4. Koji bi glasio da 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 svojih predstavnika sudjeluje u raspravama na sjednicama saborskih odbora koje su od interesa za potrošače te trgovaca i potrošača s ciljem zaštite potrošača.	članak 128.	Predlagatelj ne prihvaća navedeni prijedlog jer se niti jednom postojećom odredbom Nacrta prijedloga Zakona ne ograničava rad i djelovanje udruga u smislu zaštite potrošača.

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

175.	ROZP	Članak 129. – dodaje se stavak 3. (3)Trgovci ne mogu obnašati funkcije u tijelima upravljanja udruga i saveza za zaštitu potrošača.	članak 129.	Predlagatelj ne prihvaća navedeni zahtjev jer se navedena pitanja ne rješavaju zakonom, već se isto rješava internim aktima Saveza ili udruga.
176.	ROZP	Članak 130. – mijenja se i glasi (1) Udruge za zaštitu potrošača mogu na području zaštite potrošača obavljati osobito sljedeće poslove:  1. Pružati informiranja i savjetovanja potrošača o njihovim pravima i obvezama 2. pružati pomoć oštećenom potrošaču u nastupu prema trgovcu, <b>3. pred nadležnim sudom pokretati postupke koji su od interesa za zaštitu potrošača i ostvarivanje njihovim potrošačkih prava</b> 4. davati primjedbe i prijedloge kod donošenja propisa koji se odnose na područje zaštite potrošača, 5. surađivati s odgojno-obrazovnim institucijama, te provoditi druge odgojno-obrazovne aktivnosti informiranja i edukacije iz područja zaštite potrošača. 6. obavljati i druge poslove iz područja zaštite potrošača.	članak 130.	Predlagatelj ne prihvaća ovaj prijedlog jer navedeno ne bi doprinijelo boljoj zaštiti potrošača nego što je osigurana odredbama navedenim u nacrtu prijedloga, obzirom da je mogućnost pokretanja tužbe za zaštitu kolektivnih interesa potrošača propisana člankom 108. stavkom 1. Nacrta prijedloga Zakona.
177.	HUZP  Građani  Savez udruga za	članak 130.stavak 3. mijenja se i glasi: 3. provoditi preko akreditiranih laboratorija u zemlji, a po potrebi i u inozemstvu, naknadna ispitivanja proizvoda stavljenih na tržište kada ima za to nadležno ministarstvo osigura financijska sredstva Članak 130. Kao što sam gore već naveo i ovaj članak samo zadovoljava formu prema EU, a u praksi ništa ne znači. Nigdje u ovom zakonu nisu predviđena državna sredstva za potporu rada udruga.  Članak 130. stavak 2. i 3. brisati. (usporedni testovi i	članak 130. stavak 2.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer je udruga u mogućnosti upotrijebiti druge mehanizme financiranja kojima bi se moglo obaviti potrebno testiranje. Mogućnost financiranja navedenih testiranja moguće je provoditi kroz projekte i u suradnji s drugim udrugama iz Europske unije.

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

	zaštitu potrošača Hrvatske Split	naknadno ispitivanje proizvoda)		
178.	Udruga za zaštitu i promicanje potrošačkih prava građana „Potrošački forum“	Primjedbe na čl. 131. novog Zakona o zaštiti potrošača: Uvjeti za upis u Upisnik udruga za zaštitu potrošača trebali bi se definirati naknadno, podzakonskim aktom, <b>nakon provedene rasprave s udrugama.</b>	članak 131.	Predmetni članak pod nazivom „Upisnik udruga za zaštitu potrošača“ bit će brisan iz Nacrta prijedloga Zakona.
179.	HUZP  Građani  HGK	mijenja se i glasi:  - djeluje u području zaštite potrošača  Članak 131. Stavak 2. uvjet 4. bi trebalo ublažiti tako da glasi:  - djeluje u području zaštite potrošača barem jednu godinu  odredba iz članka 131., koja za uključenje udruge u upisnik zahtijeva da udruga prethodno djeluje najmanje dvije godine na području zaštite potrošača, mogla ograničiti mogućnost opstojnosti novoosnovanih udruga, a time i mogućnost jačanja organiziranog djelovanja u zaštiti potrošača.	članak 131. stavak 2. točka 4.	Predmetni članak pod nazivom „Upisnik udruga za zaštitu potrošača“ bit će brisan iz Nacrta prijedloga Zakona.
180.	HUZP	mijenja se i glasi:  -ima svoju aktivnu web stranicu	članak 131. stavak 2. točka 6.	Predmetni članak pod nazivom „Upisnik udruga za zaštitu potrošača“ bit će brisan iz Nacrta prijedloga Zakona.
181.	HUZP  Građani	mijenja se i glasi:  - se sastoji od najmanje 3 udruge za zaštitu potrošača	članak 131. stavak 3. podstavak 2.	Predmetni članak pod nazivom „Upisnik udruga za zaštitu potrošača“ bit će brisan iz Nacrta prijedloga Zakona.

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

		upisanih u upisnik iz stavka 1. ovoga članka  - se sastoji od najmanje 2 udruge za zaštitu potrošača upisanih u upisnik iz stavka 1. ovoga članka		
182.	ROZP	Članak 131. stavak 3. točka 4. – mijenja se i glasi: - raspolaže odgovarajućim ljudskim potencijalima s profesionalnim znanjem i vještinama, što utvrđuje HAZP.	članak 131. stavak 3. točka 4.	Predmetni članak pod nazivom „Upisnik udruga za zaštitu potrošača“ bit će brisan iz Nacrta prijedloga Zakona.
183.	ROZP	Članak 131. – stavak 6. – mijenja se i glasi: (6) HAZP će pravilnikom propisati način i sadržaj vođenja Upisnika udruga za zaštitu potrošača.	članak 131. stavak 6.	Predmetni članak pod nazivom „Upisnik udruga za zaštitu potrošača“ bit će brisan iz Nacrta prijedloga Zakona.
184.	ROZP	Članak 132. Stavak 1. – mijenja se i glasi: (1) Nacionalnim programom zaštite potrošača određuju se ciljevi i načini te načela politike zaštite potrošača i opseg prioritarnih aktivnosti na području zaštite potrošača, a koji će se financirati iz državnog proračuna Republike Hrvatske.	članak 132. stavak 1.	Predlagatelj smatra da navođenje riječi „ciljevi i načini te načela“ ne bi bitno doprinijeli zaštiti potrošača u odnosu na postojeći članak.
185.	ROZP	Članak 132. stavak 3. – mijenja se i glasi (3) HAZP izvješćuje Hrvatski sabor o ostvarivanju politike zaštite potrošača iz Nacionalnog programa zaštite potrošača, najmanje jednom godišnje, a prigodom obilježavanja Svjetskog Dana prava potrošača.	članak 132. stavak 3.	Predlagatelj nije u mogućnosti uvažiti navedeni prijedlog jer je isti usmjeren na djelovanje Agencije čije osnivanje u ovom trenutku nije predviđeno.
186.	HGK	Članci 132. - 135. Nacionalni program zaštite potrošača  Predlažemo u okviru Nacionalnog programa zaštite potrošača predvidjeti utvrđivanje odgovornosti i sankcije za pogrešno ili nepotpuno savjetovanje potrošača.	članci 132. - 135.	Predlagatelj ne prihvaća ovaj prijedlog, jer su kriteriji dobivanja sredstava za rad Savjetovaništa propisani Natječajem za dodjelu sredstava, te su njime predviđene kvalifikatorni kriteriji za savjetnike, kako pravne, tako i druge potrebne struke koji iskustvom i vještinama zadovoljavaju propisane kriterije.
187.	„Potrošač“ Zagreb	Dodati novi stavak 1. koji bi glasio da se zaštita potrošača provodi u javnom interesu, a provođenje ove zaštite osigurava Republika Hrvatska.	članak 133.	Predlagatelj ne prihvaća ovaj prijedlog jer navedeno ne bi doprinijelo boljoj zaštiti potrošača nego što je osigurana odredbama navedenim u nacrtu prijedloga.
188.	„Potrošač“ Zagreb	U naslovu članka brisati naziv „savjetovanje“	članak 134.	Predlagatelj ne prihvaća ovaj prijedlog jer navedeno ne bi doprinijelo boljoj zaštiti potrošača nego što je osigurana odredbama navedenim u nacrtu prijedloga.

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

189.	Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske Split	Iza članka 134.; dodaje se članak 134.a., koji glasi: Ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača može organizirati rad specijaliziranih nacionalnih savjetovaništa za zaštitu potrošača koja se sufinanciraju iz državnog proračuna Republike Hrvatske.	članak 134.	Trenutno se savjetovanje obavlja putem savjetovaništa u 4 regije Republike Hrvatske, a sredstva za navedene poslove izdvajaju se iz proračuna RH. Ukoliko se pokaže potreba za drukčijim načinom organiziranja savjetovanja potrošača u RH, nadležno će ministarstvo, putem natječajnih uvjeta prilagoditi isti novonastalim potrebama.
190.	Udruga za zaštitu i promicanje potrošačkih prava građana „Potrošački forum“	Predlažemo da se iz čl. 134. izbaci savjetovanje te da se vrati članak zakona pod nazivom „Savjetovanište za potrošače“. Prema našem mišljenju, taj novi članak trebao bi izgledati otprilike ovako: „Savjetovaništa za zaštitu potrošača (1) Savjetovaništa su oblik organizirane pomoći potrošačima koja osnivaju udruge koje su temeljem javnog natječaja potpisale ugovor o sufinanciranju s Ministarstvom gospodarstva, odnosno jedinicama lokalne i područne (regionalne) samouprave. (2) Javni natječaj za obavljanje poslova savjetovanja raspisuje ministar nadležan za poslove zaštite potrošača, čelnik tijela javne vlasti nadležnog za pojedino područje zaštite potrošača, odnosno čelnik tijela jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave, svake četiri godine. (3) Aktivnosti savjetovanja sufinanciraju se iz državnog proračuna Republike Hrvatske, odnosno proračuna jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave.“	članak 134.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer je odredbama članka 134. Nacrta prijedloga Zakona propisan širi okvir mogućnosti pružanja savjeta, informiranja kao i edukacije potrošača te je na taj način lakše prilagoditi provođenje aktivnosti potrebama hrvatskih potrošača na unutarnjem tržištu.
191.	Udruga za zaštitu i promicanje potrošačkih prava građana „Potrošački forum“	Savjetovanje treba odvojiti od informiranja i edukacije, s obzirom na to da podrazumijeva bitno drugačiju vrstu aktivnosti. Informiranje i edukaciju potrošača udruge i druge fizičke ili pravne osobe mogu provoditi temeljem raznovrsnih aktivnosti koje imaju ograničeno trajanje i koje su predložene u projektnom prijedlogu. Savjetovanje je djelatnost koja se obavlja redovito, u sklopu osmosatnog radnog vremena i unaprijed je propisano na koji način i u kojim se rokovima savjetovanje obavlja (definirano ugovorom koji udruge	članak 134. stavak 1.	Predlagatelj ne uvažava ovaj prijedlog jer je odredbama članka 134. Nacrta prijedloga Zakona propisan širi okvir mogućnosti pružanja savjeta, informiranja kao i edukacije potrošača te je na taj način lakše prilagoditi provođenje aktivnosti potrebama hrvatskih potrošača na unutarnjem tržištu.

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

		koje imaju Savjetovališta potpisuju sa Ministarstvom gospodarstva i, po novom, jedinicama lokalne i područne (regionalne) samouprave). Važno je da savjetovanje ostane isključivo u nadležnosti udruga jer predstavlja javni interes, a udruge se i osnivaju radi zaštite javnog interesa potrošača.		
192.	„Potrošač“ Zagreb	Brisati odredbu „...ili druge fizičke ili pravne osobe“	članak 134. stavak 1.	Predlagatelj ne smatra potrebnim brisati navedeni dio članka Nacrta prijedloga zakona, obzirom da je svrha navedene odredbe pružiti mogućnost svim zainteresiranim osobama da djeluju u području zaštite potrošača, ukoliko za to imaju uvjete.
193.	Udruga za zaštitu i promicanje potrošačkih prava građana „Potrošački forum“	čl. 134. St. 3. obvezuje samo udruge da na svojim mrežnim stranicama objavljuju godišnje izvješće o svojim aktivnostima, ali ne i sve ostale iz st. 1. za koje se predviđa da mogu obavljati aktivnosti vezane za savjetovanje, informiranje i edukaciju potrošača.	članak 134. stavak 3.	Svrha navedene odredbe jest pratiti aktivnosti i transparentno poslovanje udruge u odnosu na sve zainteresirane osobe za praćenje financiranja iste, a ne isključiti fizičke i pravne osobe iz kontrole u vidu dostavljanja godišnjih izvješća o aktivnostima. Ukoliko su isti korisnici sredstava iz proračuna, te također podliježu kontroli davatelja sredstava sukladno uvjetima natječaja.
194.	„Potrošač“ Zagreb	Treba dodati članak 135a koji bi glasio poslove na području zaštite potrošača određene Nacionalnim programom zaštite potrošača, osobito edukaciju, informiranje, te savjetovanje potrošača, obavljaju udruge za zaštitu 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.  Treba dodati članak 135b koji bi glasio: (1) Za organiziranu pomoć potrošačima, udruge za zaštitu potrošača mogu osnovati savjetovališta za zaštitu potrošača.	članak 135.	Trenutno se savjetovanje obavlja putem savjetovališta u 4 regije Republike Hrvatske, a sredstva za navedene poslove izdvajaju se iz proračuna RH. Ukoliko se pokaže potreba za drukčijim načinom organiziranja savjetovanja potrošača u RH, nadležno će ministarstvo, putem natječajnih uvjeta prilagoditi isti novonastalim potrebama.





Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

196.	Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske Split	u stavku (1.); dodati točku 1. 16., 22., i 45. Točke koje su bile do sada na tim mjestima promijenile su svoje brojeve.	članak 139. stavak 1.	Predlagatelj ne prihvaća navedeni prijedlog.
197.	ROZP	Članak 140. stavak 1. točka 4. – mijenja se i glasi 4. pruži podatke o potrošaču bilo kojoj trećoj osobi ili koristi tako pribavljene podatke, osim ako to potrošač odobri u pisanom obliku (članak 11.)	članak 140. stavak 1. točka 4.	Predlagatelj ne prihvaća navedeni prijedlog, obzirom da je materija vezana uz osobne podatke regulirana Zakonom o zaštiti osobnih podataka.
198.	UDRUGA POKRETNIH KOMUNIKACIJA HRVATSKE (UPKH)	Člankom 140. st. 1. toč. 14. predviđena je novčana kazna za prekršaj trgovcu ukoliko povjerenstvo ne odgovori da na reklamaciju potrošača u ostavljenom roku. Smatramo da predložena kazna nije svrsishodna budući da se njome ni na koji način ne osigurava bolja zaštita potrošača. Naime, potrošač nije obvezan podnijeti reklamaciju povjerenstvu već može, u slučaju nezadovoljstva odgovorom trgovca, zatražiti zaštitu pred Sudom časti pri gospodarskoj komori, podnijeti prigovor nadležnoj Agenciji, inspekciji pri Ministarstvu gospodarstva ili pak pokrenuti postupak pred redovnim sudom. Kako potrošač nije onemogućen u provođenju daljnje zaštite svojih prava, propisivanje novčane kazne trgovcu ne osigurava bolju zaštitu potrošača niti mu donosi bilo kakve pogodnosti tim više što se iznosom novčane kazne ne naknađuje potrošač. Predlažemo stoga da se u čl. 140. st.1. briše točka 14.	članak 140. stavak 1. točka 14.	Predlagatelj ne uvažava ovaj zahtjev, jer navedeni članak predviđa sankciju samo ako se potrošač odlučio koristiti pisanim prigovorom, a ne ako je odlučio koristiti neku drugu mogućnost zaštite potrošačkih prava koje su predviđene ovim Nacrtom prijedloga zakona. Tako da ne postoji sankcija ako potrošač ne koristi pisani prigovor, ali ako je navedeni prigovor poslan, pružatelj usluge dužan je odgovoriti pisanim putem čak i ako ne uvaži prigovor neće snositi sankciju jer je pružio odgovor.

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

199.	ROZP	Članak 140. stavak 1. točka 15. – mijenja se i glasi 15. ne omogući potrošaču priključak na distribucijsku mrežu i uporabu priključka i mreže te pružanje usluga pod nediskriminirajućim, unaprijed poznatim i ugovorenim <b>uvjetima ili nametne potrošaču korištenje javne usluge bez njegove privole</b> (članak 25.),	članak 140. stavak 1.	Predlagatelj ne prihvaća prijedlog jer je navedena problematika uređena posebnim propisima.
200.	HGK	Predlažemo da odredba članka 144. Zakona, sadrži formulaciju prema kojoj će se Pravilnik Suda časti „po potrebi“ uskladiti s odredbama novog Zakona. Po pitanju roka utvrđenog za usklađenje, predlažemo da se propiše rok od 6 mjeseci.	članak 144.	Predlagatelj prihvaća navedeni prijedlog.
201.	HGK  UDRUGA POKRETNIH KOMUNIKACIJA HRVATSKE (UPKH)	Nadalje, čl. 147. predviđena je odgoda primjene odredbe stavka 1. članka 4. do 14.06.2014., ali ne i stavka 2. iako se st. 2. poziva na, i proizlazi iz st. 1.  Što se tiče članka 147. sukladno već danom komentaru na početku, ne vidimo smisla da odredbe članka 4. stavka 1. ima odgodu primjene.	članak 147.	Predlagatelj ne prihvaća navedeni prijedlog jer je svrha istog naglašavanje supsidijarne primjene Zakona o ovbeznim odnosima.  Naime, odredbama članka 4. stavka 1., članka 39. i 40., članka 42., članka 44. do 48. i članka 57. do 79., prenose se u nacionalno zakonodavstvo odredbe Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011 o pravima potrošača te o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive 85/577/EZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (Tekst značajan za EGP) (SL L 304, 22.11.2011.) čija je primjena predviđena od 13. lipnja 2014. godine, slijedom čega je predviđeno istodobno stupanje na snagu predmetnih odredbi ovoga Prijedloga zakona.
202.	Udruga Inovacijsko-poduzetnički centar (IPC Rijeka)	Pojmovi ROBA BEZ UPORABNE VRIJEDNOSTI a) Robom bez uporabne vrijednosti smatra se roba koja ne zadovoljava deklaracijom ili	u tekstu se ne navode zakonski članci na koje se odnose	U tekstu se ne navode zakonski članci na koje se odnose navedene primjedbe.

		<p>tehničkim opisom istaknute funkcije, ili koja u većem postotku od 5 % prodane robe prestane ispravno funkcionirati prije isteka garantnog ili ugovorenog roka ili koja pojedinačno prestaje funkcionirati prije najmanje jednogodišnje redovne uporabe ako garantni rok nije naznačen. Ne smatra se robom bez uporabne vrijednosti roba sa greškom, ako se prodaje po cijeni sniženoj za najmanje 25 % u odnosu na ispravnu robu i ako je izraz "ROBA SA GREŠKOM" i opis greške jasno i uočljivo istaknut na mjestu prodaje i na ili uz deklaraciju proizvoda slovima visine najmanje 4 mm.</p> <p>a1) Robom bez uporabne vrijednosti smatraju se i postupci ili usluge (npr. telekomunikacijske usluge, skidanje uroka, astrološke usluge, iscjeljivači s magnetima i sl.) koje nemaju dokazano djelovanje sukladno promidžbi, ako se obavljaju putem javnih mreža ili televizijskih emisija ili bez izričite privole osoba na čiju štetu (uključivo objavu i ustupanje osobnih podataka) ili u čiju "korist" se obavljaju. Takva privola korisnika mora biti naglašeno otisnuta slovima "Arial" visine najmanje 6 mm na papiru, ako je navedena u dokumentu prodavatelja koga potpisuje kupac ili najmanje 1/20 visine ekranskog prikaza na multimediji, ako se usluga nudi putem javnih mreža uključivo telefoniju i Internet. Trajni prikaz telefonskog broja za narudžbu sa cijenom usluge smatra se privolom korisnika koji uslugu naručuje putem telefona. Telefonske kompanije su dužne osigurati mogućnost posebne zaporke na brojevima za naručivanje takvih usluga.</p> <p>A2) Kod prehrambenih proizvoda robom bez uporabne vrijednosti smatraju se prehrambeni artikli koji ne zadovoljavaju reklamirani ili deklaracijom naznačeni sastav ili kvalitet, uključivo okus i miris uobičajen za datu vrstu i kvalitetu namirnice, trajnost garantiranu</p>	<p>navedene primjedbe</p>	
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------	--

		<p>deklaracijom i neškodljivost za ljude, životinje ili okoliš (uključivo sprječavanje nekontroliranog širenja ili rasparčavanja GMO proizvoda ili usjeva, sukladno posebnim propisima).</p> <p>A3) Kod lijekova, probiotika i drugih farmaceutskih pripravaka, uključivo higijenske potrepštine, pripravke, pomagala i postupke za njegu, ljepotu ili iscjeljivanje, robom bez uporabne vrijednosti smatra se roba ili postupak koji u primjeni ne daje promidžbom ili deklaracijom obećane rezultate prilikom propisane ili po proizvođaču objašnjene primjene. Usporedne snimke prije i nakon terapije na promidžbenim snimkama moraju biti snimljene pod jednakim osvjetljenjem sprijeda, bez sjena i brišućeg osvjetljenja. Pri reklamaciji korisnik treba priložiti video-snimke koje je zabilježio o uporabi sa zabilježenim datumima i vremenima svih faza tretmana ili iskaze liječnika ili specijalizirane ustanove za primjenu postupka o uspjehu terapije.</p> <p>A4) Štetne i opasne robe i postupci. Štetna ili opasna roba ili postupak u smislu ovog zakona je svaki industrijski ili kućanski, prehrambeni, farmaceutski (uključivo lijekove, probiotike, sredstva za higijenu, njegu, uljepšavanje, mršavljenje, eliminaciju bolova i dr.) proizvod, igračke, rinfuzni ili ugrađeni tekstil i umjetne materije, namještaj i dr. ili softverski ili multimedijalni proizvod, koji u redovnoj uporabi može uzrokovati naglo ili postepeno narušavanje zdravlja ili štetno utjecati na zdravlje ili oporavak ljudi, životinja ili škoditi okolišu, ili negativno utjecati na psihički integritet ili mentalno zdravlje veće grupe korisnika ili uzrokovati značajan gubitak kvalificiranog rada ili neproduktivne troškove pri masovnoj primjeni (narkotici, zloćudni softver, dječja pornografija, prakticiranje ili objavljivanje scena svirepog zlostavljanja i sl.)</p>		
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

203.	Udruga Inovacijsko-poduzetnički centar (IPC Rijeka)	<p>Sankcije:</p> <p>b1) Uvoz, proizvodnja i / ili stavljanje u promet robe ili usluga bez uporabne vrijednosti prema članku a – a3 predstavlja djelo prijevare u gospodarskom poslovanju i kažnjava se po Kaznenom zakonu i Zakonu o obveznim odnosima. Roba bez uporabne vrijednosti oduzet će se i prodati u specijaliziranim prodavaonicama po 1/10 izvorne cijene ili donirati pučkim kuhinjama ili humanitarnim organizacijama (crveni križ i dr.) ili uništiti i zbrinuti (reciklažom, ili dr.) na teret uvoznika strane robe ili proizvođača domaće robe. Odluka o tome javno će se oglasiti. Prihod od nezakonite naplate usluga pod a1 oduzet će se.</p> <p>b2) Uvoz, proizvodnja i / ili stavljanje u promet štetne i /ili opasne robe po članku a4 predstavlja djelo ugroze javnog zdravlja ili javne sigurnosti i kažnjava se po Zakonu. Inkrimirana roba će se oduzeti i uništiti. Prehrambeni proizvodi po članku a4 mogu se uz dozvolu inspekcijskih službi preraditi u hranu za životinje ili kućne ljubimce. Preradu ne može obavljati prekršitelj.</p> <p>b3) Sankcije b1 – b2 primjenjuju se na uvoznika strane robe ili proizvođača domaće robe koja podliježe sankcijama. Uvoznik strane robe ili proizvođač domaće robe iz članka a1 – a4. dužan je naknaditi troškove i gubitke trgovaca koji su oštećeni plasmanom navedene robe.</p> <p>Sankcije se mogu ukinuti ako uvoznik ili proizvođač iz članka b2 i b3 sam bez odlaganja povuče predmetnu robu sa tržišta temeljem zahtjeva agencije za zaštitu potrošača iz članka c1 ) i preda na raspolaganje Agenciji.</p> <p>b4) Trgovina koja je prodala robu iz članka a – a4 dužna je vratiti plaćeni iznos svakom kupcu koji vrati tu robu uz ovjeru Agencije za zaštitu potrošača da je roba</p>		
------	-----------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača

		<p>kategorizirana prema člancima a – a4 i obustaviti daljnju prodaju na prvu obavijest o njenom isključenju sa tržišta. Ima pravo takvu robu vratiti uvozniku ili domaćem proizvođaču i zahtijevati povrat plaćene nabavne cijene uvećane za transportne i manipulativne troškove, uz obavijest Agenciji.</p> <p>Vraćena roba se ne smije ponovo stavljati u prodaju, već se stavlja na raspolaganje Agenciji.</p>		
204.	Udruga Inovacijsko-poduzetnički centar (IPC Rijeka)	<p>c1) Agenciju za zaštitu potrošača osniva Ministarstvo gospodarstva. Imenuje ekspertni tim odgovarajućih stručnjaka za tržište, ekonomiku, robu široke potrošnje, farmaceutiku i pravo, s uključenjem člana iz tržnog inspektorata i saveza za zaštitu potrošača. Za svoj rad odgovara Ministarstvu gospodarstva.</p> <p>c2) Agencija pokreće postupke temeljem prijava pravnih ili fizičkih osoba, tržnog inspektora ili po vlastitom zapažanju. Eventualno odbijanje pokretanja postupka mora obrazložiti prijavitelju.</p> <p>C3) Sav prihod od kazni, zapljena i unovčenja robe iz članka a – a4 polaže se na račun Agencije. Agencija ova sredstva mora koristiti isključivo za troškove ispitivanja kvalitete osumnjičene robe u vjerodostojnoj ustanovi i pokrivanje troškova ovrha i sudskih troškova. Osobni dohodci i nedostajuća sredstva za obavljanje djelatnosti Agencije pokrivat će se iz Državnog proračuna.</p> <p>Agencija ima pravo na dva stalno zaposlena vanjska suradnika u regionalnim centrima sa više od 150 000 stanovnika i na jednog suradnika u ostalim regionalnim centrima. Pri radu i odlučivanju, Agencija surađuje sa tržnim inspektoratom.</p>		

**Obrazac izvješća o provedenom savjetovanju sa zainteresiranom javnošću**

<b>OBRAZAC</b>	
<b>IZVJEŠĆA O PROVEDENOM SAVJETOVANJU SA ZAINTERESIRANOM JAVNOŠĆU</b>	
Naslov dokumenta	Izvešće o provedenom savjetovanju sa zainteresiranom javnošću o Nacrtu prijedloga Zakona o zaštiti potrošača
Stvaratelj dokumenta, tijelo koje provodi savjetovanje	Ministarstvo gospodarstva
Svrha dokumenta	Izveščivanje o provedenom savjetovanju sa zainteresiranom javnošću o Nacrtu prijedloga Zakona o zaštiti potrošača
Datum dokumenta	veljača 2014.
Verzija dokumenta	1.
Vrsta dokumenta	Izvešće
Naziv nacrt zakona, drugog propisa ili akta	Nacrt prijedloga Zakona o zaštiti potrošača
Jedinstvena oznaka iz Plana donošenja zakona, drugih propisa i akata objavljenog na internetskim stranicama	Godišnji plan normativnih aktivnosti za 2014. godinu
Naziv tijela nadležnog za izradu nacrt	Ministarstvo gospodarstva
Koji su predstavnici zainteresirane javnosti bili uključeni u postupak izrade odnosno u rad stručne radne skupine za izradu nacrt?	Akadska zajednica, Hrvatska udruga poslodavaca, Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije, Hrvatska energetska regulatorna agencija, Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora, Hrvatska narodna banka, udruge za zaštitu potrošača
Je li nacrt bio objavljen na internetskim stranicama ili na drugi odgovarajući način?	DA <a href="http://www.mingo.hr">www.mingo.hr</a>
Ako jest, kada je nacrt objavljen, na kojoj internetskoj stranici i koliko je vremena ostavljeno za savjetovanje?	Javna rasprava trajala je od 10. siječnja do 24. siječnja 2014. godine <a href="http://www.mingo.hr">www.mingo.hr</a>
Koji su predstavnici zainteresirane javnosti dostavili svoja očitovanja?	Građani, udruge za zaštitu potrošača, poslovna zajednica, Hrvatska gospodarska komora, Udruga pokretnih komunikacija Hrvatske
Razlozi neprihvatanja pojedinih primjedbi zainteresirane javnosti na određene odredbe nacrt	Objedinjene primjedbe/prijedlozi sudionika na Nacrt prijedloga Zakona o zaštiti potrošača te obrazloženja predlagatelja o prihvaćanju/neprihvatanju istih, nalaze se u dokumentu pod nazivom Javno savjetovanje koji je objavljen na web stranici Ministarstva gospodarstva
Troškovi provedenog savjetovanja	Provedba javnog savjetovanja nije iziskivala dodatne financijske troškove.