



HRVATSKI SABOR

KLASA: 022-03/15-01/115

URBROJ: 65-15-02

Zagreb, 24. srpnja 2015.

P.Z.E. br. 89 1

**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 izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača, s Konačnim prijedlogom zakona*, koji je predsjedniku Hrvatskoga sabora dostavila Vlada Republike Hrvatske, aktom od 23. srpnja 2015. 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 i Ismara Avdagića, pomoćnike ministra gospodarstva.

PREDSJEDNIK

Josip Leko



VLADA REPUBLIKE HRVATSKE

Klasa: 022-03/15-01/73
Urbroj: 50301-05/18-15-3

Zagreb, 23. srpnja 2015.

PREDSJEDNIKU HRVATSKOGA SABORA

Predmet: Prijedlog zakona o izmjenama i dopunama 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 izmjenama i dopunama 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 i Ismara Avdagića, pomoćnike ministra gospodarstva.

 **PREDSJEDNIK**
Zoran Milanović

VLADA REPUBLIKE HRVATSKE

**PRIJEDLOG ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA
ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA,
S KONAČNIM PRIJEDLOGOM ZAKONA**

Zagreb, srpanj 2015.

PRIJEDLOG ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA 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

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

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

Republika Hrvatska je u razdoblju pristupanja Europskoj uniji započela razvoj sustava zaštite potrošača, a koji je potrebno kontinuirano unaprjeđivati i razvijati s ciljem izgradnje sveobuhvatnog, dobro strukturiranog i organiziranog sustava.

Razvoj hrvatskog sustava zaštite potrošača, kao i činjenica da se europsko pravo na području zaštite potrošača brzo razvija, ima za posljedicu česte izmjene i dopune postojećih propisa kako bi se osigurala što učinkovitija zaštita prava potrošača.

Potrebno je naglasiti da je recentno europsko zakonodavstvo u području zaštite potrošača, zakonodavstvo maksimalne harmonizacije, odnosno predstavlja usklađivanje u kojem državama članicama u području koje određena direktiva uređuje, nije dopušteno zadržavanje ili propisivanje odredbi u nacionalnom pravu koje odstupaju od odredbi predmetne direktive.

Na području zaštite potrošača, direktive starije generacije temeljile su se na konceptu minimalne harmonizacije koji je omogućavao državama članicama da predvide i drugačija rješenja od onih predviđenih direktivom, ako bi se time povećavao stupanj zaštite potrošača predviđen pojedinom direktivom. To je državama članicama davalo nešto veću slobodu u stvaranju pravila u području zaštite potrošača.

Direktive novije generacije, uglavnom se temelje na konceptu maksimalne harmonizacije koje državama članicama ostavljaju vrlo malo slobode za odstupanje od sadržaja tih direktiva, što se može pokazati kao problem u odnosu na nejednakost razvijenosti tržišta država članica.

Primjerice, problemi koji su se pojavljivali na znatno razvijenijim tržištima, a na koje se reagiralo pojedinim direktivama Europske unije, nisu bili jednako aktualni na hrvatskom tržištu, jednako kao što problemi koji doista tište hrvatske potrošače kao i ostale potrošače u tranzicijskim zemljama, na razvijenijim tržištima Europske unije očito više ne postoje, već čine dio dobre poslovne prakse, poput načina obavještanja potrošača o akcijskim prodajama i sniženjima.

Upravo iz tog razloga, Zakonom o zaštiti potrošača iz 2014. godine, kao i ranijim zakonima uređena su detaljnija pravila za akcijske i slične vrste prodaja.

Naime, na taj se način intervenira u tržišne odnose namećući pravila igre i ne nužno isključivo radi zaštite prava potrošača, već radi zaštite svih sudionika tržišnih odnosa.

Propisivanje specifičnih nacionalnih pravila u pogledu prodaje s pogodnostima, primjerice akcijske prodaje i sezonskih sniženja, prema mišljenju Europske komisije dovelo je u pitanje implementaciju Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi kojom je predmetna problematika uređena općenito, a time i povredu prava Europske unije, slijedom čega je potrebno izvršiti izmjene pojedinih odredbi Zakona o zaštiti potrošača, a radi potpunog usklađivanja s predmetnom Direktivom.

Također, provodeći edukaciju poslovne zajednice, vezano uz implementaciju Zakona o zaštiti potrošača, ukazano je na poteškoće kod obveznog isticanja dvije cijene u slučajevima kad posebni oblici prodaje traju kraće vremensko razdoblje.

Iako je za potrošače bitna informacija o cijeni kao i pogodnosti koju im trgovci nude, pokazalo se da je ovakva odredba u praksi teško provediva. Primjerice, kada se radi o posebnom obliku prodaje koji započinje u određenom dijelu dana i traje svega nekoliko sati, obveza isticanja dviju cijena pojavljuje se trgovcima kao prepreka u ispunjavanju predmetne zakonske obveze, posebice kada se u trgovini nalazi veliki broj proizvoda.

U tom se smislu predlaže da se obveza isticanje dviju cijena ne primjenjuje na situacije kada posebni oblici prodaje traju najdulje 3 dana, međutim, kako bi potrošač mogao donijeti informiranu odluku o kupnji, trgovac je u svakom slučaju, dužan informirati potrošača o maloprodajnoj cijeni proizvoda.

Vezano uz usklađivanje termina početka sezonskog sniženja, s poslovnom praksom trgovaca kao i pojedinim vrstama roba, predlaže se donošenje pravilnika kojim će se ova problematika detaljnije urediti.

Nadalje, praksa je pokazala da je ugovore o uslugama koji se između trgovaca i potrošača sklapaju putem telefona potrebno jasnije urediti u dijelu koji se odnosi na trenutak sklapanja ugovora.

Naime, u telefonskoj komunikaciji trgovaca i potrošača, vezano uz prodaju pojedinih usluga, potrošači vrlo često nisu ni svjesni činjenice da su sklopili ugovor, čega postaju svjesni tek kad im usluga bude pružena ili kad im za istu bude ispostavljen račun.

Obzirom da Direktiva o potrošačkim pravima u ovim slučajevima daje mogućnost državi članici da u ovakvim slučajevima propiše dodatne zahtjeve, predlaže se da je u slučaju sklapanja ugovora o uslugama putem telefona, trgovac dužan dostaviti potrošaču ponudu na trajnom mediju na način kojim će nedvojbeno biti moguće utvrditi trenutak zaprimanja ponude, a ugovor se smatra sklopljenim kad potrošač potpisane ponudu ili pisani pristanak pošalje trgovcu.

U cilju daljnjeg unaprjeđenja politike zaštite potrošača i aktivnije uloge jedinica lokalne samouprave ukazuje se potreba da u sastavu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača budu i predstavnici jedinica lokalne samouprave na čijem se području provodi projekt savjetovanja potrošača sufinanciran iz državnog proračuna.

Naime, proces sudioničke demokracije u Republici Hrvatskoj zaživio je kroz projekt „Savjetovanje potrošača“, koji provode udruge za zaštitu potrošača, a financiran je od strane Ministarstva gospodarstva iz sredstava državnog proračuna, te se provodi na regionalnoj razini u Zagrebu, Osijeku, Splitu i Puli.

U okviru ovog projekta za građane je uspostavljen jedinstveni potrošački broj 072/414-414 putem kojeg svakodnevno mogu od 10 do 16 sati dobiti savjete za ostvarivanje svojih potrošačkih prava.

Statistički podaci o broju pruženih savjeta u okviru ovog projekta ukazuju na činjenicu da potrošači imaju koristi od ovakvog projekta, da su ga prepoznali te da je utjecao na povećanu razinu znanja potrošača koji samosvjesnije traže zaštitu svojih potrošačkih prava.

Republika Hrvatska ulaže velike napore u izgradnju sustava zaštite potrošača s ciljem stvaranja uravnoteženih pravila koja bi trebala biti sadržajno ugrađena u dobru poslovnu praksu trgovaca s jedne strane, a s druge strane koja zadovoljavaju visoke standarde zaštite prava potrošača.

Ovaj dugotrajni proces ima za cilj stvaranje modernog tržišta, što pozitivno utječe na konkurentnost hrvatskog gospodarstva i olakšava njegovo uključivanje na zajedničko tržište.

Uklanjanjem tržišnih zapreka, Republika Hrvatska integrira nacionalno tržište u zajedničko tržište s proizvodima i uslugama jednakih standarda sigurnosti, kvalitete i zaštite prava potrošača.

Iako se danas potrošaču u Republici Hrvatskoj posvećuje veća pažnja, proces izgradnje sustava zaštite potrošača još uvijek nije završen.

Slijedom navedenog, kontinuirana težnja da potrošač postane središte interesa, danas u Republici Hrvatskoj postaje imperativ za uspješno poslovanje i pozitivan rast poduzetništva.

Zaključno, ovim će se Prijedlogom zakona izvršiti dodatno usklađivanje s europskim zakonodavstvom u ovom području i poboljšati već postojeće odredbe važećeg Zakona.

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 sa člancima 204. i 206. 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.

Naime, ovaj Prijedlog zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača upućuje se u proceduru po hitnom postupku, s obzirom da je pokrenut predsudski postupak protiv Republike Hrvatske zbog navodne povrede prava Europske unije – povreda br. 2014/2229 zbog neispunjavanja obveza iz članka 4. i članka 7. stavka 4. točke (c) Direktive 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, Direktive 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća („Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi“), kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća (vezano za pojam maloprodajne cijene) te članaka 4. i 6. Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EZ 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 (vezano uz isticanje dviju cijena prilikom trajanja posebnih oblika prodaje).

Vezano uz navedeno, potrebno je izvršiti dodatno usklađivanje zakonodavstva Republike Hrvatske s pravnom stečevinom Europske unije.

KONAČNI PRIJEDLOG ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA

Članak 1.

U Zakonu o zaštiti potrošača (Narodne novine, broj 41/2014), u članku 5. točkama 1. i 6. riječi: "porez na dodanu vrijednost" zamjenjuju se riječima: "poreze i druga javna davanja".

Članak 2.

Iza članka 11. dodaje se naslov i članak 11.a koji glasi:

„Neželjene komunikacije putem telefona i/ili poruka

Članak 11.a

(1) Zabranjeno je upućivati pozive i/ili poruke putem telefona potrošačima koji su se upisali u registar potrošača koji ne žele primati pozive i/ili poruke u okviru promidžbe i/ili prodaje putem telefona.

(2) Registar iz stavka 1. ovoga članka vodi se pri Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti.

(3) Upis i/ili ispis iz registra iz stavka 1. ovoga članka obavljaju trgovci – operatori elektroničkih komunikacija.

(4) Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača pravilnikom će propisati postupak upisa i ispisa, te uvjete i način korištenja registra iz stavka 1. ovoga članka uz prethodno mišljenje Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti.”.

Članak 3.

U članku 12. stavak 1. mijenja se i glasi:

„(1) Za usluge popravaka i održavanja proizvoda, ukoliko je vrijednost usluge veća od 500,00 kuna, trgovac je dužan potrošaču ispostaviti ponudu na trajnom mediju s opisom radova te potrebnog materijala i dijelova za popravak.”.

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

„(3) Teret dokaza o ispostavljanju ponude iz stavka 1. ovoga članka je na trgovcu.”.

Članak 4.

U članku 13. stavak 2. mijenja se i glasi:

„(2) U slučaju da trgovac nije ispunio ugovor dužan je vratiti potrošaču uplaćeni predujam uvećan za zakonske zatezne kamate, računajući od dana primitka predujma do dana isplate, što je moguće prije, a najkasnije u roku od sedam dana od dana raskida ugovora.”.

Članak 5.

U članku 18. dodaje se stavak 5. koji glasi:

„(5) Odredbe stavka 4. ovoga članka ne primjenjuju se na ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija i ugovore sklopljene na daljinu iz dijela III. glave III. odjeljka I. ovoga Zakona, te u slučajevima kada posebni oblik prodaje iz ovoga članka traje najdulje 3 dana.”.

Članak 6.

Članak 19. mijenja se i glasi:

„Akcijska prodaja je prodaja određenih proizvoda po cijeni koja je niža od cijene tog proizvoda u redovnoj prodaji.”.

Članak 7.

Članak 21. mijenja se i glasi:

„(1) Sezonskim sniženjem smatra se prodaja proizvoda po sniženoj cijeni nakon proteka sezone.

(2) Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača pravilnikom će propisati uvjete i način provođenja sezonskog sniženja iz stavka 1. ovoga članka.”.

Članak 8.

U članku 25. stavak 7. mijenja se i glasi:

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

Članak 9.

U članku 44. stavak 2. mijenja se i glasi:

„(2) Ako trgovac ne ispuni ugovor u roku iz stavka 1. ovoga članka, dužan je o tome, bez odgađanja, pisanim putem obavijestiti potrošača.“.

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

„(3) Potrošač ima pravo na raskid ugovora, samo ako je dao trgovcu naknadni razumni rok za ispunjenje ugovora.“.

Dosadašnji stavak 3. postaje stavak 4.

Članak 10.

Iza članka 66. dodaje se naslov i članak 66.a koji glasi:

„Sklapanje ugovora o uslugama na daljinu putem telefona

Članak 66.a

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

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

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

Članak 11.

U članku 106. stavku 1. riječi: "Pravilnika o načinu oglašavanja o lijekovima i homeopatskim proizvodima", zamjenjuju se riječima: "Pravilnika o načinu oglašavanja o lijekovima".

Članak 12.

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

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

Članak 13.

Članak 134. mijenja se i glasi:

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

(2) Nadzor nad provođenjem ovoga Zakona kod trgovaca – kreditnih institucija i kreditnih unija kojima je Hrvatska narodna banka izdala odobrenje za rad, kod institucija za platni promet i institucija za elektronički novac u dijelu odnosa s potrošačima koji proizlaze iz pružanja usluga temeljem odobrenja Hrvatske narodne banke za pružanje platnih usluga i

izdavanje elektroničkog novca, obavlja Hrvatska narodna banka na način propisan posebnim zakonima kojima se uređuje poslovanje tih trgovaca.

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

Članak 14.

U članku 137. stavku 1. točki 2. riječi: “i 8.“ brišu se.

Točka 5. mijenja se i glasi: “sezonsko sniženje provodi suprotno pravilniku iz članka 21. stavka 2. ovoga Zakona“.

Točka 6. briše se.

Dosadašnje točke 7. i 8. postaju točke 6. i 7.

U stavku 3. točke 2. i 3. mijenjaju se i glase:

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

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

Točka 5. mijenja se i glasi:

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

Stavak 4. mijenja se i glasi:

„(4) Tržišni inspektor će rješenjem narediti trgovcu:

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

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

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

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

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

6. vraćanje potrošaču uplaćenog iznosa na temelju ugovora, ako je potrebno i plaćene troškove dostave, ako utvrdi da je potrošač jednostrano raskinuo ugovor sklopljen izvan

poslovnih prostorija ili na daljinu, a trgovac mu nije vratio plaćeni iznos (članak 76. stavak 1.).“.

U stavku 5. riječi: “stavaka 2., 3. i 4.“ brišu se.

Članak 15.

Članak 138. mijenja se i glasi:

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

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

20. potrošaču naplati izdavanje opomene radi naplate neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja (članak 15. stavak 1.)
21. na računu za javnu uslugu ne istakne iznos neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja za prethodna razdoblja (članak 15. stavak 2.)
22. pokrene postupak prisilne naplate prije okončanja sudskog ili izvansudskog postupka glede osporenih neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja (članak 15. stavak 3.)
23. ambalaža dovodi potrošača u zabludu glede mase i veličine proizvoda te ako nije sukladna posebnim zahtjevima za ambalažu (članak 16. stavak 1.)
24. ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo cijenu proizvoda i usluge zamatanja (članak 16. stavak 2.)
25. na zahtjev potrošača ne zadrži ambalažu prodanog proizvoda (članak 16. stavak 3.)
26. ostavlja oglasne poruke i materijale u ili na poštanskim sandučićima, te na ili ispred kućnih vrata potrošača ako je takva zabrana na njima jasno napisana (članak 17. stavak 1.)
27. tijekom trajanja posebnog oblika prodaje, proizvode prodaje po cijeni koja nije niža od cijene tih proizvoda u redovnoj prodaji te ako nije istaknuo cijenu u redovnoj prodaji i cijenu tijekom trajanja posebnog oblika prodaje (članak 18. stavak 1. i 4.)
28. postupa suprotno članku 20. podstavcima 1. do 5. ovoga Zakona
29. postupa suprotno odredbama pravilnika iz članka 21. stavka 2. ovoga Zakona
30. nije jasno, vidljivo i čitljivo označio na proizvodu ili na prodajnom mjestu da je riječ o prodaji proizvoda s greškom niti je upoznao potrošača u čemu se sastoji greška na proizvodu (članak 22.)
31. za proizvode kojima istječe rok uporabe nije dodatno jasno, vidljivo i čitljivo istaknuo krajnji rok uporabe (članak 23.)
32. ne primjenjuje obračun i cijene uređene posebnim propisima (članak 24. stavak 2.)
33. naplati uslugu očitavanja mjernih uređaja, osim u slučajevima koji su određeni posebnim propisom (članak 24. stavak 3.)
34. ne omogući potrošaču upoznavanje unaprijed sa svojim općim uvjetima poslovanja te uvjetima korištenja javnih usluga i javno ih ne objavi na svojim mrežnim stanicama (članak 24. stavak 4.)
35. pisanim putem ne obavijesti potrošača o svakoj promjeni svojih općih uvjeta poslovanja i uvjeta korištenja javnih usluga (članak 24. stavak 5.)
36. ne osnuje povjerenstvo za reklamacije potrošača ili u sastavu povjerenstva nema predstavnika udruga za zaštitu potrošača (članak 25. stavak 3.)
37. povjerenstvo za reklamacije potrošača ne odgovori pisanim putem na zaprimljenu reklamaciju u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije (članak 25. stavak 6.)
38. ne omogući priključak na distribucijsku mrežu i uporabu priključka i mreže te pružanje usluga pod nediskriminirajućim, unaprijed poznatim i ugovorenim uvjetima (članak 26.)
39. obustavi pružanje javne usluge prije okončanja navedenoga sudskog ili izvansudskog postupka, ako se račun trgovca osporava u sudskom ili izvansudskom postupku, a potrošač uredno podmiruje sve sljedeće nesporne račune (članak 27. stavak 1.)
40. ponovno, bez naknade, ne započne i nastavi pružati uslugu potrošaču do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka u slučaju da je obustavio pružanje usluge prije nego što je od nadležnog tijela ili osobe obaviješten o pokrenutom sudskom ili izvansudskom postupku osim u slučaju da je potrošač raskinuo ugovor s trgovcem koji pruža javnu uslugu (članak 27. stavak 2.)
41. obustavi pružanje javne usluge radi pokretanja postupka prisilne naplate (članak 27. stavak 3.)
42. ne održava kvalitetu pružene javne usluge u skladu s posebnim propisima i pravilima struke (članak 28.)
43. se koristi praksom koja je nepoštena u smislu članaka 32. do 38. ovoga Zakona

44. potrošaču nije na jasan i razumljiv način pružio informacije iz članka 42. stavka 1. ovoga Zakona
45. potrošaču nije ispunio ugovor u skladu s odredbama ugovora, ovoga Zakona i Zakona o obveznim odnosima (članak 43. stavak 1.)
46. u slučaju proizvoda s materijalnim nedostatkom nije prema izboru potrošača uklonio nedostatak na proizvodu, nije predao drugi proizvod bez nedostatka, nije snizio cijenu te nakon isteka naknadnog razumnog roka za ispunjenje, odnosno i bez ostavljanja naknadnog roka za ispunjenje u slučaju ako je nakon obavijesti o nedostacima izjavio da neće ispuniti ugovor ili ako iz okolnosti konkretnog slučaja očito proizlazi da neće moći ispuniti ugovor ni u naknadnom roku, nije na zahtjev potrošača vratio iznos plaćen za taj proizvod ili nije ispunio drugu obvezu koju je bio dužan ispuniti sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima o odgovornosti za materijalne nedostatke (članak 43. stavak 2.)
47. proizvod za koji je dano jamstvo nije popravio u razumnom roku ili ako to nije učinio, a umjesto toga nije potrošaču predao proizvod koji je ispravan ili nije ispunio drugu obvezu koju je bio dužan ispuniti sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima o jamstvu za ispravnost prodane stvari (članak 43. stavak 3.)
48. pisanim putem ne obavijesti potrošača da nije ispunio ugovor (članak 44. stavak 2.)
49. ne zatraži izričit pristanak potrošača za bilo koje dodatno plaćanje koje bi potrošač bio dužan izvršiti osim iznosa koji je ugovoren kao protučinidba za glavnu činidbu trgovca prije nego što potrošač sklopi ugovor ili bude obavezan odgovarajućom ponudom (članak 47. stavak 1.)
50. nije na jasan i razumljiv način obavijestio potrošača o podacima iz članka 57. stavka 1. ovoga Zakona, prije nego što potrošač sklopi ugovor izvan poslovnih prostorija ili ugovor na daljinu ili bude obavezan odgovarajućom ponudom,
51. ne preda potrošaču obavijest iz članka 57. ovoga Zakona na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju te ako obavijest nije čitka i napisana jednostavnim i razumljivim jezikom (članak 62.)
52. ne dostavi potrošaču primjerak ugovora ili pisanu potvrdu usmeno sklopljenog ugovora na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju (članak 63. stavak 1.)
53. u slučaju sklapanja ugovora na daljinu, obavijest iz članka 57. stavka 1. ovoga Zakona nije prilagođena sredstvu daljinske komunikacije koje se koristi te nije priopćena jednostavnim i razumljivim jezikom, i nije čitljiva ako se daje na trajnom mediju (članak 66. stavak 1.)
54. ne dostavi potrošaču ponudu na trajnom mediju na način kojim će nedvojbeno biti moguće utvrditi trenutak zaprimanja ponude (članak 66 a. stavak 1.)
55. nije jasno i vidno istaknuo podatke iz članka 57. stavka 1. točaka 1., 5., 15. i 16. i stavaka 4. do 6. ovoga Zakona prije nego što potrošač izvrši narudžbu elektroničkim putem (članak 67. stavak 1.)
56. nije omogućio potrošaču da u trenutku izvršenja narudžbe jasno izjavi da je upoznat s tim da narudžba uključuje obvezu plaćanja, odnosno nije omogućio potrošaču aktivno polje na ekranu ili sličnu funkciju koja ga upozorava da je to narudžba s obvezom plaćanja (članak 67. stavak 2. i 3.)
57. u razumnom roku nakon sklapanja ugovora na daljinu, a najkasnije u trenutku isporuke robe ili početka izvršavanja usluge, nije dostavio potrošaču sklopljeni ugovor na trajnom mediju (članak 69. stavak 1.)
58. ne raskine bilo koji povezani ugovor u slučaju raskida ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija ili ugovora sklopljenog na daljinu (članak 78.)
59. potrošaču ne uputi prethodnu obavijest ili ako je prethodna obavijest upućena nepravodobno (članak 81. stavak 1.)
60. prethodna obavijest ne sadrži podatke propisane člancima 82. do 85. ovoga Zakona (članak 81. stavak 2.)

61. ne vrati potrošaču sve što je na temelju ugovora od njega primio, umanjeno za iznos koji je ovlašten naplatiti od potrošača, najkasnije u roku od 30 dana od dana zaprimanja obavijesti o raskidu ugovora (članak 90. stavak 7.)
62. ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji i ugovor o zamjeni nije sklopljen u pisanom obliku, na papiru ili drugom trajnom mediju (članak 96. stavak 1.)
63. ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji i ugovor o zamjeni nije sastavljen na službenom jeziku ili jednom od službenih jezika države u kojoj potrošač boravi ili čiji je državljanin, po njegovu izboru, s tim da ako potrošač boravi u, ili je državljanin neke države članice Europske unije, može izabrati službeni jezik te države jedino ako je to ujedno službeni jezik Europske unije (članak 96. stavak 2.)
64. potrošač boravi u Republici Hrvatskoj ili ako trgovac obavlja svoju prodajnu djelatnost na području Republike Hrvatske, a ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji i ugovor o zamjeni nije sastavljen na hrvatskom jeziku (članak 96. stavak 3.)
65. ne dostavi potrošaču ovjereni prijevod ugovora na službeni jezik ili jedan od službenih jezika države u kojoj se nekretnina nalazi, s tim da, ako se nekretnina nalazi u nekoj državi članici Europske unije, ugovor mora biti preveden na službeni jezik ili jedan od službenih jezika te države koji je ujedno i službeni jezik Europske unije ako se ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*) odnosi na određenu nekretninu (članak 96. stavak 4.)
66. potrošaču ne uruči najmanje dva primjerka ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*), ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovora o ponovnoj prodaji i ugovora o zamjeni (članak 96. stavak 6.)
67. u svakom oglasu koji se odnosi na ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji i ugovor o zamjeni nije jasno naznačeno pravo dobivanja prethodne obavijesti iz članka 98. ovoga Zakona, kao i mjesto na kojem se ta obavijest može dobiti (članak 97. stavak 1.)
68. se sklapanje ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*), ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovora o ponovnoj prodaji i ugovora o zamjeni potrošaču nudi osobno, na promotivnom ili prodajnom događanju, a trgovac u pozivu jasno ne navede komercijalnu svrhu i prirodu događanja (članak 97. stavak 2.)
69. obavijest iz članka 97. stavka 1. ovoga Zakona nije dostupna tijekom čitavog trajanja događanja iz stavka 2. istog članka (članak 97. stavak 3.)
70. vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*) i dugotrajni turistički proizvod oglašava i/ili nudi na tržištu kao ulaganje (članak 97. stavak 4.)
71. potrošaču na jasan i razumljiv način ne pruži točnu i potpunu obavijest o ugovoru o pravu na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*), ugovoru o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovoru o ponovnoj prodaji i ugovoru o zamjeni, putem standardnog informacijskog obrasca u razumnom roku prije prihvaćanja ponude ili sklapanja ugovora (članak 98. stavak 1.)
72. obavijest iz članka 98. stavka 1. ovoga Zakona nije potrošaču besplatno stavljena na raspolaganje (članak 98. stavak 2.)
73. obavijest iz članka 98. stavka 1. ovoga Zakona nije sastavljena na službenom jeziku ili jednom od službenih jezika države u kojoj potrošač ima boravište ili čiji je državljanin, prema njegovu izboru, a ako potrošač ima boravište ili je državljanin neke države članice Europske unije, može izabrati službeni jezik te države jedino ako je to ujedno službeni jezik Europske unije (članak 98. stavak 4.)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Članak 16.

Članak 140. mijenja se i glasi:

“Novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 100.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj trgovac - operator elektroničkih komunikacija, ako obavlja upis i/ili ispis iz registra suprotno odredbama pravilnika iz članka 11.a ovoga Zakona.”

PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**Članak 17.**

- (1) Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača donijet će pravilnik iz članka 2. ovoga Zakona u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.
- (2) Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača donijet će pravilnik iz članka 7. ovoga Zakona u roku od 30 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

Članak 18.

Odluka o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača (Narodne novine, broj 90/2014) uskladit će se s odredbama ovoga Zakona u roku od 60 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

Članak 19.

Postupci pokrenuti do dana stupanja na snagu ovoga Zakona dovršit će se prema odredbama Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine, broj 41/2014).

Članak 20.

Ovaj Zakon stupa na snagu osmoga dana od dana objave u Narodnim novinama, osim članka 7. ovoga Zakona kojim se mijenja članak 21. Zakona, članka 14. ovoga Zakona kojim se mijenja članak 137. stavak 1. točka 5. Zakona i članka 15. ovoga Zakona kojim se mijenja članak 138. stavak 1. točka 29. Zakona, koji stupaju na snagu 1. studenoga 2015. godine.

O B R A Z L O Ž E N J E

Uz članak 1.

Ovim člankom 1. vrši se dodatno usklađivanje s Direktivom o nepoštenoj poslovnoj praksi u pogledu pojmova „maloprodajna cijena“ i „cijena za jedinicu mjere“. Naime, Europska komisija je putem EU PILOT-a upozorila da pojam maloprodajna cijena nije usklađen s predmetnom Direktivom. Prema predmetnoj Direktivi, definicija maloprodajne cijene je šira, jer uključuje sve poreze, dok po definiciji iz Zakona o zaštiti potrošača uključuje samo porez na dodanu vrijednost, iako može sadržavati i neke druge fiskalne namete, poput trošarina ili naknade za plastičnu ambalažu. Stoga je ove pojmove potrebno uskladiti.

Uz članak 2.

Ovim člankom propisuje se zabrana upućivanja poziva i/ili poruka putem telefona potrošačima koji su se upisali u registar potrošača koji ne žele primati pozive i/ili poruke u okviru promidžbe i/ili prodaje putem telefona.

Također, propisuje se da upis i/ili ispis iz predmetnog registra obavljaju trgovci – operatori elektroničkih komunikacija.

Naime, potrošači koji ne žele primati pozive i/ili poruke trgovaca koji nude svoje proizvode putem telefona mogu upisati u registar svoj broj telefona, a trgovci koji se bave takvom vrstom prodaje, morat će prije toga provjeriti u Registru telefonske brojeve, kako ne bi pozivali potrošače koji to ne žele. Ovakva praksa postoji u nekoliko država članica Europske unije, poput Njemačke, Grčke, Italije, Velike Britanije, Belgije.

Predmetni registar vodit će se pri Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti.

Postupak upisa, ispisa, uvjete i način korištenja registra pravilnikom će propisati ministar nadležan za područje zaštite potrošača.

Uz članak 3.

Ovim člankom je u članku 12. važećeg Zakona predloženo da je za usluge popravaka i održavanja proizvoda, ako je vrijednost usluge veća od 500,00 kuna, trgovac dužan potrošaču ispostaviti ponudu na trajnom mediju s opisom radova te potrebnog materijala i dijelova za popravak, te da je teret dokaza o ispostavljanju te ponude na trgovcu.

Uz članak 4.

Ovim člankom propisana je obveza trgovca da je, u slučaju neispunjenja ugovora, dužan vratiti potrošaču uplaćeni predujam uvećan za zakonske zatezne kamate, računajući od dana primitka predujma do dana isplate, što je moguće prije, a najkasnije u roku od sedam dana od dana raskida ugovora. Ova se odredba usklađuje s odredbama Zakona o obveznim odnosima (Narodne novine, br. 35/2005, 41/2008, 125/2011 i 78/2015) u pogledu raskida ugovora zbog neispunjenja.

Uz članak 5.

Ovim člankom dodaje se stavak 5. u članak 18. važećeg Zakona kojim se uređuju posebni oblici prodaje.

Naime, Europska komisija upozorila je da obveza isticanja dviju cijena tijekom posebnih oblika prodaje za sve ugovore nije u skladu s Direktivom o nepoštenoj poslovnoj praksi koja ne predviđa takvu obvezu, a što bi moglo predstavljati povredu prava Europske unije. Međutim, Direktiva o potrošačkim pravima dozvoljava državama članicama da mogu propisati dodatne zahtjeve kod ugovora sklopljenih unutar poslovnih prostorija, tako da se iskoristila ova regulatorna mogućnost, te će se dvije cijene i dalje isticati kod tzv. klasičnih ugovora, dok se kod ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija i ugovora na daljinu, ove odredbe neće primjenjivati, budući da niti sama Direktiva o potrošačkim pravima to ne predviđa.

Nadalje, trgovci su se kontinuirano žalili na otežanu provedbu odredbe važećeg Zakona koja propisuje obvezno isticanje dviju cijena, i to u slučajevima kad posebni oblici prodaje traju kraće vremensko razdoblje. U tom se smislu predlaže da se obveza isticanja dviju cijena ne primjenjuje na situacije kada posebni oblici prodaje traju najdulje 3 dana.

Uz članak 6.

Ovim člankom uređuje se akcijska prodaja. Naime, Europska Komisija je upozorila da su odredbe važećeg Zakona kojim je uređena akcijska prodaja protivne Direktivi o nepoštenoj poslovnoj praksi i kao takve bi mogle predstavljati povredu prave Europske unije. To se posebno tiče duljine trajanja akcijske prodaje, označavanja proizvoda koji su na akciji kao i navođenja duljine trajanja akcije tijekom oglašavanja.

Uz članak 7.

Ovim člankom uređuje se sezonsko sniženje.

Europska Komisija je upozorila da nisu u skladu s Direktivom o nepoštenoj poslovnoj praksi odredbe važećeg Zakona koje se odnose na sniženje i to posebno odredba kojom je propisano kad je sniženje određeno u rasponu da se najviši postotak sniženja mora odnositi na najmanje jednu petinu proizvoda koji su na sniženju, te odredba kojom je propisano da trgovac može iskazati sve izmjene cijena tijekom sezonskog sniženja.

Nadalje, obzirom da su se u praksi pokazali spornim predloženi termini početka sezonskog sniženja, predlaže se da se pravilnikom propišu uvjeti i način provođenja sezonskog sniženja.

Uz članak 8.

Ovim člankom izvršena je izmjena u članku 25. stavku 7. važećeg Zakona. U predmetnom je članku propisano da kod povrede prava potrošača korisnika javnih usluga, potrošač može pokrenuti sudski ili izvansudski postupak tek nakon što je iscrpio pisani prigovor trgovcu i postupak za reklamaciju pred Povjerenstvom za reklamacije potrošača, te postupak utvrđen Zakonom o općem upravnom postupku.

U praksi je ta odredba izazivala poteškoće. Naime, potrošači nisu mogli pokrenuti sudski ili izvansudski postupak sve dok nisu iscrpili sve naprijed navedene postupke, uključujući i postupak po Zakonu o općem upravnom postupku čije se trajanje nije moglo unaprijed

predvidjeti, tako da je mogućnost pokretanja postupka po Zakonu o općem upravnom postupku predložena kao alternativna. Dakle, potrošači mogu odabrati hoće li u zaštiti svojih prava prilikom korištenja javnih usluga podnositi trgovcu pisani prigovor, te po potrebi reklamaciju povjerenstvu za reklamacije ili će pokrenuti postupak utvrđen Zakonom o općem upravnom postupku, a sve prije eventualnog pokretanja sudskog ili izvansudskog postupka.

Uz članak 9.

Ovim člankom vrši se dodatno usklađivanje s Direktivom o potrošačkim pravima u pogledu roka za ispunjenje ugovora. Naime, važećim Zakonom propisano je da ukoliko trgovac ne može ispuniti ugovor, dužan je o tome potrošača pisano izvijestiti, a potrošač bira da li će raskinuti ugovor ili će trgovcu dati naknadni rok za ispunjenje ugovora. I takvo pravo je šire od onoga koje propisuje Direktiva. Naime, Direktiva propisuje da ukoliko trgovac ne ispuni ugovor, potrošač mu mora dati naknadni rok za ispunjenje, a ako trgovac ne ispuni ugovor ni u naknadnom roku, tek tada potrošač ima pravo na raskid ugovora. S tim u skladu izvršena je ova izmjena.

Uz članak 10.

Ovim člankom propisana je dodatna obveza trgovca kod sklapanja ugovora putem telefona.

Naime, trgovci komuniciraju s potrošačima nudeći svoje proizvode i usluge, potrošači na to pristanu, a nisu ni svjesni da su zapravo sklopili ugovor.

Direktiva o potrošačkim pravima u ovim slučajevima daje mogućnost državi članici da propiše dodatne zahtjeve.

U tom se smislu predlaže da je u slučaju sklapanja ugovora o uslugama putem telefona, trgovac dužan dostaviti potrošaču ponudu na trajnom mediju na način kojim će nedvojbeno biti moguće utvrditi trenutak zaprimanja ponude, a ugovor se smatra sklopljenim kad potrošač pošalje trgovcu potpisanu ponudu ili pisani pristanak.

Iznimno ove se odredbe neće primjenjivati na ugovore koji su sklopljeni temeljem posebnih propisa kojima se uređuju elektroničke komunikacije, s obzirom da je predmetno područje, poglavito odnos operatora i korisnika (potrošača) istim detaljno uređeno.

Uz članak 11.

Ovim člankom je u članku 106. izvršena tehnička izmjena, s obzirom da se promijenio naziv navedenog Pravilnika.

Uz članak 12.

Ovim se člankom dopunjuje sastav Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača s predstavnikom Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga i predstavnicima lokalne samouprave na čijem se području provodi savjetovanje potrošača sufinancirano iz državnog proračuna.

Uz članak 13.

Ovim člankom propisuje se da nadzor nad provođenjem ovoga Zakona, osim u slučajevima iz stavaka 2. i 3. ovoga članka, obavljaju tržišni inspektori Ministarstva gospodarstva u skladu s ovlastima određenim posebnim zakonom.

Nadalje, propisuje se ovlast nadzora Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti u pogledu upisa i ispisa iz registra potrošača koji ne žele biti pozivani u okviru promidžbe i prodaje putem telefona iz članka 11.a ovoga Zakona.

Također, propisuje se ovlast Hrvatskoj narodnoj banci za nadzor nad provođenjem ovoga Zakona kod trgovaca – kreditnih institucija i kreditnih unija kojima je Hrvatska narodna banka izdala odobrenje za rad, kod institucija za platni promet i institucija za elektronički novac u dijelu odnosa s potrošačima koji proizlaze iz pružanja usluga temeljem odobrenja Hrvatske narodne banke za pružanje platnih usluga i izdavanje elektroničkog novca.

Uz članak 14.

Ovim člankom propisane su upravne mjere.

U važećem Zakonu propisana je upravna mjera za koju je u praksi utvrđena otežana provedba. Naime, u provedbi inspekcijskog nadzora rješenjem je trgovcu bilo privremeno zabranjena prodaja proizvoda i pružanje usluga do otklanjanja nalazom utvrđenih nepravilnosti ako prilikom oglašavanja u kojem se navodi maloprodajna cijena proizvoda ili usluga nije bila navedena i cijena za jedinicu mjere, a što je u praksi bilo teško provedivo.

Točke 5. i 6. stavka 1. se nomotehnički usklađuju s odredbama Zakona kojima se uređuju akcijska prodaja i sezonsko sniženje.

Stavkom 3. propisuje se da će tržišni inspektor rješenjem narediti trgovcu otklanjanje nepravilnosti određujući rok u kojem se ta nepravilnost mora otkloniti ako ne primjenjuje obračun i cijene uređene posebnim propisima kao i ako nije potrošača na jasan i razumljiv način obavijestio, odnosno predao ili predočio isprave koje je proizvođač pripremio (jamstvo, tehničke upute, upute za sklapanje, upute za uporabu) koje moraju biti istovjetne s izvornikom i napisane jasno, vidljivo i čitljivo na hrvatskom jeziku i latiničnim pismom.

U stavku 4. izvršeno je nomotehničko usklađivanje s materijalnim odredbama.

Stavkom 5. predlaže se da žalba izjavljena protiv rješenja koja se odnose na cijeli ovaj članak ne odgađa njegovo izvršenje. Naime, u važećem je Zakonu bilo propisano da žalba odgađa izvršenje rješenja iz stavaka 2., 3. i 4., a čime su se znatno otežali upravni postupci na štetu potrošača.

Uz članak 15.

Ovim člankom propisane su prekršajne odredbe za trgovca – pravnu osobu, odgovornu osobu u pravnoj osobi, te trgovca – fizičku osobu.

Naime, u važećem Zakonu prekršajne odredbe propisane su člancima 138. i 140. za trgovca – pravnu osobu, odgovornu osobu u pravnoj osobi, te trgovca – fizičku osobu i to novčane kazne u rasponu od 10.000,00 do 100.000,00 kuna (članak 138.) i novčane kazne u rasponu od 15.000,00 do 100.000,00 kuna (članak 140.), dok su u članku 139. propisane kazne za odgovornu osobu u tijelu javne vlasti. U praksi se pokazalo da nije oportuno propisivati novčane kazne u dva različita raspona, te da navedeni prekršaji iz članka 140. važećeg Zakona ne zahtijevaju strože kažnjavanje, stoga su isti izmješteni iz važećeg članka 140. i dodani su u izmijenjeni članak 138.

Uz članak 16.

Ovim člankom propisana je prekršajna odredba za trgovca – operatora elektroničkih komunikacija i to novčana kazna u iznosu od 10.000,00 do 100.000,00 kuna ako trgovac - operator elektroničkih komunikacija obavlja upis i/ili ispis iz registra suprotno odredbama pravilnika iz članka 11.a ovoga Zakona.

Uz članke 17., 18. i 19.

Ovim je člancima predviđeno donošenje pravilnika temeljem članka 7. ovoga Zakona kojim će se propisati uvjeti i način provođenja posebnih oblika prodaje i to u roku 30 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona, te pravilnika iz članka 2. ovoga Zakona kojim će se propisati postupak upisa i ispisa iz registra potrošača koji ne žele biti pozivani u okviru promidžbe i prodaje putem telefona i to u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

Također, propisano je da će se Odluka o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača (Narodne novine, broj 90/2014) uskladiti s odredbama ovoga Zakona u roku od 60 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

Uz članak 20.

Člankom 20. propisano je stupanje na snagu ovoga Zakona.

Predviđen je uobičajeni, osmodnevni *vacatio legis*, osim u pogledu odredbi članka 7. ovoga Zakona, članka 14. ovoga Zakona kojim se mijenja članak 137. stavak 1. točka 5. Zakona i članka 15. ovoga Zakona kojim se mijenja članak 138. stavak 1. točka 29. Zakona, koji stupaju na snagu 1. studenoga 2015. godine, a koje se odnose na donošenje pravilnika kojim će se urediti uvjeti i način provođenja sezonskog sniženja.

**ODREDBE VAŽEĆEG ZAKONA KOJE SE MIJENJAJU,
ODNOSNO DOPUNJUJU**

Članak 5.

Pojedini pojmovi u smislu ovoga Zakona imaju sljedeće 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 ako 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 koji 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 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 osnovna obilježja proizvoda i njegova cijena, i to na način koji je prikladan sredstvu poslovne komunikacije koje 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 adresirani i neadresirani tiskani materijal, univerzalna pisma i dopisnice, tiskane promidžbene poruke s narudžbenicom, katalozi, telefoni s ljudskim posredovanjem i bez njega, radio, videofon, videotekst, telefaks, televizija, internet i elektronička pošta

25. »trajni medij« je svako sredstvo koje omogućava potrošaču ili trgovcu da pohrani informacije koje su njemu osobno namijenjene tako da budu dostupne za kasniju uporabu toliko dugo koliko je potrebno s obzirom na svrhu informacije i koje omogućava nepromijenjenu reprodukciju podataka, kao što je 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 istodobno ima robu i uslugu

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

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

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

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

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

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

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

Raspodaganje 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) Ako se tijekom popravka pojavi potreba za dodatnim radovima i ugradnjom dodatnih dijelova, trgovac je dužan postupati u skladu s člankom 47. ovoga Zakona.

Plaćanje predujmom

Članak 13.

(1) Osim ako nije drukčije ugovoreno, 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 obračunati i isplatiti

kamate po kamatnoj stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca za cijelo razdoblje, računajući od dana primljenog predujma do dana isporuke proizvoda ili pružanja usluge, ako je rok isporuke proizvoda ili pružanja usluge dulji od 30 dana.

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

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, među ostalim, akcijsku prodaju, rasprodaju, sezonsko sniženje, prodaju proizvoda s greškom i prodaju proizvoda kojima istječe rok uporabe.

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

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

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 trajanje.

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) Ako 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) Ako 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) Ako 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.

Reklamacije potrošača – korisnika javnih usluga

Članak 25.

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

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

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

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

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

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

(7) U vezi s prigovorom, odnosno reklamacijom koja se odnosi na javne usluge, potrošač može pokrenuti sudski ili izvansudski postupak tek nakon što je iscrpio postupke iz stavka 5. ovoga članka 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.

Rok za ispunjenje ugovora o kupoprodaji

Članak 44.

- (1) Osim ako je drukčije ugovoreno, trgovac je dužan ispuniti ugovor o kupoprodaji bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana sklapanja ugovora.
- (2) Ako trgovac ne može ispuniti ugovor u roku iz stavka 1. ovoga članka dužan je o tome bez odgode pisanim putem obavijestiti potrošača, a potrošač može trgovcu ostaviti naknadni rok za ispunjenje ugovora ili pisanim putem izjaviti da raskida ugovor.
- (3) Odredbe ovoga članka ne odnose se na ugovore o isporuci vode, plina ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neograničenoj količini, ugovore o isporuci toplinske energije, niti na ugovore koji imaju za predmet digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na tjelesnom mediju.

Formalne pretpostavke pri sklapanju 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.

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 članaka 44. do 104. ovoga Zakona, odredbama Zakona o obveznim odnosima u dijelu koji se odnosi na odgovornost za materijalne nedostatke i jamstvo za ispravnost prodane stvari te ugovor o organiziranju putovanja, odredbama Zakona o elektroničkoj trgovini, odredbama Zakona o elektroničkim medijima u dijelu koji se odnosi na audiovizualnu medijsku uslugu, odredbama Zakona o potrošačkom kreditiranju, odredbama Zakona o uslugama, odredbama Zakona o lijekovima, Pravilnika o načinu oglašavanja o lijekovima 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.

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 nadležnog za gospodarstvo, ministarstva nadležnog za financije, ministarstva nadležnog za poljoprivredu, ministarstva nadležnog za pomorstvo, promet i infrastrukturu, ministarstva nadležnog za zdravlje, 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 četiri godine.

(3) Vijeće je savjetodavno tijelo Vlade Republike Hrvatske.

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

(5) Rad Vijeća je javan.

(6) Vijeće donosi poslovnik o svom radu.

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

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

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

Članak 134.

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

Članak 137.

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

1. ne označi proizvode sukladno članku 6. ovoga Zakona
 2. maloprodajna cijena proizvoda i usluge i cijena za jedinicu mjere nije istaknuta jasno, vidljivo, čitljivo i na način propisan člankom 7. stavcima 1., 2., 5., 7. 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 nakon isteka 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 drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju, ili prethodna obavijest ne sadrži sve podatke koji su predviđeni člancima 81. do 85. ovoga Zakona

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

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

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

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

(4) Tržišni inspektor će rješenjem narediti trgovcu:

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

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

3. vraćanje dodatno naplaćenog novčanog iznosa oštećenom potrošaču bez njegova 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.

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 od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora (članak 10. stavak 5.)

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

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 ako se tijekom popravka pojavi potreba za dodatnim radovima i ugradnjom dodatnih dijelova (članak 12. stavak 2.)

15. ambalaža dovodi potrošača u zabludu glede 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. tijekom trajanja posebnog oblika prodaje, proizvode prodaje po cijeni koja nije niža od cijene tih proizvoda u redovnoj prodaji te ako nije istaknuo cijenu u redovnoj 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 njezino vremensko trajanje (članak 19. stavak 3.)
23. započne sa sezonskim sniženjem u razdoblju drukčijem 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 prodajnom mjestu da je riječ o prodaji proizvoda s greškom niti je upoznao potrošača u čemu se sastoji greška na proizvodu (članak 22.)
27. za proizvode kojima istječe rok uporabe nije dodatno jasno, vidljivo i čitljivo istaknuo krajnji 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 osim iznosa koji je ugovoren kao protučinidba za glavnu činidbu trgovca prije nego što potrošač sklopi ugovor ili bude obavezan odgovarajućom ponudom (članak 47. stavak 1.)
32. prije nego što potrošač sklopi ugovor iz članaka 57. do 79. ovoga Zakona ili bude obavezan 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 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 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 s tim da narudžba uključuje obvezu plaćanja, odnosno nije omogućio potrošaču aktivno polje na ekranu ili sličnu funkciju koja ga upozorava da je to narudžba s obvezom plaćanja (članak 67. stavak 2. i 3.)

37. potrošaču ne uputi prethodnu obavijest ili ako je prethodna obavijest upućena nepravodobno (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 od 30 dana od dana zaprimanja obavijesti o raskidu ugovora (članak 90. stavak 7.)

40. ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji i ugovor o zamjeni nije sklopljen u pisanom obliku, na papiru ili 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 tim da ako potrošač boravi u, ili je državljanin neke države članice Europske unije, može izabrati službeni jezik te države jedino ako je to ujedno službeni jezik Europske unije (članak 96. stavak 2.)

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

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 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 ako 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 5000,00 do 15.000,00 kuna.

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 neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja za prethodna razdoblja (članak 15. stavak 2.)

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

8. ne primjenjuje obračun i cijene uređene posebnim propisima (članak 24. stavak 2.)
9. naplati uslugu očitavanja mjernih uređaja, osim u slučajevima koji su određeni posebnim propisom (članak 24. stavak 3.)
10. ne omogući potrošaču upoznavanje unaprijed sa svojim općim uvjetima poslovanja te uvjetima korištenja javnih usluga i javno ih ne objavi na svojim mrežnim stanicama (članak 24. stavak 4.)
11. pisanim putem ne obavijesti potrošača o svakoj promjeni svojih općih uvjeta poslovanja i uvjeta korištenja javnih usluga (članak 24. stavak 5.)
12. ne osnuje povjerenstvo za reklamacije potrošača ili u sastavu povjerenstva nema predstavnika udruga za zaštitu potrošača (članak 25. stavak 3.)
13. povjerenstvo za reklamacije potrošača ne odgovori pisanim putem na zaprimljenu reklamaciju u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije (članak 25. stavak 6.)
14. ne omogući priključak na distribucijsku mrežu i uporabu priključka i mreže te pružanje usluga pod nediskriminirajućim, unaprijed poznatim i ugovorenim uvjetima (članak 26.)
15. obustavi pružanje javne usluge prije okončanja navedenoga sudskog ili izvansudskog postupka, ako se račun trgovca osporava u sudskom ili izvansudskom postupku, a potrošač uredno podmiruje sve sljedeće nesporne račune (članak 27. stavak 1.)
16. ponovno, bez naknade, ne započne i nastavi pružati uslugu potrošaču do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka u slučaju da je obustavio pružanje usluge prije nego što je od nadležnog tijela ili osobe obaviješten o pokrenutom sudskom ili izvansudskom postupku osim u slučaju da je potrošač raskinuo ugovor s trgovcem koji pruža javnu uslugu (članak 27. stavak 2.)
17. obustavi pružanje javne usluge radi pokretanja postupka prisilne naplate (članak 27. stavak 3.)
18. ne održava kvalitetu pružene javne usluge u skladu s posebnim propisima i pravilima struke (članak 28.)
19. ne raskine bilo koji povezani ugovor u slučaju raskida ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija ili ugovora sklopljenog na daljinu (članak 78.)
20. u slučaju jednostranog raskida ugovora o vremenski ograničenoj uporabi (*timeshare*) i ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu, zahtijeva od potrošača bilo kakvu naknadu kod raskida povezanog ugovora o zamjeni ili bilo kojeg drugog povezanog ugovora, ili ugovora o kreditu (članak 104. 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 povezani ugovor, i to u roku od 30 dana od dana kada je trgovac primio obavijest iz članka 100. ovoga Zakona (članak 104. stavak 6.).

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

(3) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se trgovac – fizička osoba novčanom kaznom od 5000,00 do 15.000,00 kuna.

PRILOG - Izvješće o provedenom savjetovanju sa zainteresiranom javnošću

OBRAZAC IZVJEŠĆA O PROVEDENOM SAVJETOVANJU SA ZAINTERESIRANOM JAVNOŠĆU	
Naslov dokumenta	Izvešće o provedenom savjetovanju o Nacrtu prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača
Stvaratelj dokumenta, tijelo koje provodi savjetovanje	Ministarstvo gospodarstva
Svrha dokumenta	Izveščivanje o provedbi javnog savjetovanja o Nacrtu prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača
Datum dokumenta	9.7.2015.
Verzija dokumenta	V1
Vrsta dokumenta	Izvešće
Naziv nacrt zakona, drugog propisa ili akta	Nacrt prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača
Jedinstvena oznaka iz Plana donošenja zakona, drugih propisa i akata objavljenog na internetskim stranicama Vlade	-
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?	U okviru radne skupine za izradu Nacrt prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača, uz predstavnike Ministarstva gospodarstva, u izradi predmetnog Nacrt prijedloga zakona sudjelovali su i Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora, Hrvatska udruga poslodavaca, Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske, te „Potrošač“ Hrvatski savez za zaštitu potrošača.
Je li nacrt bio objavljen na internetskim stranicama ili na drugi odgovarajući način? Ako jest, kada je nacrt objavljen, na kojoj internetskoj stranici i koliko je vremena ostavljeno za savjetovanje? Ako nije, zašto?	Da, na središnjem državnom portalu e-Savjetovanja. Javno savjetovanje o Nacrtu prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača trajalo je od 3. do 21. lipnja 2015. godine.
Koji su predstavnici zainteresirane javnosti dostavili svoja očitovanja?	Vidjeti Izvešće.

ANALIZA DOSTAVLJENIH PRIMJEDBI	Vidjeti Izvješće.
Primjedbe koje su prihvacene	
Primjedbe koje nisu prihvacene i obrazloženje razloga za neprihvatanje	
Troškovi provedenog savjetovanja	Za provedbu savjetovanja nisu bila potrebna financijska sredstva.

SAVJETOVANJE SA ZAINTERESIRANOM JAVNOŠĆU

Nacrt prijedloga zakona o izmjenama i dopunama zakona o zaštiti potrošača

Ministarstvo gospodarstva objavljuje objedinjene primjedbe zaprimljene od strane predstavnika zainteresirane javnosti na Nacrt prijedloga zakona o izmjenama i dopunama zakona o zaštiti potrošača putem održanog mrežnog javnog savjetovanja provedenog u razdoblju od 3. do 21. lipnja 2015. godine te očitovanja o prihvaćanju/neprihvaćanju istih.

	Korisnik	Područje	Komentar	Status odgovora	Odgovor
1.	Regionalna organizacija zaštite potrošača	NACRT KONAČNOG PRIJEDLOGA ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA	Ubaciti nove članke, redom kako slijede uz izmjenu postojećeg numeriranja predloženih članaka. Članak novi 1 Članak 9. stavak 3. mijenja se i glasi: "Trgovac mora izdati račun u trenutku isporuke robe ili usluge, a potrošač sa preuzimanjem robe ili usluge mora uzeti i račun." Obrazloženje: Sadašnji stavak 3. ne definira ništa i kao takav je nepotreban. Naime, jedino je Zakonom o PDV propisano da se račun mora izdati najkasnije do 15. u mjesecu za protekli mjesec. Zakon o fiskalizaciji nalaže da trgovac mora izdati račun, ali ne precizira KADA (u kom trenutku ili vremenu iako su inspektori kažnjavali ljude koji izađu iz trgovine bez računa. Postoji pojašnjenje Porezne uprave, ali samo nabroja koji propisi definiraju izdavanje računa. Propisna je izgled i sadržaj računa, ali ne i kada se mora izdati račun, pa je kažnjavanje potrošača koji se zatekne bez računa prije 15, u mjesecu za protekli mjesec nezakonito, jer zakone ne može definirati radnju „podrazumijeva se“. Sadašnjim stavkom 3. nije rečeno niti određeno savršeno ništa. Ta da se primjenjuju i drugi pozitivni zakoni je određeno člankom 4 ovog Zakona.	Odbijen	Izmjene članka koji navodi sudionik savjetovanja nisu predmet Nacrta prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača.

		NACRT KONAČNOG PRIJEDLOGA ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA	<p>Članak novi 2 Da sadašnja odredba članka 11. postane članak 11. stavak 1. te da se doda stavak 2. (uz adekvatnu sankciju u dijeli zakona koji to regulira) "(2) U slučaju da je trgovac probavio podatke na način koji zabranjuje stavak 1. zabranjuje mu se korištenje i distribuiranje tako pribavljenih podataka." Obrazloženje: Praksa pokazuje da se ova odredba krši bez posljedica posebno pri pružaju javnih usluge za koje su odgovorne lokalne samouprave, jer je u njima puno političkih odluka. Predlagali smo pri donošenju zakona da se zabrani korištenje osobnih podataka potrošača, ako se ipak pribave na način iz stavka 1. Prijedlog je odbijen s obrazloženjem da se sankcioniran čl. 147 Kaznenog zakona. No taj članak sankcionira kaznom zatvora ako se koriste nezakonito pribavljeni podaci, a ZoZP to ne zabranjuje, pa se DI i AZOP i Viši upravni sud vezao upravo za te odredbe, te su u Karlovačkom slučaju utvrdili da je trgovac dao nezakonito podatke o potrošačima novom trgovcu (i protiv njega pokrenuli sankcije), ali da zakon ne zabranjuje korištenje tako pribavljenih podataka, te su novom trgovcu dozvolili korištenje tako pribavljenih podataka na izrazitu štetu potrošača.</p>	Odbijen	Izmjene članka koji navodi sudionik savjetovanja nisu predmet Nacrta prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača.
		NACRT KONAČNOG PRIJEDLOGA ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA	<p>Članak novi 3. Dodaje se Članak 23.a. Rabljena roba (Second hand shop) Ako trgovac prodaje proizvod koji nije novi, mora jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti da prodaje rabljenu robu. Obrazloženje: Trgovine tzv rabljene robe su sve prisutnije, a Zakonom o zaštiti potrošača se ne spominju. Potrošači često traže ista prava kao kod kupnje nove robe, što nikako ne može biti isto, jer niti je jamstvo isto, niti materijalna odgovornost, a niti se ne može tražiti "zamjena" robe, jer je jednostavno nema.</p>	Odbijen	Izmjene članka koji navodi sudionik savjetovanja nisu predmet Nacrta prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača.

		NACRT KONAČNOG PRIJEDLOGA ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA	<p>Članak novi 4. Članak 24. Stavak 3. mijenja se i glasi: „(3) Uslugu očitavanja mjernih uređaja nije dopušteno naplaćivati“ Obrazloženje: Sadašnji stavak 3 "Uslugu očitavanja mjernih uređaja nije dopušteno naplaćivati, OSIM U SLUČAJEVIMA KOJI SU ODREĐENI POSEBNIM PROPISOM." Ovim dodatkom istaknutim velikim slovima, nije riješeno ništa tj dozvoljava se HEP-u, i pružateljima vodnih usluga da naplaćuju očitavanje brojila. I to i jedni i drugi po pravilu vrše očitavanje brojila 2x godišnje, a naplaćuju kao da očitavaju svaki mjesec.</p>	Odbijen	Izmjene članka koji navodi sudionik savjetovanja nisu predmet Nacrta prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača.
		NACRT KONAČNOG PRIJEDLOGA ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA	<p>Članak novi 5 Članak 25. stavak 3. mijenja se i glasi: Varijanta I: (3) Trgovac koji pruža javnu uslugu dužan je osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača u čijem sastavu će biti po jedan predstavnik iz: Skupštine trgovačkog društva, Nadzornog odbora trgovačkog društva, udruge za zaštitu potrošača i nezavisnog pravnog stručnjaka. Varijanta II: (3) Trgovac koji pruža javnu uslugu dužan je osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača čiji sastav i način rada će propisati resorni ministar posebnim Pravilnikom. Varijanta III: (3) Trgovac koji pruža javnu uslugu dužan je osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača. Rješenje Povjerenstva je upravni postupak u II. stupnju. Obrazloženje: U praksi preko 90% rješenja povjerenstva su da predstavnici udruga glasaju u korist potrošača, a ostali članovi koje je imenovao direktor, u korist trgovca, što je potpuno logično jer povjerenstvo imenuje direktor i daje mu zadaće. Nitko ne može donijeti odluku u trgovačkom društvu koji će biti suprotna odluci direktora ili je on ne mora poštivati. U povjerenstva nisu uključeni ni Nadzorni odbori ni Skupštine trgovačkog društva. Žalba trgovcu i Povjerenstvu nije Upravni postupak, pa stoga samo usporava rješavanje nepravilnosti rada trgovca i indirektno navodi potrošača da odustane od borbe za svoja prava. Osim toga nalaže se trgovcu da snosi troškove rada Povjerenstva, ali bez sankcija ?</p>	Odbijen	Izmjene članka koji navodi sudionik savjetovanja nisu predmet Nacrta prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača.

		<p>NACRT KONAČNOG PRIJEDLOGA ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA</p>	<p>Članak novi 6 Članak 124. ispred riječi „Hrvatski sabor“ staviti riječi „Predsjednik RH“ Obrazloženje: Pojam i aktivnosti zaštite potrošača su i međunarodnog karaktera, pa je nužno da nositelj zaštite potrošača (kao najjači zagovarač/lobist bude i predsjednik RH). Čak je u Saboru prilikom glasovanja predsjednik bio naveden kako nositelj zaštite potrošača, ali je u čistopisu Zakona neobjašnjivo nestao. Prijedlog: U članku 124. i 126. riječi „Jedinice lokalne samouprave“ zamijeniti sa riječima „Jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave!“ Obrazloženje: Iz članka 124 izbačene regionalne samouprave, u članku 125 postoje?, a u članku 126 opet netragom nestaju ? Članak novi 7 Članak 131. mijenja se i glasi: "Aktivnosti vezane za provođenje zaštite potrošača u vezi s provedbom Nacionalnog programa zaštite potrošača provodi i koordinira ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača." Obrazloženje: Sadašnjim rješenjem nejasno je što je politika zaštite potrošača? Pa koje to onda aktivnosti provodi MINGO? Trgovci imaju jednu politiku, potrošači drugu, a Vlada treću ????? Samo donošenje Zakona o zaštiti potrošača i NPZP nije Politika zaštite potrošača. Udruge su nositelji zaštite potrošača, i ovim se MINGO stavlja u poziciju koordinatora rada udruga, što je oduzimanje ovlasti Uredu za udruge Vlade RH.</p>	<p>Odbijen</p>	<p>Dopuna koju navodi sudionik savjetovanja nije predmet Nacrta prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača.</p>
--	--	---	--	----------------	--

		NACRT KONAČNOG PRIJEDLOGA ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA	<p>Članak 126. Sadašnji sadržaj postaje stavak (1) i dodaje se stavak (2) (2) Jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave osiguravaju sredstva i to za: – rad i djelovanje udruga za zaštitu potrošača na razini jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave izdvaja se 0,1% sredstava prihoda jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave određenih sukladno stavku 2. ovoga članka, – organizaciju i provedbu savjetovanja potrošača izdvaja se 0,3% sredstava prihoda svih jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave određenih sukladno stavku 2. ovoga članka. Pod prihodima iz stavka 2. podstavka 1. i 2. ovoga članka smatraju se prihodi poslovanja jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave ostvareni u prethodnoj godini umanjeni za: – dodatni udio u porezu na dohodak za decentralizirane funkcije, – pomoći izravnjanja za decentralizirane funkcije, a kod općina i gradova na otocima udio u porezu na dohodak za zajedničko financiranje kapitalnog projekta od interesa za razvoj otoka, – vlastite prihode i – namjenske prihode. Način i rokove plaćanja sredstava iz stavka 1. ovoga članka utvrdit će pravilnikom ministar nadležan za zaštitu potrošača uz suglasnost ministra financija. Udruge za zaštitu potrošača uz sredstva iz stavka 2. ovoga članka mogu steći i druga sredstva jedinice lokalne ili područne (regionalne) samouprave sukladno ugovoru s jedinicom lokalne ili područne (regionalne) samouprave. Udruge za zaštitu potrošača obvezuju se izvješćivati o svom financijskom poslovanju sukladno važećim propisima o udrugama.</p>	Odbijen	Dopune članka koje navodi sudionik savjetovanja nisu predmet Nacrta prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača.
		NACRT KONAČNOG PRIJEDLOGA ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA	<p>Članak 127. Dodaje se stavak (4) Za ostvarivanje svojih ciljeva i izvršavanje javnih ovlasti i djelatnosti udruge za zaštitu potrošača stječu sredstva: – od članarine, – iz proračuna svih jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave i iz državnog proračuna Republike Hrvatske, – od djelatnosti i ugovorenih programa, – od prihoda od imovine i prava, – od priloga građana, pravnih osoba i drugih, – od prihoda koje ostvari na temelju zakona i drugih propisa.</p>	Odbijen	Dopune članka koje navodi sudionik savjetovanja nisu predmet Nacrta prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača.

2.	Luka Tomašegović	NACRT KONAČNOG PRIJEDLOGA ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA	<p>U članku 72 Zakona o zaštiti potrošača trebale bi se brisati riječi "sklopljen izvan poslovnih prostorija ili sklopljen na daljinu". Naime, sadašnje pravilo rješava problem koji bi nastao zbog činjenice da potrošač kupnjom na daljinu nije mogao pregledati predmet ugovora te nije mogao sa sigurnošću utvrditi hoće li mu predmet ugovora odgovarati. Međutim, ukoliko, primjerice, potrošač u prostorijama trgovca kupi neki proizvod koji nije moguće testirati na licu mjesta (zbog ambalaže, okolnosti u domu potrošača koje bi onemogućile upotrebu predmeta ugovora itd) ili se jednostavno predomislio (što može učiniti ako sklapa ugovor na daljinu), on ga ne može vratiti trgovcu. Uzmimo primjer neke mrežne opreme koja zbog raznih smetnji ne radi na zadovoljavajuć način, a što nije moglo biti utvrđeno u prostorijama trgovca. Uzmimo primjer nekog kućanskog aparata koji nije moguće postaviti u domu potrošača zbog izmjere koja sadržava grešku od samo 1 cm. Uzmimo primjer zvučnika koji prema stavu potrošača nisu bili dovoljno kvalitetnog zvuka pa se odlučio na druge zvučnike kod drugog trgovca ali ove prve ne može vratiti. Uzmimo primjer situacije u kojoj potrošač naknadno shvati da mu je sklapanje tog ugovora ugrozilo egzistenciju jer je predmet ugovora bio preskup. A možda se potrošač naprosto predomislio jer ako je mogao prethodno razmišljati o kupnji, zašto se ne bi mogao i naknadno predomisliti? Ne navodeći imena, mogu potvrditi da neki trgovci imaju ovu praksu unatoč činjenici da zakonski nisu obvezni to primjenjivati jer su svjesni da je nemoguće adekvatno testirati neki proizvod u dućanu. A s druge strane, jednom prilikom mi je rečeno da ne mogu vratiti jedan miš i zamijeniti ga za drugi zato što sam "ga otpakirao", iako je plastično pakiranje bilo zatvoreno samo nekom jačom vrstom samoljepljive trake te se moglo samo zatvoriti i ponovno zalijepiti, uz obrazloženje da sam ta dva uređaja mogao isprobati u dućanu. Ali postavljam pitanje - kako sam mogao utvrditi odgovara li mi neki miš samo što sam napravio par poteza u dućanu na računalu koje nije isto kao moje? Međutim, konkretni dućan ima internetsku prodaju te sam mogao tako kupiti taj miš i primijeniti članak 72. Ali tko uopće razmišlja o tako nečemu u trenutku kupovine miša zajedno s računalom? A također radilo se o malo skupljem računalu kojeg nisam mogao kupiti preko webshopa jer se nije nudila obročna otplata, ako bi netko možda rekao da sam mogao kupiti i računalo i miš preko webshopa. Siguran sam da ima još mogućih obrazloženja ali smatram da je ovo dovoljno da se ovakva opcija uvede, a također mislim da time ne bi bila naručena ravnoteža interesa potrošača i trgovca. Pogotovo zato što je to moguće sklapanjem ugovora na daljinu ili izvan prostorija trgovca.</p>	Odbijen	Izmjene članka koji navodi sudionik savjetovanja nisu predmet Nacrta prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača.
----	---------------------	--	--	---------	---

3.	HRVATSKA UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA - HUZP	NACRT KONAČNOG PRIJEDLOGA ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA	<p>Hrvatske udruga za zaštitu potrošača HUZP huzp hr Udruge potrošača su predložile pedesetak izmjena i dopuna Zakona o zaštiti potrošača. Nažalost samo dva su prihvaćena i to djelomično. Najveći doseg je da nas neće moći uznemiravati telefonom prilikom prodaje , a zašto bismo mi potrošači uopće negdje stavljali svoje podatke ako nešto ne želimo. Kada želim neki proizvod ili letak neke firme obratim im se i to zatražim. Prava stvar je što to ima 5 država Europske unije, a to što pet puta više država nema nije bitno, Svi se deklarativno zalažu za prava potrošača, ali kada potrošačima treba nešto dati što je normalno u drugim državama , to kod nas ne može proći. Naveli bismo Vam samo nekoliko primjera koji nisu prošili, a mišljenja smo da nema zapreka u Europskoj uniji na koju se tako često pozivamo: 1. Iz kojeg razloga moramo imati registar osoba koje ne žele d budu uznemiravane telefonom raznim ponudama za sklapanje poslova. Oni koji to žele ostaviti će svoje podatke kod trgovaca koji se time bave. 2. Zašto je problem da u Zakon uz primjereni rok (a nitko ne zna koji je to rok) u kojem se treba popraviti neki proizvod u jamstvenom roku ne bi ušla i odredba da rok ne smije biti dulji od 15 dana. Tako se dešava da se na primjer mobitel ili hladnjak u sredini ljeta popravljaju 45 dana. U svijetu je normalno da danas nazovete servisera i uređaj je najkasnije za tri dana popravljen. 3. U prošlom Zakonu nije bilo dozvoljeno naplaćivati vrećice s logotipom trgovca. Sada je to dozvoljeno da potrošači plaćaju trgovčevu reklamu, a u velikim trgovačkim centrima ne možete kupiti vrećicu bez logotipa trgovca. Zatvara se tržište vrećicama. Koji je interes Ministarstva gospodarstva kao predlagača zakona? 4. Što smeta Ministarstvu gospodarstva da javne usluge prošili s uslugama održavanja groblja, krematorija i prijevoza pokojnika (što je do sada bilo), javnih parkirališta i upravitelja zgrada gdje potrošači imaju velikih problema? Smeta li to Europskoj uniji? 5. U Zakonu stoji da cijene javnih usluga moraju biti obračunate temeljem zakonskih propisa, čemu nitko ne može ništa prigovoriti, ali bi trebalo naznačiti da zakonitost nadgleda nadležno ministarstvo. Posebno sada imamo cjenike koji su nezakoniti (naplata kućnog otpada) , a da bi potrošači pokrenuli postupak utvrđivanja nezakonitosti i da bi on bio okončan može proći i više godina – tužbe za zaštitu zakonitosti. 6. Što priječi Ministarstvo gospodarstva da Savjetodavna tijela u jedinicama lokalne vlasti i samouprave moraju dati suglasnost na povećanje odnosno smanjenje cijena, a ne mišljenje koje nikoga ne obvezuje? Time bi se dobila veća snaga lokalne samouprave, ali i potrošača koji su u tim tijelima. 7. Svi se zaklinju u kolektivnu zaštitu potrošača, ali nitko ne želi za istu osigurati novac ili besplatnu ravnu pomoć. 8. Također smo predložili da potrošači koji prijavljuju tržišnim ili</p>	Odbijen	<p>Intencija odredbe članka 2. kojim se dodaje članak 11 a. kojim je uređena zaštita od neželjenog komuniciranja od strane trgovca, odnosno da potrošači koji ne želi primati pozive trgovaca koji nude svoje proizvode putem telefona ili sms poruka mogu upisati u Registar svoj broj telefona, a trgovci koji se bave takvom vrstom prodajom, morat će prije toga konzultirati registar kako ne bi kontaktirali potrošače koji to ne žele. Registar će biti javan na način da će biti dostupan svim zainteresiranim trgovcima koji će, elektroničkim putem, imati pristup u isti putem korisničkog imena i zaporke, o čemu će detaljnije biti propisano pravilnikom. Dok je odredbom članka 21. stavka 1., Zakona o zaštiti osobnih podataka propisano da ispitanik ima pravo usprotiviti se obradi osobnih podataka u svrhu marketinga u kojem se slučaju predmetni osobni podaci ne smiju obrađivati i koja ne konkretizira način provođenja marketinških aktivnosti, predmetna odredba ovog Nacrta prijedloga odnosi se isključivo na zabranu kontaktiranja putem telefona i sms poruka. Ostali prijedlozi koje navodi sudionik savjetovanja nisu predmet Nacrta prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača.</p>
----	---	--	--	---------	---

			<p>nadležnim inspektorima nešto što je od interesa za većinu potrošača ne trebaju napraviti žalbu najprije trgovcu, ali nažalost to nije ušlo u prijedlog izmjena. Neki kažu da će tako manje prijava doći do inspekcije. Ostale prijedloge možete vidjeti na stranicama Hrvatske udruge za zaštitu potrošača huzp.hr. Naravno pitanje je kakva je javna rasprava i dostupnost iste kada se njom mogu koristiti samo građani koji imaju računala i internet. To je prilog demokraciji jer naravno moraju se i registrirati. Zašto nije javnost obaviještena da može svoje primjedbe staviti i na adresu Ministarstva gospodarstva, zašto nije uvedena adresa e-pošte na koju se ne treba registrirati. Zar ne mislite poštovani organizatori javne rasprave da bi to bilo demokratskije i poštenije prema potrošačima na što se svi zaklinju. Mi smo svoje prijedloge poslali Predsjedniku Vlade i ministru gospodarstva, a Vi ne možete reći da ih niste dobili. Nadamo se da ćete ovakva savjetovanja odnosno javne rasprave dopuniti kako smo predložili. Sve se radi da prijedlozi potrošača ne stignu do Vas, ali barem ste as ovaj puta pozvali u radnu grupu mada nikakve koristi jer niste usvojili naše prijedloge. S poštovanjem Tomislav Lončar, tajnik Hrvatske udruge za zaštitu potrošača-HUZP</p>		
		<p>NACRT KONAČNOG PRIJEDLOGA ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA</p>	<p>Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP HR PRIJEDLOZI IZMJENA I DOPUNA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA KOJE SU PREDLOŽILI SAVEZI I UDRUGE POTROŠAČA Članak 6.stavak (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 veličine 3 milimetra. OBRAZLOŽENJE: Definicija jasni, vidljivi i čitljivi ne znači ništa jer netko bolje vidi, a netko lošije. Kada je HUZP prijavljivao nečitkost i nevidljivost Državni inspektorat je slao u nadzor mlade inspektore koji su dobro vidjeli i tvrdili da je sve dobro. To je relativna definicija pa treba biti određena. Članak 7.dodati stavak 1a (1a) Istaknuta cijena za jedinicu mjere mora sadržavati sve troškove. OBRAZLOŽENJE: Često se želi potrošačima nametnuti i neke fiksne troškove koji na kraju povećavaju troškove po jedinici mjere, Npr. mjesečni fiksni troškovi vode, električne energije, plina idr, koji puta su veći od same potrošnje. Članak 8. Dodaje se stavak (5) 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. OBRAZLOŽENJE: Često puta potrošači nešto kupe što im ne odgovara i onda ne mogu dobiti povrat novca ili im se navedeni proizvod ne želi zamijeniti za nešto drugo što je čak suprotno dobrim poslovnim običajima trgovca. Članak 11. mijenja se i</p>	<p>Djelomično prihvaćen</p>	<p>Nije prihvaćen prijedlog na odredbu članka 3. kojim se mijenja članak 12. stavak 1. u pogledu propisivanja konkretnog trajnog medija putem kojeg je trgovac potrošaču dužan poslati ponudu. Naime, člankom 5. točkom 25. važećeg Zakona o zaštiti potrošača definiran je trajni medij kojim se, među ostalim, smatra papir, elektronička pošta, CD-ROM, DVD, memorijska kartica i čvrsti disk računala. Intencija ove odredbe je da se trgovac i potrošač dogovore o korištenju trajnog medija koji odgovara i jednoj i drugoj strani. Prihvaćen je prijedlog Hrvatske udruge za zaštitu potrošača da je u slučaju raskida ugovora zbog neispunjenja, trgovac dužan platiti potrošač, zakonske zatezne kamate umjesto kamata poslovne banke na oročenu štednju kako je propisano važećim Zakonom. Time je predmetna odredba usklađena i sa Zakonom o obveznim odnosima u pogledu raskida ugovora zbog neispunjenja. Nije prihvaćena primjedba na članak 10. kojim se</p>

		<p>glasi: Trgovcu se zabranjuje davanje osobnih podataka potrošača bilo kojoj trećoj osobi bez prethodne pisane privole potrošača o čemu potrošač mora biti posebno usmeno obaviješten, u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita osobnih podataka. OBRAZLOŽENJE: Potrošačima je najlaganije u tekst ugovora sitnim slovima podmetnuti da svojim potpisom jamče da su sa svime upoznati. Nažalost malo potrošača još uvijek čita ugovore pa onda to treba posebno usmeno napomenuti. Članak 11.a.stavak 1 (prijedlog Ministarstva gospodarstva) treba promijeniti da glasi: VAŽNO (1) Trgovac koji želi slati poruke koje se odnose na promidžbu i prodaju putem sredstava daljinske komunikacije može koristiti Registar potrošača koji žele biti kontaktirani u okviru promidžbe i prodaje putem sredstava daljinske komunikacije OBRAZLOŽENJE: Iz kojeg razloga bi potrošači trebali upisivati svoje podatke u nekaka registar. Ako netko od potrošača želi primati reklame on će ostaviti svoje podatke kod trovca. U članku 12. stavak 1. mijenja se i glasi: „(1) Za usluge popravaka i održavanja proizvoda ukoliko je vrijednost usluge veća od 500,00 kuna, trgovac je dužan potrošaču ispostaviti ponudu na trajnom mediju koji potrošač želi s opisom radova te potrebnog materijala i dijelova za popravak.“. OBRAZLOŽENJE: Ponuda na trajnom medijuništa ne znači. Trgovac nije obavezan napisati ponudu na papiru ili će mu poslati SMS. Dati će mu disketu a potrošač nema računalo. VAŽNO Članak 12-a dodati novi stavak (3) koji glasi: (3) Trgovac je dužan popraviti proizvod u primjerenom roku , a najdulje za 15 dana od dana predaje proizvoda OBRAZLOŽENJE: Do sada su trgovci popravljali proizvod u primjerenom roku, ali nažalost nitko ne može odrediti što je primjereni rok. Da li je primjereni rok 40 dana za popravak jednog hladnjak u kućanstvu, mašine za pranje rublja ili mobitela, kada auto dijelove nabave s drugog kraja svijeta u roku 3 dana?? Primjerenim rokom s maltretiraju potrošači. VAŽNO Članak 13. u stavku 1. iza riječi obračunati i isplatiti dodati riječi isplatiti zatezne kamate sukladno odgovarajućim odredbama Zakona o obveznim odnosima, računajući od dana primljenog predujma do dana isplate, što je moguće prije, a najkasnije u roku od sedam dana od dana kada je nastupilo zakašnjenje.“. OBRAZLOŽENJE: Potrošač je diskriminiran jer da bi kupio proizvod mora uzeti kredit od banke po 12 % kamate, a trgovac mu je dužan vratiti oko 3% kamate. Zato trgovac treba platiti zateznu kamatu pa mu se neće isplatiti neisporučiti robu.. Članak 15.stavak (3) U vezi s osporenim neplaćenim dospjelim novčanim potraživanjima, trgovcu koji pruža javnu uslugu, ili drugu uslugu nije dopušteno pokretanje postupka prisilne naplate do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka. OBRAZLOŽENJE: Trgovac koji pruža</p>	<p>dodaje članak 66a. a kojim se uređuje sklapanje ugovora o uslugama na daljinu putem telefona. HUZP predlaže da se predmetna odredba osim na usluge odnosi i na proizvode. Navedena primjedba nije prihvaćena, obzirom da su se u provedbi pokazale poteškoće upravo kod ugovora o uslugama. Naime, u telefonskoj komunikaciji trgovaca i potrošača, vezano uz prodaju pojedinih usluga, potrošači vrlo često nisu ni svjesni činjenice da su sklopili ugovor, za razliku od slučaja kada je predmet ugovora kupnja određenog proizvoda pri čemu potrošaču nakon dostave proizvoda počinje teći rok za jednostrani raskid ugovora u trajanju od 14 dana. Međutim, prilikom sklapanja ugovora o uslugama, potrošač postane svjestan činjenice sklapanja ugovora tek kad mu za istu bude ispostavljen račun, nerijetko nakon proteka roka za jednostrani raskid ugovora u trajanju od 14 dana, a koji počinje teći danom sklapanja ugovora. Iz tog razloga, potrošač više nije u mogućnosti jednostrano raskinuti ugovor. Ostali prijedlozi koje navodi sudionik savjetovanja nisu predmet Nacrta prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača.</p>
--	--	--	--

		<p>javnu ili drugu uslugu npr pričuva zgrade ne smije pokrenuti prisilnu naplatu dok nije obavijestio o dugu i završio sve postupke. VAŽNO Članak 16 stavak (1) Ambalaža ne smije dovoditi potrošača u zabludu u vezi s masom, veličinom i jamstvom proizvoda, te mora biti sukladna s posebnim propisima kojima se propisuju zahtjevi za ambalažu.</p> <p>OBRAZLOŽENJE: Često puta je na ambalaži oznaka jamstva od 3 ili 5 godina koju daje trgovac u domicilnoj državi, a naš trgovac daje jamstvo samo 2 godine. Dodati stavak : VAŽNO Članak 16. Dodati stavak 4. Vrećice s oznakama trgovca ne smiju se naplaćivati</p> <p>OBRAZLOŽENJE: U izmjenama ZPP-a iz 2009.g. na velika zvona Ministarstvo gospodarstva i Odjel za zaštitu potrošača su se hvalili kako se više vrećice s logotipom trgovca neće smjeti naplaćivati. Sada su se priklonili kapitalistima i tu rečenicu su maknuli iz zakona te opet potrošači moraju financirati REKLAMU trgovca. Koji je pritom interes Ministarstva gospodarstva? Ne bi li to ministarstvo trebalo težiti ravnopravnom odnosu potrošača i trgovca, a ne da potrošači financiraju njihovu reklamu ? VAŽNO Članak 17. Stavak (1) Zabranjeno je ostavljanje oglasnih poruka i materijala na ili ispred kućnih vrata potrošača. U ili na poštanskim sandučićima zabranjeno je ostavljanje oglasnih poruka i materijala ako je takva zabrana na njima jasno napisana. OBRAZLOŽENJE: Još uvijek se događa da se ostavljaju reklame zatakute za vrata stana ili kuće koje su poziv lopovima da tu nema nikoga . To treba zabraniti, a ubacivanje u poštanske sandučice samo ako je ta zabrana napisana. Članak 17.dodaje se stavak (3) : VAŽNO Nije dozvoljeno reklamiranje ili prodaja putem sredstava daljinske komunikacije bez ljudskog posrednika ako to potrošač nije pisanim putem odobrio kod organizacije koja se reklamira. OBRAZLOŽENJE: Često puta su potrošači u različita vremena uznemiravani od trgovaca koje se reklamiraju putem sredstava daljinske komunikacije posebno bez ljudskog posrednika npr. telefonskim porukama, SMS-ovima idr. VAŽNO Članak 18.nadopuniti stavkom (5) koji glasi: Redovna cijena je ona cijena po kojoj se proizvod prodavao najmanje 30 dana prije prodaje iz stavka 1. ovog članka. OBRAZLOŽENJE: Trgovci često puta nekoliko dana prije očekivane prodaje iz stavka 1. članka 17. povećaju cijenu npr. za 50%, pa onda pa onda na akciji , sniženju ili rasprodaji umanje cijenu za još 30%, da bi u konačnici potrošači sve platili 20% više. VAŽNO Članakom 24.stavak 1.nadopuniti točkama: 12.Održavanje groblja, krematorija i prijevoz pokojnika 13.Javna parkirališta i garaže 14.Upravitelji zgrada</p> <p>OBRAZLOŽENJE Prijedlog Ministarstva gospodarstva koje je išao na javnu raspravu sadržavao je vrlo širok pojam javnih usluga što smatramo pogrešnim , a sada su izbacili održavanje groblja , a nisu smatrali da su</p>		
--	--	---	--	--

		<p>javne usluge i usluge parkirališta i garaža, te upravitelja zgrada gdje ima dosta nezadovoljstava potrošača. VAŽNO Članak 24.dodati stavak (2a) koji glasi: (2a) Cijena javne usluge mora biti obračunata temeljem zakonskih propisa, a zakonitost cijena nadgleda nadležno Ministarstvo PREDVIDJETI SANKCIJU OBRAZLOŽENJE: Kada se primjenjivala cijena posebno za odvoz otpada često puta je to nezakonita cijena jer nije obračunata temeljem zakona. Zakon o održivom gospodarenju otpadom navodi da se naplata vrši prema masi ili volumenu otpada, a kriterij je broj pražnjenja posuda. Npr u Zagrebu se naplaćuje po m/2 stana negdje po krevetima, posudama idr. Članak 24.dodaje se stavak (3a) koji glasi: VAŽNO (3a) Jedinična cijena po kojoj se obračunava javna usluga mora sadržavati sve troškove kako potrošači ne bi bilo diskriminirani. OBRAZLOŽENJE: Za neke javne usluge je uveden fiksni trošak koji je neujednačen. Npr. fiksni trošak za vodu u Zagrebu je 20 kuna , na Krku 60 kn. Potrošač koji troši oko 10 m/3 vode godišnje u Zagrebu plaća 1 m/3 oko 35 kn, a na Krku oko 65 kn. Davatelji usluge npr za vodu ili odvoz otpada navode da imaju malen prihod na početku i kraju godine , a preveliki u sredini godine pa zato moraju imati kontinuirani priliv novca. Svatko tko je imalo učio ekonomiju znade da se proizvodnja planira na bazi godine pa se tako mogu planirati i prihodi i rashodi. Nažalost potrošača to je još uvijek najbolji način da se uzmu novici bez rada VAŽNO Članak 25.stavak (2) Jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave koja odlučuje o pravima i obvezama potrošača javnih usluga dužna je osnovati savjetodavno tijelo u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača, ako djeluje na lokalnom području, te donositi odluke, nakon suglasnosti savjetodavnog tijela, na transparentan, objektivian i nediskriminirajući način. OBRAZLOŽENJE: Ako savjetodavno tijelo daje mišljenje , to mišljenje nikoga ne obvezuje. Koja je uopće svrha savjetodavnog tijela čije se mišljenje ne mora uvažiti, ali ako savjetodavno tijelo daje suglasnost onda to nešto znači. Članak 62.nadopunjava se stavkom (2) koji glasi: 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, a mora biti poslana potrošaču u roku 8 dana. OBRAZLOŽENJE: Trgovac mora poslati pisanu obavijest u određenom roku da se ne bi desilo da potrošač prešutno bude u ugovorenom odnosu a da on za to i ne zna . Primjer davanje telefona i vezanje na 2 godine Članak 63.stavak(1) mijenja se i glasi :U slučaju sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija, trgovac mora dostaviti potrošaču primjerak ugovora na papiru ili uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju. OBRAZLOŽENJE:</p>		
--	--	---	--	--

		<p>Davatelji usluge su rijetko slali ugovor već pisanu potvrdu kojom su često puta obmanjivali potrošače, a kada potrošaču pošalju ugovor, potrošač ga može proučiti i postati informiran potrošač i ako potpiše sklapa ugovor. Ne može niti potrošač reći da ga je netko prevario ili prisilio na potpisivanje ugovora. VAŽNO Članak 66-a Dodati stavak (0) Ako u svrhu sklapanja ugovora na daljinu 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 VAŽNO. Članak 66-a stavak 1. U slučaju sklapanja na daljinu putem telefona, trgovac je dužan potrošaču dostaviti ponudu na trajnom mediju. Obrazloženje: Radi se o sklapanju svih ugovora na daljinu, a ne samo usluga. VAŽNO : Članak 66-a stavak 3) Teret dokaza o slanju ponude iz stavka 2. ovoga članka je na trgovcu.“. Obrazloženje: trgovac mora dokazati da je primio potpisanu ponudu od potrošača kako da potrošač dokaže da nije ništa poslao trgovcu. VAŽNO Članak 73. stavak (1) mijenja se: (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 je neograničeno. OBRAZLOŽENJE: Dosadašnji zakon je predvidio ako trgovac ne napiše u ugovoru pravo potrošača na raskid ugovora od 14 dana onda je pravo potrošača na raskid bez ikakvih posljedica bilo neograničeno. U slučaju da se oduzme to pravo potrošaču onda je on u lošijoj poziciji nego je bio prethodnim zakonom. Nastaju prevare pošalju mu telefon ne obavijeste potrošača i kasnije ga vežu na dvije godine, a potrošač uopće nije znao da je dobio telefon radi produljenja ugovora. VAŽNO članak 106. dodaje se stavak (3) koji glasi: Sredstva za ostvarivanje kolektivne zaštite potrošača osigurati će nadležno ministarstvo. OBRAZLOŽENJE: U slučaju da kao i do sada za zaštitu kolektivnih interesa potrošača budu nadležni između ostalih i Savezi potrošača za pravnu zaštitu (npr. odvjetnike) treba predvidjeti i financijska sredstva. Financijska sredstva trebaju biti dostatna za pokretanje postupka, te treba predvidjeti sredstva za naknade ukoliko potrošači izgube spor. VAŽNO Članak 106. dodaje se stavak (4) koji glasi: Savezi ne mogu pokretati kolektivne tužbe, ako nisu osigurana sredstva prema stavku (3) ovoga članka. OBRAZLOŽENJE: Ukoliko nisu osigurana sredstva Savez ne bi smjeli pokretati kolektivne tužbe jer bi mogli i izgubiti parnice, a tko će onda platiti sudske i druge troškove. VAŽNO Članak 135. dodaje se stavak 2. Tržišni inspektor će postupiti po prijavi potrošača, bez obzira na iscrpljene postupke iz članka 10. i 25. ovog Zakona, ako se radi interesu više potrošača, posebno ako prijavu podnosi udruga</p>		
--	--	--	--	--

			<p>potrošača. OBRAZLOŽENJE: Kada trgovac u nekom supermarketu prevari potrošača različitim cijenama na polici i blagajni za pretpostaviti je da se radi o prevari većeg broja potrošača. Neka su prevareni po kunu ili dvije njima se ne isplati pisati pisma trgovcu pa prijava inspektorima koji će doći nakon 30 dana , a trgovac i dalje krade . Što je s neizdavanjem računa , prodajom robe s isteklim rokom trajanja idr. Smrdljivo meso? Nekako imamo dojam da je to napravljeno kako bi se manje opterećivali inspektori. Dodaje se članak 138-a (1) Novčanom kaznom u iznosu od 200.000,00 do 500.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj trgovac – pravna osoba ako ponavlja djela iz članka 138. (2) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom od 20.000,00 do 50.000,00 kuna. (3) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se trgovac – fizička osoba novčanom kaznom od 10000,00 do 25.000,00 kuna. OBRAZLOŽENJE U nekim malim sredinama lokalna vlast u sprezi s davateljem usluga unatoč zakonskoj regulativi nezakonito naplaćuje npr, komunalne usluge i plaća kazne, ali i tuži ovrhama potrošače koji su u pravu. Oni koji ponavljaju prekršaje trebaju biti i strožije kažnjeni U Zagrebu , 4.lipnja 2015. Tomislav Lončar, tajnik HUZP-a</p>		
4.	Emilio Jauk	<p>NACRT KONAČNOG PRIJEDLOGA ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA</p>	<p>najbolje bi bilo da se ne izmišlja topla voda koliko kod ga mjenjali nećete ga izmjeniti da Hrvatski potrošač ima prava kao u E.U. zato predlažem da prepisete zakon o zaštiti potrošača Republike Slovenije jer znam iz iskustva da je potrošač kod njih zaštićen sto puta više nego kod nas . A isti taj njihov zakon uvodi red kod trgovaca na način da se kultura trgovaca preomjenila i više niti jedan trgovac ne protuslovi potrošaču u njegovim pravima kao što je slučaj kod nas u Hrvatskoj . Šaljem vam link zakona : http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200498&stevilka=4288 ja mislim i nadam se da ćete uvesti njihov zakon u primjenu u R.H i potrošaču u R.Hrvatskoj će biti jako zadovoljni .</p>	<p>Primljeno na znanje</p>	<p>Primljeno na znanje.</p>

5.	Igor Doubek	NACRT KONAČNOG PRIJEDLOGA ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA	<p>Članak 6. Iza stavka 3. trebalo bi dodati novi stavak 3.a koji glasi : Podaci iz stavka 1. ovoga članka moraju biti napisani slovima koja ne smiju biti manja od 2 mm. Obrazloženje : Budući da se trgovci na etiketama i dalje uporno koriste vrlo sitnim slovima koja su osobama s prosječnim vidom teško čitljiva, a da ne govorimo o onima s manjim problemima ili starijima, nužno je postaviti donju granicu ispod koje oni s veličinom slova ne bi trebali ići. Definirati nešto „čitljivim“ je vrlo rastezljiv pojam, jer čitljivost ovisi o veličini, tipu, oštirini i boji slova, no veličina je presudna. Npr. ako su odmornom mladiću od 25 godina sa zdravim vidom čitljiva i slova manja od 1mm, to ni u kom slučaju ne mora biti čitljivo</p> <p>četrdesetgodišnjem bankovnom službeniku nakon što je 8 sati proveo ispred ekrana računala ili starici od 70 godina koja nosi naočale za čitanje +3. Članak 7. Trebalo bi dodati stavak 1.a (1.a) Istaknuta cijena za jedinicu mjere mora u sebi sadržavati sve troškove . Obrazloženje : Trgovci, pogotovo oni koji pružaju usluge, često pokušavaju odvajanjem nekih stavaka iz osnovne cijene, kupcu dati dojam da je cijena manja nego što u stvari je ili čak cijenu razvodniti na što više korisnika kako bi tako svima bila prihvatljivija. Nažalost, u tome ih podržava baš vaše ministarstvo. To je nedavno došlo do izražaja kad je cijena za toplinsku energiju podijeljena na dvije stavke : potrošnju i snagu. Tako s jedane strane se pokušava zavesti kupce (potrošnja), a s druge rješavati socijalna politika (snaga). Članak 8. Trebalo bi dodati novi stavak 5. koji glasi : Trgovac je dužan omogućiti potrošaču da u roku od 8 dana od dana kupnje vrati ispravan proizvod u originalnoj ambalaži, uz mogućnost zamjene za drugi proizvod ili povrat novca. Obrazloženje : Događa se da potrošači ili zbog same biti proizvoda ili načina na koji je organizirana njegova prodaja ne mogu, iz objektivnih razloga, uvijek u trgovini utvrditi da li mu proizvod u potpunosti odgovara ili ne, već to mogu učiniti tek kada stignu kući. Nakon toga, kada pokušavaju zamijeniti proizvod ili zatraže povrat novca događa se da neki nekorektni trgovci, suprotno dobrim poslovnim običajima, odbijaju to učiniti. Članak 9. Trebalo bi dodati novi stavak 4. koji glasi : Trgovac koji je ispostavio račun koji je njegovom krivnjom nečitak, dužan ga je u postupku reklamacije i povrata proizvoda, odnosno novca priznati kao valjanog. Obrazloženje : Trgovci često ispisuju račune na termo papiru pa takvi mogu zbog promjene temperature u par dana ili čak par sati izbljedi toliko da postanu nečitki. Isto tako često se događa da radi sitnih ušteta ne mijenjaju redovito karbon trake na registar kasama. Dakle, kada je trgovac sam kriv zbog nečitljivosti računa, treba na sebe preuzeti i svu odgovornost. Članak 10. Trebalo bi stavak 5.nadopuniti tekstom koji glasi : „, a ukoliko se radi o prigovoru hitne</p>	Odbijen	<p>Primjedba na članak 2. prihvaćena. Intencija odredbe članka 2. kojim se dodaje članak 11 a. je zaštita potrošača od neželjenog komuniciranja od strane trgovca, odnosno da potrošači koji ne želi primati pozive trgovaca koji nude svoje proizvode putem telefona ili sms poruka mogu upisati u Registar svoj broj telefona, a trgovci koji se bave takvom vrstom prodajom, morat će prije toga konzultirati registar kako ne bi kontaktirali potrošače koji to ne žele. Registar će biti javan na način da će biti dostupan svim zainteresiranim trgovcima koji će, elektroničkim putem, imati pristup u isti putem korisničkog imena i zaporke, o čemu će detaljnije biti propisano pravilnikom. Ostale primjedbe koje navodi sudionik savjetovanja nisu predmet Nacrta prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača.</p>
----	-------------	--	---	---------	--

		<p> prirode, kao što su oni u svezi isporuke vode, struje, plina, toplinske energije ili pružanje telekomunikacijskih usluga trgovac je dužan odgovoriti najkasnije u roku od 5 dana“ Obrazloženje : U praksi se događa da isporučioi električne energije, telekomunikacijske tvrtke, a ponekad i komunalne, nepotrebno zavlache potrošače. Članak 16. U stavku 1. između riječi „veličinom“ i „proizvoda“ dodati riječi „i jamstvom“. Obrazloženje : Mnogi strani proizvođači daju u svojim domicilnim državama duže jamstvene rokove nego što su obvezni to učiniti kod nas i to vidljivo naznačuju na ambalaži. Očito da dugi jamstveni rok dodatno potiče na kupnju. Trgovci u pravilu prešućuju činjenicu da se ti veći rokovi ne odnose i na našu zemlju i na taj način svjesno obmanjuju potrošače. Trebali bi naljepnicom prekriti oznake koje ne odgovaraju stvarnosti. Članak 18. Iza stavka 1. treba dodati novi stavak 1a koji glasi : Redovna cijena je ona cijena po kojoj se proizvod prodavao najmanje 30 dana prije prodaje iz stavka 1. ovog članka. Obrazloženje : Previše puta nekorektni trgovci nekoliko dana prije pokretanja prodaje iz članka 17., stavak 1. dižu cijene za određeni postotak, a tokom sniženja ili rasprodaje nove cijene umanje za isti iznos ili čak manji tako da potrošač proizvod u toku posebne prodaje plaća po istoj cijeni, ako već ne i većoj (prijedlog HUZP za svoj stavak 5.). Neki su još bezobrazniji i na etiketi jednostavno dodaju lažnu predhodnu veću cijenu. U oba slučaja naivni potrošač biva prevaren. Čanak 24. U stavku 1. trebalo bi vratiti točke : 12. Održavanje groblja i krematorija i ostale pogrebne usluge 13. usluge javnih parkirališta i javnih garaža Obrazloženje : ove dvije vrste usluga spadaju u onu grupu komunalnih usluga koje koriste svi ili velika većina građana pa ih stoga ne bi trebalo nikako izostaviti iz Zakona. Javna parkirališta gdje se vrši naplata su u vlasništvu lokalnih samouprava ili tvrtki pa stoga nema razloga da ih se izostavi. Donekle je problem s uslugama prijevoza pokojnika jer male tvrtke, s jednim ili par zaposlenika, ne bi čisto tehnički mogle same zadovoljiti neke obveze koje bi im nametnuo ovaj zakon, ali zato bi to trebale činiti kolektivno putem svojih udruga. Članak 25.stavak Stavak 2. trebalo bi preformulirati tako da glasi : Jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave koja odlučuje o pravima i obvezama potrošača javnih usluga, ako djeluje na lokalnom području, dužna je osnovati savjetodavno tijelo u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača te donositi odluke u skladu s mišljenjem savjetodavnog tijela, na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način. Obrazloženje : ovakvu malo presloženu formulaciju teksta predlažem jer mislim da je jezično pravilnija. Zatim, ako se već troše novci da se osnuje savjetodavno tijelo i u njegov rad uključuje predstavnik </p>		
--	--	---	--	--

		<p>udruge za zaštitu potrošača, bilo bi apsurdno da jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave ima mogućnost ignoriranja mišljenja savjetodavnog tijela i donositi odluke koje mogu biti čak u suprotnosti s njime, što sadašnja formulacija stavka 2. omogućuje. Stavak 3. bi trebalo mijenjati tako da glasi : Trgovac koji pruža javnu uslugu dužan je u svom sjedištu osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača u kojem trebaju biti zastupljeni predstavnici udruga za zaštitu potrošača. Obrazloženje : Veliki trgovci koji pružaju javne usluge imaju svoje ispostave ili radne jedinice po cijeloj zemlji, čak i pod različitim imenima (npr. HEP) pa bi bilo za njih ekonomski neopravdano, a za potrošače kontraproduktivno da oni van sjedišta matične tvrtke osnuju više povjerenstva. Naime, kod udruga za zaštitu potrošača postoji bojazan da bi se tada moglo dogoditi da povjerenstava u različitim ispostavama ili radnim jedinicama donose odluke o istim stvarima po različitim kriterijima. Dosadašnji stavak 8. koji postaje 9. bi trebalo nadopuniti tako da glasi : 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 te je stoga dužan predstavniku iz udruga potrošača, za svaku sjednicu, nadoknaditi troškove prijevoza i vremena utrošenog za proučavanje materijala i sudjelovanje u radu, a visina naknade ne može biti manja od jedne i pol dnevnice u RH. Obrazloženje : U praksi se redovito događa da savjeti i povjerenstava svoje sjednice održavaju u radno vrijeme i u sjedištu jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave, odnosno trgovaca. Izuzev predstavnika iz udruga potrošača, članovi tih tijela sudjeluju na sjednicama u svoje radno vrijeme i u sklopu svojih redovitih radnih obveza, za što su i plaćeni. Članovi iz udruga potrošača su sve do sada na takvim sjednicama volontirali pa su stoga morali žrtvovati svoje slobodno vrijeme ili tražiti od svog poslodavca da ih pusti s radnog mjesta što im se redovito odbijalo od plaće, a i troškove prijevoza su plaćali sami. Zakon ih ne smije više na taj način diskriminirati. Trebalo bi dodati i novi stavak 10 koji glasi : Tražbina naknada za javne usluge, kao i za sve troškove kućanstava koji se plaćaju u jednakim vremenskim razmacima, zastarijeva za jednu godinu. Obrazloženje : Zakon o zaštiti potrošača iz 2013. je regulirao zastaru za dugovanja vrlo dobro i jednostavno pa bi ustvari trebalo opet u Zakon vratiti odredbu iz članka 24.,stavak 9. ZOZP iz 2013. U doba informatike svaki trgovac može vrlo lako i ažurno pratiti tko mu što plaća ili duguje i stoga vrlo brzo poduzimati akcije prema dužnicima. Dakle, nije bilo razloga brisanja te odredbe. Članak 57. Stavak 1. bi trebalo nadopuniti tako da se između riječi „trgovac ga mora“ i „na jasan i razumljiv način“</p>		
--	--	---	--	--

		<p>umetnu riječi „pismeno“ Obrazloženje : Budući da se ugovaranje na daljinu uglavnom provodi preko telefona, vrlo je važno da trgovac pisanim putem obavijesti potrošača o svemu što mora znati. Prečesto se događa da agenti trgovaca u lovu na proviziju u telefonskom razgovoru obmanjuju naivne potrošače. Kada jednom stignu računi i prijevara postaje očita potrošač ima velike teškoće dokazati da je obmanut i raskinuti ugovor. Članak 63. U stavku 1. trebalo bi ispustiti tekst : “ili pisanu potvrdu usmeno sklopljenog ugovora” Obrazloženje : Kada pružaoci usluga ugovaraju na daljinu rijetko šalju ugovor, već preferiraju slati pisane potvrde kojima lakše obmanjuju potrošače. Ugovor je ipak dokument u kojem se manje može skrivati nego u potvrdi i potrošač ga može sam ili uz pomoć analizirati pa kasnije kada ga prihvati ne može tvrditi da je prevaren. Članak 69. U stavku 1. trebalo bi zamijeniti riječi „potvrdu o sklopljenom ugovoru” s riječi “ugovor” Obrazloženje : Pojedini agenti trgovaca koji sklapaju ugovore putem telefona rade na proviziju pa u trci za zaradom pokušavaju zavarati potrošače. Ako bi ih se već obvezivalo da šalju potvrdu o sklopljenom ugovoru ne vidim razloga zašto ne bi ih se obvezalo da odmah pošalju ugovor koji potrošač mora najprije proučiti i potpisati kako bi počela isporuka robe ili usluge. Članak 105. Trebalo bi dodati novi stavak 4. koji glasi : U slučaju da postupak iz stavka 1. ovog članka pokreću udruge za zaštitu potrošača, sredstva za pokrivanje troškova će osigurati ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača. Obrazloženje : Kako je poznato, udruge za zaštitu potrošača još uvijek nemaju sredstva za pokrivanje troškova za takve postupke stoga je potpora iz državnog proračuna nužna. Ako se to ne učini ovaj će članak biti pusto slovo na papiru! Članak 106. Trebalo bi dodati stavak 3. koji glasi : U slučaju da postupak iz stavka 1. ovoga članka pokreću udruge za zaštitu potrošača sredstva za pokrivanje troškova će osigurati ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača. Obrazloženje : Kako je poznato, udruge za zaštitu potrošača još uvijek nemaju sredstva za pokrivanje troškova za takve postupke stoga je potpora iz državnog proračuna nužna. Ako se to ne učini ovaj će članak biti pusto slovo na papiru! Članak 132. U službenom tekstu predloženih izmjena koji je ministarstvo objavilo na stranicama e-savjetovanje izostavljen je slijedeći tekst : U članku 132. stavku 2. iza riječi :”lokalne” dodaju se riječi:”i područne (regionalne)”. Iza stavka 2. dodaje se novi stavak 3. koji glasi: „(3) Na temelju javnog natječaja iz stavka 2. ovoga članka, ministar nadležan za poslove zaštite potrošača, čelnik tijela javne vlasti nadležnog za pojedino područje zaštite potrošača, odnosno čelnik tijela jedinice lokalne, odnosno područne (regionalne) samouprave odlukom dodjeljuje financijska sredstva</p>		
--	--	--	--	--

			<p>udrugama za zaštitu potrošača za obavljanje poslova iz stavka 1. ovoga članka.“. U stavcima 4. i 5. koji postaju stavci 5. i 6. iza riječi:”lokalne” dodaju se riječi:”i područne (regionalne)”. Obrazloženje : Ovaj dio teksta su udruge dobile kao prijedlog Ministarstva prije objavljivanja službenog teksta na internetu stoga sam sklon vjerovati da je kod objavljivanja došlo do nehotičnog previda. U svakom slučaju ovo je nužno, ne samo zbog financiranja udruga, već i zbog definiranja terminologije! Članak 135. Trebalo bi dodati stavak 2. koji glasi : Iznimno od stavka 1., ukoliko se radi o interesu više potrošača, Tržišni inspektor će odmah postupiti po prijavi, posebno ako prijavu podnosi udruga potrošača. Obrazloženje : Npr. trgovci ponekad u marketima imaju različite cijene na policama u odnosu na one na blagajni. Kako se takva praksa stalno ponavlja može se smatrati da se radi o prevari većeg broja potrošača. Budući da se redovito radi o manjim iznosima i dugačkoj proceduri potrošačima pojedinačno se ne isplati poduzimati ništa, a trgovci koriste takvu situaciju u svoju korist. Da ne govorimo o neizdavanju računa, prodaji robe s isteklim rokom trajanja i sl.? Stječe se dojam da se ovim člankom htjelo rasteretiti inspektore. Članak 138. Budući da sam predložio izmjenu predloženog članka 11.a tako da se osnuje Registar za one koji izričito žele primati promidžbu, ovdje treba točku 15. preformulirati : „obavlja promidžbu i prodaju putem telefona i/ili poruka, iako se potrošač nije upisao u Registar iz članka 11.a, stavak 1. ovoga Zakona.</p>		
6.	Diversus res	NACRT KONAČNOG PRIJEDLOGA ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA	<p>"članak 21 (2) sezonsko sniženje počinje u razdoblju 27.prosinca i 10.siječnja, 1. i 15. travnja te 10. i 25. kolovoza" kojim se ne uvažava stvarni i u praksi primjenjiv termin sezonskih sniženja. Posebno termin 10.kolovoza ne odgovara realnim potrebama maloprodaje odjeće i obuće. U prvom prijedlogu se predlagalo 1.srpnja kao početak ljetnih sezonskih sniženja od čega se odustalo. Bilo bi korisno definirati termine 15.prosinca i 15.lipnja +15 dana kad se počinje sa zimskim/ljetnim sniženjima. Tada je razmak među sniženjima točno 6 mjeseci, termini bi bili u skladu sa potrebama potrošača i sa poslovnom praksom velike većine maloprodavača odjeće i obuće.</p>	Primljeno na znanje	Primljeno na znanje. Problematika sezonskog sniženja detaljno će se urediti Pravilnikom i to u roku od 30 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

7.	Igor Doubek	NACRT KONAČNOG PRIJEDLOGA ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA , članak 1.	Članak 5. točka 1. i 6. Bilo bi korektno prema potrošačima, a i trgovcima da se u prijedlogu Ministarstva gospodarstva umjesto „porezi i ostala javna davanja“ kao opća definicija točno imenuju koji su to porezi uz PDV i koja su ostala javna davanja! Prema ovako sročenom tekstu u svakom se trenutku Vlada, Županija ili bilo koja lokalna vlast može, mimo ovog zakona i Sabora, sjetiti da na cijenu bilo čega doda novi porez ili parafiskalni namet! točka 15. Riječi :”svaka fizička osoba“ trebalo bi zamijeniti riječima : ”svaka fizička i pravna osoba“. Obrazloženje : Pravne osobe kada ugovaraju usluge ili nabavu robe za svoje potrebe, tj. te usluge i robe ne spadaju ni u investicije ni u repromaterijal, već u čistu potrošnju (npr. hrana za radnički restoran, autobus za izlet zaposlenika, hotel za tim bilding, darovi za djecu zaposlenika, biljke za ukrašavanje interijera, higijenske potrebštine itd.).	Odbijen	Na ovaj način trgovac je dužan transparentno prikazati ukupnu cijenu koštanja proizvod ili usluge a koja sadrži sve troškove odnosno sva davanja vezana uz kupnju pojedinog proizvoda ili usluge kao što su primjerice trošarine kod duhanskih proizvoda. Ostale izmjene članka koji navodi sudionik savjetovanja nisu predmet Nacrta prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača.
8.	Tele2 d.o.o., Ulica grada Vukovara 269d, Zagreb	NACRT KONAČNOG PRIJEDLOGA ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA , članak 2.	Komentar Tele2 d.o.o.: Tele2 d.o.o. je izrijeком protiv uvođenja Registra potrošača u svrhu vođenja evidencije potrošača koji ne žele biti kontaktirani u okviru promidžbe i prodaje putem telefona, jer ista neće donijeti stvarnu i učinkovitu zaštitu potrošača, a istovremeno će uzrokovati nastajanje novih neopravdanih administrativnih troškova i troškova održavanja sustava koji neće ostvariti svoju svrhu. Tele2 d.o.o. smatra da na tržištu elektroničkih komunikacijskih usluga postoji vrlo visoka zaštita potrošača/korisnika od strane neželjenih elektroničkih komunikacija koja je propisana člankom 107. Zakona o elektroničkim komunikacijama.. Jednako rješenje ima i Zakon o zaštiti osobnih podataka koji za korištenje osobnih podatka (što je preduvjet za slanje promidžbenih poruka) traži privolu osobe čiji se podaci koriste, a koja se može u svakom trenutku povući.	Odbijen	Primjedba je odbijena. Intencija odredbe članka 2. kojim se dodaje članak 11 a. je zaštita potrošača od neželjenog komuniciranja od strane trgovca, odnosno da potrošači koji ne želi primati pozive trgovaca koji nude svoje proizvode putem telefona ili sms poruka mogu upisati u Registar svoj broj telefona, a trgovci koji se bave takvom vrstom prodajom, morat će prije toga konzultirati registar kako ne bi kontaktirali potrošače koji to ne žele. Registar će biti javan na način da će biti dostupan svim zainteresiranim trgovcima koji će, elektroničkim putem, imati pristup u isti putem korisničkog imena i zaporke, o čemu će detaljnije biti propisano pravilnikom. Time se osigurava zaštita ranjive skupine potrošača a koji su u proteklom razdoblju bili često izloženi pritiscima u pogledu sklapanja ugovora od strane pojedinih trgovaca. Dok je odredbom članka 21. stavka 1., Zakona o zaštiti osobnih podataka propisano da ispitanik ima pravo osprotiviti se obradi osobnih podataka u svrhu marketinga u kojem se slučaju predmetni

					osobni podaci ne smiju obrađivati i koja ne konkretizira način provođenja marketinških aktivnosti, predmetna odredba ovog Nacrta prijedloga odnosi se isključivo na zabranu kontaktiranja putem telefona i sms poruka.
9.	Igor Doubek	NACRT KONAČNOG PRIJEDLOGA ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA , Članak 2.	U stavku 1. iza riječi „Potrošač koji” i “želi primati” treba izbaciti riječ „ne” Obrazloženje : nije prihvatljivo da se potrošači koji ne žele biti uznemiravani promidžbom putem telefona uznemiravaju od strane zakonodavca obvezom upisa u poseban registar gdje bi javno morali istaknuti svoje osobne podatke! Uspostavite registar za one koji žele primati telefonske promidžbene poruke. Njima to neće biti gnjavaža!	Odbijen	Odbija se. Problematika uređena na predloženi način predmnijevala bi zabranu oglašavanja putem telefona, a što nije u skladu s Direktivom o potrošačkim pravima.

10.	Regionalna organizacija zaštite potrošača	NACRT KONAČNOG PRIJEDLOGA ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA , članak 2.	Članak 11.a stavak 1. mijenja se i glasi: "Potrošač koji ne želi primati pozive i/ili poruke koje se odnose na promidžbu i prodaju putem telefona može se upisati u Registar potrošača koji žele biti kontaktirani u okviru promidžbe i prodaje putem telefona" Obrazloženje: Zakon o zaštiti osobnih podataka, a i članak XX iz ZoZP o zaštiti osobnih podataka, osobni podaci se mogu koristiti samo uz privolu potrošača. Pa je jasno da se osobnim podacima potrošača može raspolagati isključivo uz provolu, te ne korištenje podataka koji ne žele primati promidžbene materijale, kršenje pozitivnih zakonskih odrednica	Odbijen	Prijedlog se odbija. Intencija odredbe članka 2. kojim se dodaje članak 11 a. kojim je uređena zaštita od neželjenog komuniciranja od strane trgovca, odnosno da potrošači koji ne želi primati pozive trgovca koji nude svoje proizvode putem telefona ili sms poruka mogu upisati u Registar svoj broj telefona, a trgovci koji se bave takvom vrstom prodajom, morat će prije toga konzultirati registar kako ne bi kontaktirali potrošače koji to ne žele. Registar će biti javan na način da će biti dostupan svim zainteresiranim trgovcima koji će, elektroničkim putem, imati pristup u isti putem korisničkog imena i zaporke, o čemu će detaljnije biti propisano pravilnikom. Dok je odredbom članka 21. stavka 1., Zakona o zaštiti osobnih podataka propisano da ispitanik ima pravo usprotiviti se obradi osobnih podataka u svrhu marketinga u kojem se slučaju predmetni osobni podaci ne smiju obrađivati i koja ne konkretizira način provođenja marketinških aktivnosti, predmetna odredba ovog Nacrta prijedloga odnosi se isključivo na zabranu kontaktiranja putem telefona i sms poruka.
-----	---	--	---	---------	---

		NACRT KONAČNOG PRIJEDLOGA ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA , članak 2.	Članak 11.a, stavak 3. mijenja se i glasi: "Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti pravilnikom će propisati postupak upisa i ispisa iz Registra iz stavka 1. ovoga članka." Obrazloženje: Podaci u Registru nemaju nikakve spojnice sa Ministarstvom gospodarstva, pa je neprimjereno da Ministar gospodarstva propisuje postupke koji zalaze u područja drugih ministarstava, a i nema osnove da Agencija u ovom slučaju HAKOM daje suglasnot Ministru za donošenje Pravilnika:	Odbijen	Prijedlog se odbija. Ministarstvo gospodarstva kao predlagatelj normativnih akata iz svoje nadležnosti nije ovlašteno propisivati drugom nadležnom tijelu ili pravnoj osobi s javnom ovlašću donošenje podzakonskih akata.
11.	VIPnet d.o.o.	NACRT KONAČNOG PRIJEDLOGA ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA , članak 2.	Izrijekom smo protiv uvođenja Registra potrošača u svrhu vođenja evidencije potrošača koji ne žele biti kontaktirani u okviru promidžbe i prodaje putem telefona, jer ista neće donijeti stvarnu i učinkovitu zaštitu potrošača, a istovremeno će uzrokovati nastajanje novih neopravdanih administrativnih troškova i troškova održavanja sustava koji neće ostvariti svoju svrhu. Na tržištu elektroničkih komunikacijskih usluga postoji vrlo visoka zaštita potrošača/korisnika od strane neželjenih elektroničkih komunikacija koja je propisana člankom 107. Zakona o elektroničkim komunikacijama. Jednako rješenje ima i Zakon o zaštiti osobnih podataka koji za korištenje osobnih podataka (što je preduvjet za slanje promidžbenih poruka) traži privolu osobe čiji se podaci koriste, a koja se može u svakom trenutku povući.	Odbijen	Primjedba je odbijena. Intencija odredbe članka 2. kojim se dodaje članak 11 a. je zaštita potrošača od neželjenog komuniciranja od strane trgovca, odnosno da potrošači koji ne želi primati pozive trgovaca koji nude svoje proizvode putem telefona ili sms poruka mogu upisati u Registar svoj broj telefona, a trgovci koji se bave takvom vrstom prodajom, morat će prije toga konzultirati registar kako ne bi kontaktirali potrošače koji to ne žele. Registar će biti javan na način da će biti dostupan svim zainteresiranim trgovcima koji će, elektroničkim putem, imati pristup u isti putem korisničkog imena i zaporke, o čemu će detaljnije biti propisano pravilnikom. Time se osigurava zaštita ranjive skupine potrošača a koji su u proteklom razdoblju bili često izloženi pritiscima u pogledu sklapanja ugovora od strane pojedinih trgovaca. Dok je odredbom članka 21. stavka 1., Zakona o zaštiti osobnih podataka propisano da ispitanik ima pravo osprotiviti se obradi osobnih podataka u svrhu marketinga u kojem se slučaju predmetni

					osobni podaci ne smiju obrađivati i koja ne konkretizira način provođenja marketinških aktivnosti, predmetna odredba ovog Nacrta prijedloga odnosi se isključivo na zabranu kontaktiranja putem telefona i sms poruka.
12.	Hrvatski Telekom d.d.	NACRT KONAČNOG PRIJEDLOGA ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA , članak 2.	Komentar HT Grupe: HT Grupa je izrijekom protiv uvođenja Registra potrošača u svrhu vođenja evidencije potrošača koji ne žele biti kontaktirani u okviru promidžbe i prodaje putem telefona jer ista neće donijeti stvarnu i učinkovitu zaštitu potrošača, a istovremeno će uzrokovati nastajanje novih neopravdanih administrativnih troškova i troškova održavanja sustava koji neće ostvariti svoju svrhu. HT Grupa smatra da na tržištu elektroničkih komunikacijskih usluga postoji vrlo visoka zaštita potrošača/korisnika od strane neželjenih elektroničkih komunikacija koja je propisana člankom 107. Zakona o elektroničkim komunikacijama. Jednako rješenje ima i Zakon o zaštiti osobnih podataka koji za korištenje osobnih podataka (što je preduvjet za slanje promidžbenih poruka) traži privolu osobe čiji se podaci koriste, a koja se može u svakom trenutku povući.	Odbijen	Primjedba je odbijena. Intencija odredbe članka 2. kojim se dodaje članak 11 a. je zaštita potrošača od neželjenog komuniciranja od strane trgovca, odnosno da potrošači koji ne želi primati pozive trgovaca koji nude svoje proizvode putem telefona ili sms poruka mogu upisati u Registar svoj broj telefona, a trgovci koji se bave takvom vrstom prodajom, morat će prije toga konzultirati registar kako ne bi kontaktirali potrošače koji to ne žele. Registar će biti javan na način da će biti dostupan svim zainteresiranim trgovcima koji će, elektroničkim putem, imati pristup u isti putem korisničkog imena i zaporke, o čemu će detaljnije biti propisano pravilnikom. Time se osigurava zaštita ranjive skupine potrošača a koji su u proteklom razdoblju bili često izloženi pritiscima u pogledu sklapanja ugovora od strane pojedinih trgovaca. Dok je odredbom članka 21. stavka 1., Zakona o zaštiti osobnih podataka propisano da ispitanik ima pravo osprotiviti se obradi osobnih podataka u svrhu marketinga u kojem se slučaju predmetni

					osobni podaci ne smiju obrađivati i koja ne konkretizira način provođenja marketinških aktivnosti, predmetna odredba ovog Nacrta prijedloga odnosi se isključivo na zabranu kontaktiranja putem telefona i sms poruka.
13.	Ivan Z	NACRT KONAČNOG PRIJEDLOGA ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA , Članak 3.	Članak 3. iz riječi "na trajnom mediju" dodati riječi "ili putem e-mail, SMS ili fax poruke". Obrazloženje: potrebno je jasno definirati što se podrazumijeva pod trajnim medijem, odnosno, ukoliko se pod trajnim medijem ne smatraju virtualni mediji (e-mail, SMS ili fax) potrebno je i njih uključiti u ovaj stavak, budući današnje poslovanje uključuje i ove oblike komunikacije među ugovornim stranama.	Odbijen	Primjedba je odbijena. Naime, člankom 5. točkom 25. Zakona o zaštiti potrošača definiran je trajni medij kojim se, među ostalim, smatra papir, elektronička pošta, CD-ROM, DVD, memorijska kartica i čvrsti disk računala.

14.	HOK	NACRT KONAČNOG PRIJEDLOGA ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA , članak 3.	<p>Obveza trgovca na izradu pisane ponude s opisom radova i upotrijebljenog materijala i dijelova kod popravaka vrijednosti veće od 500 kuna je pretjerana obveza za trgovce. Naime, poštovanje ovakve obveze zahtijevat će od trgovaca previše administracije bez uvažavanja stvarnih okolnosti i cijena na tržištu. Stoga predlažemo da se sada propisani iznos za izradu pisane ponude sa 500,00 kuna poveća na najmanje 750,00 kn, odnosno na određeni postotak vrijednosti stvari koju je potrebno popraviti ili održavati, što bi bilo , smatramo, još primjerenije. Ujedno nije potrebno mijenjati ranije rješenje dodavanjem novog stavka koji govori o teretu dokaza o ispostavljanju ponude, kojom se obvezuje samo jedna strana, trgovac, te predlažemo: U članku 12. stavak 1. mijenja se i glasi: „(1) Za usluge popravaka i održavanja proizvoda, ukoliko je vrijednost usluge veća od 750,00 kuna, trgovac je dužan potrošaču ispostaviti ponudu na trajnom mediju s opisom radova te potrebnog materijala i dijelova za popravak.”</p>	Odbijen	<p>Primjedba je odbijena. Naime, predlagatelj smatra da odredba važećeg Zakona kojom se trgovcu određuje obveza sastavljanja pisane ponudu s opisom radova i upotrijebljenog materijala i dijelova kod popravaka veće vrijednosti od 500 kuna potpuno odgovara stvarnim okolnostima i cijenama na tržištu i da, uzimajući u obzir financijsku krizu, iznos nije potrebno povisivati. Predlagatelj također ne prihvaća primjedbu kojom se smatra da nije potrebno mijenjati ranije rješenje dodavanjem novog stavka koji govori o teretu dokaza za ispostavljanju ponude kojom se obvezuje samo jedna strana trgovac. Načelno, teret dokaza i je samo na jednoj strani, a obzirom da su se u praksi pojavljivali problemi vezano uz ispostavljanje ponude od strane trgovca, bilo je nužno propisati da je teret dokaza na strani koja ispostavlja pisanu ponudu, odnosno trgovcu.</p>
15.	Igor Doubek	NACRT KONAČNOG PRIJEDLOGA ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA , članak 3.	<p>Prijedlog ministarstva za izmjenu stavka 1. bi trebalo nadopuniti na slijedeći način : Iza riječi „na trajnom mediju” i „s opisom radova” treba ubaciti riječi „koji potrošač odabere” Obrazloženje : Kako u nas još vrlo veliki broj građana, a pogotovo starija populacija, nema računalo jedini trajni medij koji im je prihvatljiv je papir! Dakle, potrošaču treba dati mogućnost da izjavi na kojem će „trajnom” mediju ponudu. Treba dodati novi stavak 4. koji glasi : Trgovac je dužan popraviti proizvod u roku od 15 dana od dana predaje proizvoda u servis, a u slučaju da je izdana ponuda i stavka 1. ovog članka, od dana prihvaćanja ponude. Obrazloženje : Do sada su nekorektni trgovci vrlo rastezljivo tumačili pojam „primjereni rok” i na taj način zavlačili potrošače. Danas, kada se u roku od 3 dana od naručivanja, a često u istom danu, kurirskim službama dostavljaju dijelovi u bilo koji dio EU, neprihvatljivo je da se trgovci skrivaju iza pojma „primjereni rok”.</p>	Odbijen	<p>Odbija se. Predložena odredba obuhvaća mogućnost da potrošač dobije ponudu na papiru. Nadalje, intencija ove odredbe je da se trgovac i potrošač dogovore o korištenju trajnog medija koji odgovara i jednoj i drugoj strani. Ostale izmjene članka koji navodi sudionik savjetovanja nisu predmet Nacrta prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača.</p>

16.	HOK	NACRT KONAČNOG PRIJEDLOGA ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA , članak 4.	Predložena izmjena o vraćanju predujma uvećanog za zakonske zatezne kamate, dodatno opterećuju trgovca i u konačnici se prenosi na krajnjeg potrošača. Ujedno je prihvaćanje smanjenja zatezних kamatnih stopa još uvijek nerazmjerno i dodatno opterećuje robe i usluge. Također postoji mogućnost da je kupac koristio u potpunosti ili djelomično robu ili usluge ili istu dao na raspolaganje, te predlažemo: U članku 13. stavak 2. mijenja se i glasi: „(2) Ako potrošač raskine ugovor, trgovac mu je dužan vratiti plaćeno što je moguće prije, a najkasnije u roku od 30 dana otkada je nastupilo zakašnjenje, uvećano za zatezne kamate po kamatnoj stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca za cijelo razdoblje, računajući od primitka pisane obavijesti o raskidu ugovora ,do isplate“.	Odbijen	Predlagatelj ne prihvaća navedeni prijedlog. Naime, ova se odredba usklađuje s odredbama Zakona o obveznim odnosima („Narodne novine“, br.35/05., 41/08. i 125/11.) u pogledu raskida ugovora zbog neispunjenja, u kojem je slučaju predviđeno plaćanje zatezne kamate.
17.	Igor Doubek	NACRT KONAČNOG PRIJEDLOGA ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA , članak 5.	U prijedlogu Ministarstva treba izbaciti dio teksta koji glasi : „ , te u slučajevima kada posebni oblik prodaje iz ovoga članka traje najdulje 3 dana“. Obrazloženje : ne vidim nikakav opravdani razlog da se posebni oblici prodaje koji traju do 3 dana izuzmu iz odredbi ovog članka!	Odbijen	Prijedlog se odbija. Iako je za potrošače bitna informacija o cijeni kao i pogodnosti koju im trgovci nude, pokazalo se da je ovakva odredba u praksi teško provediva. Primjerice, kada se radi o posebnom obliku prodaje koji započinje u određenom dijelu dana i traje svega nekoliko sati, obveza isticanja dvije cijene pojavljuje se trgovcima kao prepreka u ispunjavanju predmetne zakonske obveze, posebice kada se u trgovini nalazi veliki broj proizvoda. U tom se smislu predlaže da se obveza isticanje dviju cijena ne primjenjuje na situacije kada posebni oblici prodaje traju najdulje 3 dana, međutim, kako bi potrošač mogao donijeti informiranu odluku o kupnji, trgovac je u svakom slučaju, dužan informirati potrošača o maloprodajnoj cijeni proizvoda.

18.	Igor Doubek	NACRT KONAČNOG PRIJEDLOGA ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA , članak 7.	Protivan sam mijenjanju ovog članka na način kako je predloženo! Eventualno se mogu mijenjati termini kada se mogu sprovesti sezonska sniženja. Obrazloženje : Nije jasno zašto bi se sezonsko sniženje stavilo u neki poseban pravilnik u odnosu na ostale vrste posebnih oblika prodaje? Ide li se na ruku samo trgovcima? Potrošači nemaju interes da Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača ima ovlast da pravilnikom propisuje uvjete i način provođenja sezonskog sniženja, jer to znači da će, kad god na njega grupa trgovaca napravi pritisak, mijenjati uvjete bez rasprave u Saboru.	Odbijen	Primjedba se ne prihvaća. Ukoliko pojedino područje zahtijeva detaljnije uređenje, donosi se podzakonski akt. U ovom slučaju u Zakonu je propisana opća odredba o sezonskom sniženju, a pitanja vezano uz uvjete i način provođenja, primjerice termini sezonskog sniženja kao i eventualna kategorizacija proizvoda detaljnije će se urediti pravilnikom.
19.	Ivan Z	NACRT KONAČNOG PRIJEDLOGA ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA , članak 8.	ČLANAK 8a U članku 43, svi pojmovi „nedostatak“ mijenjaju se pojmovima „materijalni nedostatak“. U članku 43. iza stavka (4) dodaje se stavak (5) koji glasi: „(5) Ovlaštena ustanova iz stavka (4) može biti i trgovačko društvo koje se bavi poslovima popravaka te ima sposobnost dijagnosticiranja materijalnog nedostataka na proizvodu uz uvjet da je prethodno ovlaštena od bilo kojeg proizvođača te vrste opreme za dijagnosticiranje, utvrđivanje i uklanjanje drugih jamstvenih nedostataka na proizvodu. Ovlaštenje ustanovi izdaje nadležni ministar za Zakon o zaštiti potrošača.“ Sadašnji stavak (5) se briše. Stavak (6) mijenja se i glasi: „Ako se materijalni nedostatak na proizvodu utvrdi u roku od 24 mjeseca od dana prijelaza rizika na potrošača, potrošač treba pisanim putem upozoriti trgovca na materijalni nedostatak iz Zakona o obveznim odnosima, te objasniti na koji način materijalni nedostatak utječe na proizvod. Trgovac je dužan na pisano upozorenje potrošača u roku od 15 dana odgovoriti radi li se o materijalnom nedostatku ili o neispravnosti koju je trgovac dužan ukloniti u skladu sa člankom 423. Zakona o obveznim odnosima. Troškove vještačenja snosi potrošač ili trgovac, ovisno o rezultatu vještačenja, osim u slučaju kad trgovac ne odgovori potrošaču u roku iz ovog stavka pri čemu trošak vještačenja snosi trgovac. Obrazloženja: „Nedostatak“ se veže i za pojam bilo kakvog nedostatka na proizvodu, pa i na nedostatke koji su obuhvaćeni jamstvom, a „materijalni nedostatak“ se odnosi na nedostatke definirane člankom 401. Zakona o obveznim odnosima. Točnijom pojmom „nedostatka“ kao „materijalnog	Odbijen	Izmjene članka koji navodi sudionik savjetovanja nisu predmet Nacrta prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača.

			<p>nedostatka“ dalo bi jasnu uputu i potrošačima i trgovcima o točnom poimanju stvari te bi uklonilo moguće nesuglasice između potrošača i trgovca. Trenutno nije jasno definirano što je ovlaštena osoba niti tko ovlašćuje tu ustanovu. Budući da se za pojedine vrste proizvoda, pr. mobilne telefonske uređaje, utvrđivanje materijalnog nedostatka može obaviti samo pomoću posebne opreme koja ima mogućnost testiranja tih proizvoda, te uz pomoć znanja vezanih za mobilne telefonske uređaje, većina takvih utvrđivanja materijalnih nedostataka nije moguća od strane sudskog vještaka, nego upravo od trgovačkog društva koje raspolaže takvom opremom i znanjem. Sudski vještaci niti imaju potrebnu opremu niti imaju specijalizirano znanje o pojedinoj vrsti mobilnog uređaja. Ovlaštenje bi u ovom slučaju davao Ministar gospodarstva kao nadležan za Zaštitu potrošača, čime bi Ministarstvo i dalje imalo potpuni nadzor nad zaštitom potrošača, te kontrolom kvalitete rada „ovlaštene ustanove“ odnosno trgovačkog društva. Stavak (5) bi se ujedinio sa stavkom (6), ali bi se temeljitije definiralo razliku između materijalnog nedostatka i neispravnosti u skladu s člankom 423. Zakona o obveznim odnosima. Potrošači u većini slučajeva ne razlikuju materijalni nedostatak i neispravnost koja se ispravlja u jamstvenom roku. Takva situacija dovodi do toga da potrošači mogu bez ikakvog razloga od trgovca zatražiti vještačenje i stvoriti dodatne troškove vještačenja. Predloženom formulacijom se trgovcu daje mogućnost upoznati potrošača sa razlikom između materijalnog nedostatka i neispravnosti koja se rješava u jamstvenom roku, U slučaju da potrošač ne prihvaća obrazloženje i dalje mu ostaje mogućnost tražnja vještačenja, ali prihvaća rizik troška vještačenja. Ovim bi Zakon o zaštiti potrošača zaštitio potrošača, ali bi zaštitio i trgovca od mogućih zloraba Zakona od strane potrošača.</p>		
--	--	--	--	--	--

20.	Tele2 d.o.o., Ulica grada Vukovara 269d, Zagreb	NACRT KONAČNOG PRIJEDLOGA ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA , članak 10.	Tele2 d.o.o. predlaže da se u predmetni članak doda stavak (3) koji glasi: "(3) Odredbe ovog članka primjenjuju se na trgovce osim u slučaju kada je prodaja na daljinu propisana posebnim zakonom." Podredno ukoliko nije prihvatljiv prijedlog da se doda stavak 3 kako je navedeno Operatori predlažu da se stavak (2) izmijeni na način da glasi: "(2) Ugovor iz stavka 1. Ovog članka smatra se sklopljenim kad potrošač da svoj pisani pristanak na ponudu putem trajnog medija što uključuje elektroničku poštu, SMS i glasovni poziv koji se snima." Obrazloženje prijedloga: Propisi koji definiraju prodaju putem telefona a koji se primjenjuju na tržištu elektroničkih komunikacijskih (Zakon o elektroničkim komunikacijama te izmjene Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga koji je stupio na snagu 01.05.2015. godine) već su sada usklađene sa ZZP-om te uređuju prodaju na daljinu što uključuje i prodaju putem telefona na način da: § U slučaju sklapanja ugovora na daljinu operator mora korisniku bez odgode dostaviti potvrdu na prikladnom trajnom mediju o sklopljenom ugovoru s naznačenim informacijama o ugovorenoj javnoj komunikacijskoj usluzi, trajanju ugovora te o pravu na raskid ugovora, poštujući pritom odredbe posebnog zakona § Ugovor sklopljen na daljinu (telefonskim putem) smatra se sklopljenim s danom slanja potvrde o sklapanju ugovora korisniku Dodatno svi operatori prilikom prodaje putem telefona, vrše dodatnu kontrolu prodaje na način da se obavlja kontrolni poziv od strane drugog djelatnika koji zove korisnika i provjerava da li je korisnik razumio uvjete prodaje putem telefona. S obzirom na izmjene koje su uvedene na tržištu elektroničkih komunikacijskih usluga od 01. svibnja 2015. godine, potrebno je određeno razdoblje primjene istih da se vidi da li postoji potreba za izmjenom postojeće procedure, te se iste mogu na najučinkovitiji način obuhvatiti izmjenama i dopunama prethodno navedenog Pravilnika HAKOM-a koji detaljno uređuje to područje odnosa krajnjih korisnika javnih komunikacijskih usluga i operatora. Stoga Tele2 d.o.o. smatra da se na tržište elektroničkih komunikacijskih usluga trebaju primjenjivati Zakon o elektroničkim komunikacijama (dalje: ZEK) i Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (dalje: Pravilnik) kao Lex specialis a što je potvrdio u sudskoj praksi i Visoki upravni sud po pitanju definicije potrošača na telekom tržištu i to iz slijedećih razloga: § Predložene izmjene idu na štetu potrošača – potrošačima se uvođenjem obveze slanja operatorima potpisane ponude odgađa vrijeme realizacije usluge koju je ugovorio s operatorom putem telefona a koju je potrošač voljno izabrao i koja može biti povoljnija u odnosu na postojeću uslugu. Posebice kod postojećih	Prihvaćen	Primjedba se prihvaća na način da su od primjene ovoga članka izuzeti ugovori sklopljeni temeljem Zakona o elektroničkim komunikacijama i na njemu temeljenih provedbenih propisa, a čime je ova problematika detaljno uređena.
-----	--	---	---	-----------	---

		<p>korisnika telefonskom prodajom omogućuju se uvijek za korisnika povoljnije i jeftinije usluge, prilagođene njihovim korisničkim navikama i potrebama. Operatorima je interes imati zadovoljnog korisnika koji neće otići konkurenciji i u tom smislu će štiti i njega i njegova potrošačka prava kao i omogućiti da na jednostavna i brz način dobije uslugu bez nepotrebnog dodatnog angažmana slanjem potpisane ponude, kojeg većina korisnika i ne želi ako putem telefona ugovara uslugu. § Potrošači su postojećim ZZP-om te ZEK-om i Pravilnikom zaštićeni budući da: i. Moraju dati nedvosmisleni pristanak putem telefona koji se razgovor snima ii. Nakon prodajnog razgovora operator mora korisniku bez odgode dostaviti potvrdu na prikladnom trajnom mediju o sklopljenom ugovoru s naznačenim informacijama o ugovorenoj javnoj komunikacijskoj usluzi, trajanju ugovora te o pravu na raskid ugovora, poštujući pritom odredbe posebnog zakona iii. Ugovor sklopljen na daljinu (telefonskim putem) smatra se sklopljenim s danom slanja potvrde o sklapanju ugovora korisniku, od kojeg trenutka počinje teći rok od 14 dana u kojem potrošač može raskinuti ugovor bez ikakvih posljedica. iv. Ukoliko operator ne može dokazati da je potrošaču dostavio potvrdu o sklopljenom ugovoru, potrošač može ugovor raskinuti u roku do 12 mjeseci od kada mu je usluga realizirana. v. U slučaju spora u pogledu toga je li ugovor stvarno zaključen teret dokaza je na trgovcu (kao onoj strani koja treba utužiti svoje potraživanje iz takvog ugovora), a ZZP izriječno zabranjuje ugovorno prebacivanje tereta dokaza na potrošača određujući takvu ugovornu odredbu nepoštenom. Dakle, izostanak pisanog dokaza predstavlja rizik samo za trgovca, ne i za potrošača. § Uvođenje ove obveze će dovesti do produljenja procesa sklapanja ugovora te realizacije usluge potrošaču koja će onemogućiti potrošača da brzo i jednostavno dobije uslugu koja je za njega povoljnija i koju želi (većina korisnika želi ili ima izrazitu potrebu da mu se elektroničke komunikacijske usluge operatora realiziraju u kratkom roku od trenutka kada su istu zatražili). Stoga će primjena predložene odredbe imati izrazito negativan utjecaj na prodaju putem telefona na način da se cijeli proces dodatno produljuje na slijedeći način: § Operator vrši prodajni razgovor sa potrošačem, § Operator šalje ponudu potrošaču, § Potrošač potpisuje ponudu i šalje je poštom preporučeno s povratnicom operatoru da može dokazati od kada se smatra da je ugovor sklopljen (dodatni trošak za potrošača), § Tek nakon što poštom zaprimi potpisanu ponudu operator kreće u postupak realizacije usluge. § Predložene izmjene nisu u skladu sa Digital Single Market strategijom Europske komisije na način da je primjena ove odredbe u direktnoj suprotnosti sa ciljevima Europske Komisije koja želi</p>		
--	--	---	--	--

			<p>poticati E-prodaju. Tele2 d.o.o. smatra da je postojeća Direktiva u suprotnosti sa novom DSM strategijom koja se temelji na tri osnovna stupa: § bolji pristup za potrošače i poslovne subjekte digitalnim uslugama i kupovini putem interneta na području cijele EU § stvaranje boljih i jednakih uvjeta za razvoj digitalnih mreža i usluga § maksimiziranje potencijala rasta digitalne ekonomije Zaključno, „E-Commerce“ je dio EU Scoreboard koji je instrument za nadzor Europske Komisije te negativan razvoj e-trgovine u pojedinoj državi članici može rezultirati kontrolom od strane EU komisije. § Predložene izmjene ZZP-a na način da je u slučaju sklapanja ugovora o uslugama na daljinu putem telefona, trgovac dužan potrošaču dostaviti ponudu na trajnom mediju, odnosno da se ugovor smatra se sklopljenim kad potrošač potpisanu ponudu pošalje trgovcu, nisu u skladu sa Direktivom 2011/83/EU od 25. listopada 2011. godine o pravima potrošača koja u članku 8. točki 6. navodi slijedeće: „ Kada se ugovor na daljinu sklapa telefonom, države članice mogu predvidjeti da trgovac mora potvrditi ponudu koju daje potrošaču, za kojeg ponuda postaje obvezujuća kad potpiše tu ponudu ili pošalje svoj pisani pristanak. Države članice mogu predvidjeti i da takve potvrde moraju biti na trajnom nosaču podataka.“ Stoga, u slučaju da MINGO ne prihvati primjenu lex specialis (ZEK + Pravilnik), Tele2 d.o.o. smatra da je potrebno uskladiti predmetnu odredbu sa tekstom čl.6. Direktive te omogućiti da potrošač da svoj nedvosmisleni pristanak putem trajnog medija što uključuje e-mail, SMS i poziv koji se snima.</p>		
21.	VIPnet d.o.o.	<p>NACRT KONAČNOG PRIJEDLOGA ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA , članak 10.</p>	<p>Predlažemo da se u predmetni članak doda stavak (3) koji glasi: (3) Odredbe ovog članka primjenjuju se na trgovce osim u slučaju kada je prodaja na daljinu propisana posebnim zakonom. Podredno ukoliko nije prihvatljiv prijedlog da se doda stavak 3 kako je navedeno predlažemo da se stavak (2) izmijeni na način da glasi: (2) Ugovor iz stavka 1. Ovog članka smatra se sklopljenim kad potrošač da svoj pisani pristanak na ponudu putem trajnog medija što uključuje elektroničku poštu, SMS i glasovni poziv koji se snima. Obrazloženje prijedloga: Propisi koji definiraju prodaju putem telefona a koji se primjenjuju na tržištu elektroničkih komunikacijskih (Zakon o elektroničkim komunikacijama te izmjene Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga koji je stupio na snagu 01.05.2015. godine) već su sada usklađene sa ZZP-om te uređuju prodaju na daljinu što uključuje i prodaju putem telefona na način da: § U slučaju sklapanja ugovora na daljinu operator mora korisniku bez odgode dostaviti potvrdu na prikladnom trajnom mediju o sklopljenom ugovoru s naznačenim informacijama o ugovorenoj javnoj komunikacijskoj usluzi, trajanju</p>	Prihvaćen	<p>Primjedba se prihvaća na način da su od primjene ovoga članka izuzeti ugovori sklopljeni temeljem Zakona o elektroničkim komunikacijama i na njemu temeljenih provedbenih propisa, a čime je ova problematika detaljno uređena.</p>

		<p>ugovora te o pravu na raskid ugovora, poštujući pritom odredbe posebnog zakona § Ugovor sklopljen na daljinu (telefonskim putem) smatra se sklopljenim s danom slanja potvrde o sklapanju ugovora korisniku Dodatno svi operatori prilikom prodaje putem telefona, vrše dodatnu kontrolu prodaje na način da se obavlja kontrolni poziv od strane drugog djelatnika koji zove korisnika i provjerava da li je korisnik razumio uvjete prodaje putem telefona. S obzirom na izmjene koje su uvedene na tržištu elektroničkih komunikacijskih usluga od 01. svibnja 2015. godine, potrebno je određeno razdoblje primjene istih da se vidi da li postoji potreba za izmjenom postojeće procedure, te se iste mogu na najučinkovitiji način obuhvatiti izmjenama i dopunama prethodno navedenog Pravilnika HAKOM-a koji detaljno uređuje to područje odnosa krajnjih korisnika javnih komunikacijskih usluga i operatora. Stoga smatramo da se na tržište elektroničkih komunikacijskih usluga trebaju primjenjivati Zakon o elektroničkim komunikacijama (dalje: ZEK) i Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (dalje: Pravilnik) kao Lex specialis a što je potvrdio u sudskoj praksi i Visoki upravni sud po pitanju definicije potrošača na tržištu elektroničkih komunikacija i to iz slijedećih razloga: § Predložene izmjene idu na štetu potrošača – potrošačima se uvođenjem obveze slanja operatorima potpisane ponude odgađa vrijeme realizacije usluge koju je ugovorio s operatorom putem telefona a koju je potrošač voljno izabrao i koja može biti povoljnija u odnosu na postojeću uslugu. Posebice kod postojećih korisnika telefonskom prodajom omogućuju se uvijek za korisnika povoljnije i jeftinije usluge, prilagođene njihovim korisničkim navikama i potrebama. Operatorima je interes imati zadovoljnog korisnika koji neće otići konkurenciji i u tom smislu će štiti i njega i njegova potrošačka prava kao i omogućiti da na jednostavna i brz način dobije uslugu bez nepotrebnog dodatnog angažmana slanjem potpisane ponude, kojeg većina korisnika i ne želi ako putem telefona ugovara uslugu. § Potrošači su postojećim ZZP-om te ZEK-om i Pravilnikom zaštićeni budući da: i. Moraju dati nedvosmisleni pristanak putem telefona koji se razgovor snima ii. Nakon prodajnog razgovora operator mora korisniku bez odgode dostaviti potvrdu na prikladnom trajnom mediju o sklopljenom ugovoru s naznačenim informacijama o ugovorenoj javnoj komunikacijskoj usluzi, trajanju ugovora te o pravu na raskid ugovora, poštujući pritom odredbe posebnog zakona iii. Ugovor sklopljen na daljinu (telefonskim putem) smatra se sklopljenim s danom slanja potvrde o sklapanju ugovora korisniku, od kojeg trenutka počinje teći rok od 14 dana u kojem potrošač može raskinuti ugovor bez ikakvih</p>		
--	--	--	--	--

		<p>posljedica. iv. Ukoliko operator ne može dokazati da je potrošaču dostavio potvrdu o sklopljenom ugovoru, potrošač može ugovor raskinuti u roku do 12 mjeseci od kada mu je usluga realizirana. v. U slučaju spora u pogledu toga je li ugovor stvarno zaključen teret dokaza je na trgovcu (kao onoj strani koja treba utužiti svoje potraživanje iz takvog ugovora), a ZZP izrijeком zabranjuje ugovorno prebacivanje tereta dokaza na potrošača određujući takvu ugovornu odredbu nepoštenom. Dakle, izostanak pisanog dokaza predstavlja rizik samo za trgovca, ne i za potrošača. § Uvođenje ove obveze će dovesti do produljenja procesa sklapanja ugovora te realizacije usluge potrošaču koja će onemogućiti potrošača da brzo i jednostavno dobije uslugu koja je za njega povoljnija i koju želi (većina korisnika želi ili ima izrazitu potrebu da mu se elektroničke komunikacijske usluge operatora realiziraju u kratkom roku od trenutka kada su istu zatražili). Stoga će primjena predložene odredbe imati izrazito negativan utjecaj na prodaju putem telefona na način da se cijeli proces dodatno produljuje na slijedeći način: § Operator vrši prodajni razgovor sa potrošačem, § Operator šalje ponudu potrošaču, § Potrošač potpisuje ponudu i šalje je poštom preporučeno s povratnicom operatoru da može dokazati od kada se smatra da je ugovor sklopljen (dodatni trošak za potrošača), § Tek nakon što poštom zaprimi potpisanu ponudu operator kreće u postupak realizacije usluge. § Predložene izmjene nisu u skladu sa Digital Single Market strategijom Europske komisije na način da je primjena ove odredbe u direktnoj suprotnosti sa ciljevima Europske Komisije koja želi poticati E-prodaju. Operatori smatraju da je postojeća Direktiva u suprotnosti sa novom DSM strategijom koja se temelji na tri osnovna stupa: § bolji pristup za potrošače i poslovne subjekte digitalnim uslugama i kupovini putem interneta na području cijele EU § stvaranje boljih i jednakih uvjeta za razvoj digitalnih mreža i usluga § maksimiziranje potencijala rasta digitalne ekonomije Zaključno, „E-Commerce“ je dio EU Scoreboard koji je instrument za nadzor Europske Komisije te negativan razvoj e-trgovine u pojedinoj državi članici može rezultirati kontrolom od strane EU komisije. § Predložene izmjene ZZP-a na način da je u slučaju sklapanja ugovora o uslugama na daljinu putem telefona, trgovac dužan potrošaču dostaviti ponudu na trajnom mediju, odnosno da se ugovor smatra se sklopljenim kad potrošač potpisanu ponudu pošalje trgovcu, nisu u skladu sa Direktivom 2011/83/EU od 25. listopada 2011. godine</p>		
--	--	--	--	--

22.	Igor Doubek	NACRT KONAČNOG PRIJEDLOGA ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA , članak 10.	Trebalo bi brisati stavak 2. Obrazloženje : Budući da ponude u takvoj vrsti ugovaranja, na daljinu, skoro nikada ne sadrže sve elemente ugovora one ne bi trebale nikako zamijeniti klasični ugovor.	Odbijen	Primjedba se odbija, obzirom da predugovorne obavijesti(ponuda) čine sastavni dio ugovora sukladno europskom potrošačkom zakonodavstvu.
23.	Hrvatski Telekom d.d.	NACRT KONAČNOG PRIJEDLOGA ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA , članak 10.	HT Grupa predlaže da se u predmetni članak doda stavak (3) koji glasi: (3) Odredbe ovog članka primjenjuju se na trgovce osim u slučaju kada je prodaja na daljinu propisana posebnim zakonom. Podredno ukoliko nije prihvatljiv prijedlog da se doda stavak 3 kako je navedeno HT Grupa predlaže da se stavak (2) izmijeni na način da glasi: (2) Ugovor iz stavka 1. Ovog članka smatra se sklopljenim kad potrošač da svoj pisani pristanak na ponudu putem trajnog medija što uključuje elektroničku poštu, SMS i glasovni poziv koji se snima. Obrazloženje prijedloga: Propisi koji definiraju prodaju putem telefona a koji se primjenjuju na tržištu elektroničkih komunikacijskih (Zakon o elektroničkim komunikacijama te izmjene Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga koji je stupio na snagu 01.05.2015. godine) već su sada usklađene sa ZZP-om te uređuju prodaju na daljinu što uključuje i prodaju putem telefona na način da: § U slučaju sklapanja ugovora na daljinu operator mora korisniku bez odgode dostaviti potvrdu na prikladnom trajnom mediju o sklopljenom ugovoru s naznačenim informacijama o ugovorenoj javnoj komunikacijskoj usluzi, trajanju ugovora te o pravu na raskid ugovora, poštujući pritom odredbe posebnog zakona § Ugovor sklopljen na daljinu (telefonskim putem) smatra se sklopljenim s danom slanja potvrde o sklapanju ugovora korisniku Dodatno svi operatori prilikom prodaje putem telefona, vrše dodatnu kontrolu prodaje na način da se obavlja kontrolni poziv od strane drugog djelatnika koji zove korisnika i provjerava da li je korisnik razumio	Prihvaćen	Primjedba se prihvaća na način da su od primjene ovoga članka izuzeti ugovori sklopljeni temeljem Zakona o elektroničkim komunikacijama i na njemu temeljenih provedbenih propisa, a čime je ova problematika detaljno uređena.

			<p>uvjete prodaje putem telefona. S obzirom na izmjene koje su uvedene na tržištu elektroničkih komunikacijskih usluga od 01. svibnja 2015. godine, potrebno je određeno razdoblje primjene istih da se vidi da li postoji potreba za izmjenom postojeće procedure, te se iste mogu na najučinkovitiji način obuhvatiti izmjenama i dopunama prethodno navedenog Pravilnika HAKOM-a koji detaljno uređuje to područje odnosa krajnjih korisnika javnih komunikacijskih usluga i operatora. Stoga HT Grupa smatra da se na tržište elektroničkih komunikacijskih usluga trebaju primjenjivati Zakon o elektroničkim komunikacijama (dalje: ZEK) i Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (dalje: Pravilnik) kao Lex specialis a što je potvrdio u sudskoj praksi i Visoki upravni sud po pitanju definicije potrošača na telekom tržištu i to iz slijedećih razloga: § Predložene izmjene idu na štetu potrošača – potrošačima se uvođenjem obveze slanja operatorima potpisane ponude odgađa vrijeme realizacije usluge koju je ugovorio s operatorom putem telefona a koju je potrošač voljno izabrao i koja može biti povoljnija u odnosu na postojeću uslugu. Posebice kod postojećih korisnika telefonskom prodajom omogućuju se uvijek za korisnika povoljnije i jeftinije usluge, prilagođene njihovim korisničkim navikama i potrebama. Operatorima je interes imati zadovoljnog korisnika koji neće otići konkurenciji i u tom smislu će štiti i njega i njegova potrošačka prava kao i omogućiti da na jednostavna i brz način dobije uslugu bez nepotrebnog dodatnog angažmana slanjem potpisane ponude, kojeg većina korisnika i ne želi ako putem telefona ugovara uslugu. § Potrošači su postojećim ZPP-om te ZEK-om i Pravilnikom zaštićeni budući da: i. Moraju dati nedvosmisleni pristanak putem telefona koji se razgovor snima ii. Nakon prodajnog razgovora operator mora korisniku bez odgode dostaviti potvrdu na prikladnom trajnom mediju o sklopljenom ugovoru s naznačenim informacijama o ugovorenoj javnoj komunikacijskoj usluzi, trajanju ugovora te o pravu na raskid ugovora, poštujući pritom odredbe posebnog zakona iii. Ugovor sklopljen na daljinu (telefonskim putem) smatra se sklopljenim s danom slanja potvrde o sklapanju ugovora korisniku, od kojeg trenutka počinje teći rok od 14 dana u kojem potrošač može raskinuti ugovor bez ikakvih posljedica. iv. Ukoliko operator ne može dokazati da je potrošaču dostavio potvrdu o sklopljenom ugovoru, potrošač može ugovor raskinuti u roku do 12 mjeseci od kada mu je usluga realizirana. v. U slučaju spora u pogledu toga je li ugovor stvarno zaključen teret dokaza je na trgovcu (kao onoj strani koja treba utužiti svoje potraživanje iz takvog ugovora), a ZPP izrijekom zabranjuje ugovorno prebacivanje tereta dokaza na potrošača određujući takvu</p>		
--	--	--	---	--	--

		<p>ugovornu odredbu nepoštenom. Dakle, izostanak pisanog dokaza predstavlja rizik samo za trgovca, ne i za potrošača. § Uvođenje ove obveze će dovesti do produljenja procesa sklapanja ugovora te realizacije usluge potrošaču koja će onemogućiti potrošača da brzo i jednostavno dobije uslugu koja je za njega povoljnija i koju želi (većina korisnika želi ili ima izrazitu potrebu da mu se elektroničke komunikacijske usluge operatora realiziraju u kratkom roku od trenutka kada su istu zatražili). Stoga će primjena predložene odredbe imati izrazito negativan utjecaj na prodaju putem telefona na način da se cijeli proces dodatno produljuje na slijedeći način: § Operator vrši prodajni razgovor sa potrošačem, § Operator šalje ponudu potrošaču, § Potrošač potpisuje ponudu i šalje je poštom preporučeno s povratnicom operatoru da može dokazati od kada se smatra da je ugovor sklopljen (dodatni trošak za potrošača), § Tek nakon što poštom zaprimi potpisanu ponudu operator kreće u postupak realizacije usluge. § Predložene izmjene nisu u skladu sa Digital Single Market strategijom Europske komisije na način da je primjena ove odredbe u direktnoj suprotnosti sa ciljevima Europske Komisije koja želi poticati E-prodaju. Operatori smatraju da je postojeća Direktiva u suprotnosti sa novom DSM strategijom koja se temelji na tri osnovna stupa: § bolji pristup za potrošače i poslovne subjekte digitalnim uslugama i kupovini putem interneta na području cijele EU § stvaranje boljih i jednakih uvjeta za razvoj digitalnih mreža i usluga § maksimiziranje potencijala rasta digitalne ekonomije Zaključno, „E-Commerce“ je dio EU Scoreboard koji je instrument za nadzor Europske Komisije te negativan razvoj e-trgovine u pojedinoj državi članici može rezultirati kontrolom od strane EU komisije. § Predložene izmjene ZPP-a na način da je u slučaju sklapanja ugovora o uslugama na daljinu putem telefona, trgovac dužan potrošaču dostaviti ponudu na trajnom mediju, odnosno da se ugovor smatra se sklopljenim kad potrošač potpisanu ponudu pošalje trgovcu, nisu u skladu sa Direktivom 2011/83/EU od 25. listopada 2011. godine o pravima potrošača koja u članku 8. točki 6. navodi slijedeće: „ Kada se ugovor na daljinu sklapa telefonom, države članice mogu predvidjeti da trgovac mora potvrditi ponudu koju daje potrošaču, za kojeg ponuda postaje obvezujuća kad potpiše tu ponudu ili pošalje svoj pisani pristanak. Države članice mogu predvidjeti i da takve potvrde moraju biti na trajnom nosaču podataka.“ Stoga, u slučaju da MINGO ne prihvati primjenu lex specialis (ZEK + Pravilnik), HT Grupa smatra da je potrebno uskladiti predmetnu odredbu sa tekstom čl.6. Direktive te omogućiti da potrošač da svoj nedvosmisleni pristanak putem trajnog medija što uključuje e-mail, SMS i poziv koji se snima.</p>		
--	--	---	--	--

24.	Zagrebačka banka d.d.	NACRT KONAČNOG PRIJEDLOGA ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA , članak 12.	U čl. 12. Zakona o izmjenama i dopunama kojim se mijenja čl. 125.st.2. je očita pogreška u navođenju „trgovačkog suda“ kao „rgovačkog suda“.	Prihvaćen	Primjedba se prihvaća.
25.	Regionalna organizacija zaštite potrošača	NACRT KONAČNOG PRIJEDLOGA ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA , članak 12.	Prijedlog: Članak 125. stavak 2. tekst „na čijem se području provodi savjetovanje potrošača iz članka 132. ovog Zakona“ mijenja se i glasi: „sa više od 30.000 stanovnika“. Obrazloženje: Zakonom je određeno da moraju sve lokalne samouprave moraju imati organizirano savjetovanje, pa ova odredba da su članovi NVZP samo lokalne samourpave koje imaju organizirano savjetovanje, insinuira da ne moraju poštivati zakon. Lokalne samouprave su gradovi i općine. U Republici Hrvatskoj ustrojeno je ukupno 555 jedinica lokalne samouprave, i to 428 općina i 127 gradova te 20 jedinica područne (regionalne) samouprave, odnosno županija, po tome će NVZP imati brojniji sastav od Sabora RH.	Odbijen	Izmjene članka koji navodi sudionik savjetovanja nisu predmet Nacrta prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača.

		NACRT KONAČNOG PRIJEDLOGA ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA , članak 13.	Članak 134. stavak 1. mijenja se i glasi: "Nadzor nad provođenjem ovoga Zakona obavljaju tržišni inspektori Ministarstva gospodarstva u skladu s ovlastima određenim Zakonom o inspekcijama u gospodarstvu" Obrazloženje: U sadašnjem prijedlgu insinuira se ja odtređeni Zakon jer se spominje u jednini, a nije izrijekom rečeno koji, što dovodi do neoređenosti i nerazumljivosti za "prosječnog" potrošača. A i nije tajna o kojem se zakonu radi	Odbijen	U članku 13. kojim se izmjenjuje članak 134. važećeg Zakona koristi se uobičajeni nomotehnički izričaj prilikom izrade normativnih akata a sukladno pravilima struke.
26.	Igor Doubek	NACRT KONAČNOG PRIJEDLOGA ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA , članak 14.	Prijedlog Ministarstva za izmjenu točke 5. nije prihvatljiv jer kako sam već rekao u obrazloženju za članak 21. potrošačima nije u interesu da Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača ima ovlast da pravilnikom propisuje uvjete i način provođenja sezonskog sniženja mimo zakona, odnosno rasprave u Saboru. Točka 6.-Ne slažem se da se ta točka briše, već da se preformulira tako da glasi : „najveći postotak na početku sezonskog sniženja se ne odnosi na najmanje jednu petinu količine svih proizvoda koji se prodaju na sezonskom sniženju.” Obrazloženje : ne vidim niti jedan opravdani razlog zašto ne bi postojala sankcija koja bi trgovca odvrćala da privlači potrošače lažnim sniženjima. Prijedlog Ministarstva u stavku 3. za točku 3. treba izmijeniti tako da glasi : „nije potrošaču predao jasne i razumljive isprave iz članka 42. točke 6. ovoga Zakona“. Obrazloženje : potrošaču nije dovoljno obavještanje i predočenje isprava iz članka 42. jer normalna osoba nema neogranočenu moć pamćenja njihovog sadržaja. Međutim, ako ima te papire može ih konzultirati kada god mu to bude potrebno. Zar se vama u Ministarstvu nikada nije dogodilo da ste zaboravili kako se uključuje neka funkcija na aparatu koji rijetko koristite? Da niste imali uputstvo što biste učinili?	Odbijen	Prijedlog se odbija, obzirom da prema mišljenju Europske komisije ista predstavlja povredu europskog prava, poglavito Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi. Zadržavanje takve odredbe imalo bi za posljedicu pokretanje postupka povrede prava protiv Republike Hrvatske.

27.	Zagrebačka banka d.d.	NACRT KONAČNOG PRIJEDLOGA ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA , članak 15.	U čl. 15. Zakona o izmjenama i dopunama kojim se mijenja čl. 138. st.1. toč. 14. prekršajnu odredbu treba uskladiti s odredbom članka 10. stavka 6. na koju se odnosi odnosno potrebno je brisati riječi „na prodajnom mjestu“.	Prihvaćen	Primjedba se prihvaća.
28.	Igor Doubek	PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE, članak 17.	U nacrtu Ministarstva članak 17. u Prijelaznim odredbama se valjda odnosi na predloženu izmjenu članka 144. koji bi tada trebao glasiti (U navodnicima je dodano ono što je ispušteno) : Članak 144. mijenja se i glasi : (1) Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača donijet će pravilnik za čije je donošenje ovlašten ovim Zakonom iz članka “21. stavak” 2. ovoga Zakona u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona. (2) Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača donijet će pravilnik za čije je donošenje ovlašten ovim Zakonom iz članka 7. “stavak 9”. ovoga Zakona u roku od 30 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona. Treba brisati stavak 1. Obrazloženje : Smatram da u svjetlu mog komentara za promjene u članku 21. treba odustati od prvog stavka!	Odbijen	Prijedlog se odbija, obzirom da isti u potpunosti odudara od nomotehničkih pravila izrade normativnih akata.

	Igor Doubek	PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE, Članak 18.	Ovo se valjda odnosi na izmjene članka 146., dakle : Članak 146. mijenja se i glasi :	Odbijen	Primjedba nije prihvaćena, obzirom da ista u potpunosti odudara od nomotehničkih pravila izrade normativnih akata.
	Igor Doubek	PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE, Članak 19.	Ovo se valjda odnosi na izmjene članka 149., dakle : Članak 149. mijenja se i glasi :	Odbijen	Primjedba nije prihvaćena, obzirom da ista u potpunosti odudara od nomotehničkih pravila izrade normativnih akata.

29.	Zagrebačka banka d.d.	PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE, Članak 19.	U čl. 19. bi trebalo ispraviti numeraciju članaka Zakona o izmjenama i dopunama koji se odnose na članke 137. i 138. Zakona o zaštiti potrošača.	Prihvaćen	Primjedba se prihvaća.
-----	-----------------------	--	--	-----------	------------------------