

# HRVATSKI SABOR

723

Na temelju članka 89. Ustava Republike Hrvatske, donosim

## ODLUKU

### O PROGLAŠENJU ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA

Proglašavam Zakon o zaštiti potrošača, koji je Hrvatski sabor donio na sjednici 21. ožujka 2014. godine.

Klasa: 011-01/14-01/62

Urbroj: 71-05-03/1-14-2

Zagreb, 25. ožujka 2014.

Predsjednik

Republike Hrvatske

**Ivo Josipović**, v. r.

## ZAKON

### O ZAŠTITI POTROŠAČA

Dio I.

#### TEMELJNE ODREDBE

Članak 1.

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

1. pravo na zaštitu ekonomskih interesa potrošača
2. pravo na zaštitu od opasnosti za život, zdravlje i imovinu
3. pravo na pravnu zaštitu potrošača

4. pravo na informiranje i izobrazbu potrošača
5. pravo na udruživanje potrošača u svrhu zaštite njihovih interesa
6. pravo na predstavljanje potrošača i sudjelovanje predstavnika potrošača u radu tijela koja rješavaju pitanja od njihova interesa.

#### Članak 2.

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

#### *Usklađivanje s pravnim aktima Europske unije*

#### Članak 3.

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

1. Direktivom Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima (SL L 95, 21. 4. 1993.)
2. Direktivom 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. Direktivom 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. Direktivom 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća (»Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi«) (Tekst značajan za EGP) (SL L 149, 11. 6. 2005.)
5. Direktivom 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. Direktivom 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. Direktivom 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i

Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (Tekst značajan za EGP) (SL L 304, 22. 11. 2011.).

### *Odnos prema drugim zakonima*

#### Članak 4.

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

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

### *Pojmovi*

#### Članak 5.

Pojedini pojmovi u smislu ovoga Zakona imaju 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 obavezan 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, katalogi, telefoni s ljudskim posredovanjem i bez njega, radio, videofon, videotekst, telefaks, televizija, internet i elektronička pošta

25. »*trajni medij*« je svako sredstvo koje omogućava potrošaču ili trgovcu da pohrani informacije koje su njemu osobno namijenjene 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.

## Dio II.

# POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA

## Glava I.

### OPĆE ODREDBE

#### *Označavanje*

#### Članak 6.

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

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

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

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

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

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

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

#### Članak 7.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### *Uvjeti prodaje*

#### Članak 8.

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

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

(3) Posebne uvjete prodaje trgovac može odobriti za:

– pojedine proizvode ili skupinu proizvoda

– pojedine skupine potrošača

– pojedine oblike plaćanja.

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

### *Račun*

#### Članak 9.

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

(2) Ispostavljanje računa nije dopušteno naplaćivati.



(3) Na ispostavljanje i sadržaj računa na odgovarajući se način primjenjuju odredbe posebnih propisa kojima se uređuje obveza ispostavljanja računa.

### *Pisani prigovor*

#### Članak 10.

(1) Trgovac je dužan omogućiti potrošaču podnošenje pisanog prigovora u svojim poslovnim prostorijama i bez odgađanja pisanim putem potvrditi njegov primitak.

(2) Osim obveze iz stavka 1. ovoga članka, trgovac je dužan potrošaču omogućiti podnošenje pisanog prigovora putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte.

(3) Trgovac je dužan u poslovnim prostorijama vidljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora iz stavaka 1. i 2. ovoga članka.

(4) Osim obveze iz stavaka 1., 2. i 3. ovoga članka, trgovac koji pruža javnu uslugu dužan je na ispostavljenom računu vidljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora.

(5) Trgovac je dužan u pisanom obliku odgovoriti na prigovore iz stavaka 1., 2. i 4. ovoga članka u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora.

(6) Trgovac je dužan voditi i čuvati evidenciju prigovora potrošača iz stavaka 1., 2. i 4. ovoga članka na trajnom mediju godinu dana od dana primitka pisanog prigovora potrošača.

### *Raspolaganje osobnim podacima potrošača*

#### Članak 11.

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

### *Popravak i/ili održavanje proizvoda*

#### Članak 12.

(1) Za usluge popravaka i održavanja proizvoda čija je vrijednost veća od 500,00 kuna trgovac je dužan potrošaču ispostaviti ponudu s opisom radova te upotrijebljenog materijala i dijelova za popravak.

(2) Ako se tijekom popravka pojavi potreba za dodatnim radovima i ugradnjom dodatnih dijelova, trgovac je dužan postupiti 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.

### *Plaćanje novčanih obveza*

#### Članak 14.

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

### *Neplaćena dospjela novčana potraživanja*

#### Članak 15.

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

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

(3) U vezi s osporenim neplaćenim dospjelim novčanim potraživanjima, trgovcu koji pruža javnu uslugu, nije dopušteno pokretanje postupka prisilne naplate do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka.

### *Ambalaža*

#### Članak 16.

(1) Ambalaža ne smije dovoditi potrošača u zabludu u vezi s masom i veličinom proizvoda te mora biti sukladna s posebnim propisima kojima se propisuju zahtjevi za ambalažu.

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

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

## *Ostavljanje oglasnih poruka i materijala*

### Članak 17.

- (1) Zabranjeno je ostavljanje oglasnih poruka i materijala u ili na poštanskim sandučićima te na ili ispred kućnih vrata potrošača ako je takva zabrana na njima jasno napisana.
- (2) Za ostavljanje oglasnih poruka i materijala odgovoran je trgovac čija se roba i usluge oglašavaju na oglasnim porukama i materijalima.

### Glava II.

## POSEBNI OBLICI PRODAJE

### *Opće odredbe*

### Članak 18.

- (1) Posebnim oblicima prodaje smatra se prodaja proizvoda i usluga po cijenama nižim od cijena u redovnoj prodaji.
- (2) Prodaja iz stavka 1. ovoga članka obuhvaća, 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.

### *Rasprodaja*

### Članak 20.

Rasprodaja je prodaja proizvoda po nižoj cijeni u slučaju:

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

### *Sezonsko sniženje*

#### Članak 21.

- (1) Sezonskim sniženjem smatra se prodaja proizvoda po sniženoj cijeni nakon proteka sezone, i to najviše tri puta godišnje.
- (2) Sezonsko sniženje započinje u razdoblju između 27. prosinca i 10. siječnja, 1. i 15. travnja, odnosno 10. i 25. kolovoza i može trajati najdulje 60 dana.
- (3) 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.

### *Proizvod s greškom*

#### Članak 22.

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

### *Proizvod kojem istječe rok uporabe*

#### Članak 23.

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

### Glava III.

## JAVNE USLUGE KOJE SE PRUŽAJU POTROŠAČIMA

### *Opće odredbe*

#### Članak 24.

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

1. distribucija električne energije
2. distribucija prirodnog plina
3. distribucija toplinske energije
4. elektroničke komunikacijske usluge
5. javna vodoopskrba i javna odvodnja
6. opskrba plinom u javnoj usluzi
7. obavljanje dimnjačarskih poslova
8. opskrba električnom energijom u univerzalnoj usluzi
9. poštanske usluge
10. prijevoz putnika u javnom prometu
11. prikupljanje miješanog i biorazgradivog komunalnog otpada.

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

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

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

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

## *Reklamacije potrošača – korisnika javnih usluga*

### Članak 25.

(1) Tijelo javne vlasti koje uređuje pružanje javnih usluga potrošačima dužno je osnovati savjetodavno tijelo u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača 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.

### *Priključak na distribucijsku mrežu*

### Članak 26.

Trgovac koji pruža javnu uslugu putem distribucijske mreže mora omogućiti potrošačima priključak na distribucijsku mrežu i uporabu priključka i mreže te pružanje usluga u skladu s posebnim propisima, koncesijskim ugovorima ili općim aktima jedinice lokalne i područne

(regionalne) samouprave na čijem području se usluga pruža, pod nediskriminirajućim, unaprijed poznatim i ugovorenim uvjetima.

### *Obustavljanje pružanja javne usluge*

#### Članak 27.

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

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

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

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

### *Održavanje kvalitete javne usluge*

#### Članak 28.

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

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

#### Članak 29.

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

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

## Glava IV.

### NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA

#### Odjeljak I.

#### Opće odredbe

#### *Područje primjene*

#### Članak 30.

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

(2) Odredbe ove glave Zakona ne utječu na:

1. primjenu pravila ugovornog prava, poglavito pravila o sklapanju, valjanosti i pravnim učincima ugovora
2. primjenu propisa kojima se uređuje zdravstvena ispravnost i sigurnost proizvoda
3. primjenu propisa kojima se određuje nadležnost sudova
4. primjenu propisa kojima se određuju uvjeti zasnivanja ili sustavi odobravanja uređenih profesija, kao ni na primjenu propisom predviđenih deontoloških pravila određenih profesija ili nekih drugih posebnih pravila kojima se uređuju uređene profesije, a kojima je svrha održati visok stupanj profesionalnog integriteta tih profesija.

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

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

#### *Zabrana nepoštene poslovne prakse*

#### Članak 31.

Nepoštena poslovna praksa je zabranjena.



## *Pojam nepoštene poslovne prakse*

### Članak 32.

(1) Poslovna praksa je nepoštena:

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

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

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

(4) Nepoštenom poslovnom praksom posebno se smatra:

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

### Odjeljak II.

#### Zavaravajuća poslovna praksa

##### *Zavaravajuće radnje*

### Članak 33.

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

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

1. postojanje ili priroda proizvoda

2. osnovna obilježja proizvoda, kao što su njegova dostupnost, koristi, rizici, izvedba, sastav, pripadci, postojanje postprodajne pomoći potrošaču i sustava rješavanja pritužbi, metode i datum izrade ili nabave, dostava, podobnost za ostvarivanje svrhe, način korištenja, količina, specifikacija, zemljopisno ili tržišno podrijetlo, rezultati koji se očekuju od njegove uporabe ili rezultati i bitni pokazatelji testova ili provjera provedenih na proizvodu

3. opseg obveza trgovca, motivi poslovne prakse te priroda postupka prodaje, bilo koja izjava ili simbol koji se odnosi na izravno ili neizravno sponzorstvo ili odobrenje trgovca ili proizvoda

4. cijena proizvoda ili način na koji je ona izračunata ili postojanje određene pogodnosti u odnosu na cijenu

5. potreba servisiranja, rezervnih dijelova, zamjene ili popravka

6. priroda, obilježja i prava trgovca ili njegova zastupnika, kao što su njegov identitet, imovina, kvalifikacije, status, odobrenja, članstvo u određenim udruženjima ili povezanost s nekim drugim subjektima, njegovo industrijsko, komercijalno ili intelektualno vlasništvo, nagrade i priznanja

7. prava potrošača, uključujući prava koja potrošač ima na temelju pravila o odgovornosti za materijalne nedostatke

8. rizici kojima potrošač može biti izložen.

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

1. bilo koji oblik stavljanja proizvoda na tržište, uključujući i usporedno oglašavanje koje dovodi do poistovjećivanja tog proizvoda s nekim drugim proizvodom, zaštićenim znakom, zaštićenim imenom ili drugim znakom raspoznavanja konkurenta na tržištu

2. nepoštivanje obveza, od strane trgovca, koje proizlazi iz pravila postupanja trgovaca koja ga obvezuju, uz pretpostavku da ta obveza ne predstavlja tek namjeru već je riječ o čvrstoj obvezi koju je moguće provjeriti te uz pretpostavku da je trgovac u okviru poslovne prakse naznačio da je vezan tim pravilima postupanja.

### *Zavaravajuća propuštanja*

#### Članak 34.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### *Postupci koji predstavljaju zavaravajuću poslovnu praksu*

#### Članak 35.

Zavaravajućom poslovnom praksom smatraju se sljedeći postupci:

1. tvrdnja trgovca da je potpisnik određenog pravila postupanja trgovaca, iako to nije slučaj

2. isticanje zaštitnih znakova, znakova kvalitete ili sličnih znakova bez potrebnog odobrenja
3. tvrdnja da je pravila postupanja trgovaca koja taj trgovac primjenjuje odobrilo ovlašteno tijelo, iako to nije slučaj
4. tvrdnja trgovca da je njegovu djelatnost, njegovu poslovnu praksu ili njegov proizvod odobrilo, preporučilo ili dopustilo ovlašteno tijelo ili privatno tijelo, iako to nije slučaj ili ista takva tvrdnja u slučaju kada njegova poslovna praksa ili proizvod ne udovoljava zahtjevima za izdavanje tog odobrenja, preporuke ili dopuštenja
5. pozivanje na kupnju proizvoda po određenoj cijeni, bez isticanja činjenice da trgovac ima opravdane razloge vjerovati da neće biti u mogućnosti ponuditi isporuku tog ili sličnog proizvoda po navedenoj cijeni, u vrijeme i u količini koji su razumni s obzirom na proizvod, opseg oglašavanja proizvoda i ponuđenu cijenu, odnosno da neće biti u mogućnosti osigurati da drugi trgovac isporuči taj ili sličan proizvod po navedenoj cijeni, u vremenu i u količini koji su razumni s obzirom na navedene okolnosti
6. pozivanje na kupnju proizvoda po određenoj cijeni, a zatim odbijanje da se potrošaču pokaže oglašavani proizvod ili odbijanje prihvatanja narudžbe potrošača, odnosno dostave proizvoda u razumnom roku ili pokazivanje neispravnog primjerka proizvoda, a sve s namjerom promidžbe nekog drugog proizvoda
7. lažno tvrditi da će proizvod biti dostupan samo u vrlo ograničenom razdoblju ili da će biti dostupan jedino pod posebnim uvjetima u vrlo ograničenom razdoblju, a radi navođenja potrošača da odmah donese odluku o kupnji, čime mu se uskraćuje mogućnost ili vrijeme potrebno da donese odluku utemeljenu na saznanju o svim relevantnim okolnostima
8. obvezati se potrošaču na pružanje nekih postprodajnih usluga, komunicirajući prije odluke o kupnji s potrošačem na jeziku koji nije službeni jezik države članice Europske unije u kojoj se trgovac nalazi, a zatim omogućiti pružanje tih usluga samo na nekom drugom jeziku, a da potrošač na to nije bio jasno upozoren prije sklapanja ugovora
9. tvrditi ili na drugi način stvarati dojam da se proizvod može zakonito prodati, kada to nije slučaj
10. predstavljati potrošaču prava koja mu po zakonu i inače pripadaju kao posebnost ponude trgovca
11. koristiti uredničke sadržaje u medijima radi plaćene promidžbe proizvoda a da u tim sadržajima nije jasno izraženo riječima, znakovima ili zvukovima koje potrošač može jasno prepoznati, da je riječ o promidžbi
12. iznositi netočne tvrdnje u vezi s prirodom i obujmom rizika kojem bi mogla biti izložena osobna sigurnost potrošača ili članova njegove obitelji u slučaju da potrošač ne kupi proizvod

13. oglašavati proizvod koji je sličan proizvodu koji je proizveo neki drugi proizvođač i to na način da se namjerno navodi potrošača na pogrešan zaključak da je oglašavani proizvod proizveo taj drugi proizvođač
14. uspostavljanje, vođenje ili promidžba piramidalnog sustava promidžbe, pri čemu potrošač mora dati određenu činidbu kako bi mogao dobiti određenu naknadu, i to prije svega zbog toga jer je uveo u sustav nove potrošače, a ne zbog toga jer je kupio ili konzumirao proizvod
15. tvrditi da će trgovac uskoro prestati sa svojom djelatnošću ili da će se preseliti u druge poslovne prostorije, iako to nije slučaj
16. tvrditi da proizvod može omogućiti dobitak u igrama na sreću
17. lažno tvrditi da proizvod može izliječiti bolest, disfunkcionalnost ili malformaciju
18. prenošenje netočnih obavijesti u vezi sa stanjem na tržištu ili dostupnosti proizvoda, s namjerom da se navede potrošača da kupi proizvod pod uvjetima koji su nepovoljniji od uobičajenih tržišnih uvjeta
19. tvrditi u okviru poslovne prakse da se raspisuje nagradna igra ili promocija, a da se ne dodijeli opisana nagrada ili njezin razuman ekvivalent
20. označavanje proizvoda oznakama »gratis«, »besplatno«, »bez naknade« ili sličnim oznakama ako potrošač mora za taj proizvod platiti bilo koji iznos različit od nužnih troškova odgovaranja na poslovnu praksu, troškova dostave ili primitka proizvoda
21. uvrštavanje u promidžbene materijale računa ili nekog drugog zahtjeva za plaćanje kojim se kod potrošača stvara dojam da je već naručio oglašavani proizvod koji se nudi, iako to nije slučaj
22. lažno tvrditi ili stvarati dojam da trgovac ne djeluje u okviru svoje poslovne djelatnosti, odnosno djelatnosti slobodnog zanimanja ili lažno predstavljanje trgovca kao potrošača
23. stvaranje lažnog dojma da su postprodajne usluge u vezi s proizvodom dostupne i u državi članici Europske unije koja je različita od one u kojoj je proizvod prodan.

### Odjeljak III.

#### Agresivna poslovna praksa

##### *Pojam*

##### Članak 36.

Poslovna praksa smatra se agresivnom ako u konkretnom slučaju, uzimajući u obzir sva obilježja i okolnosti slučaja korištenjem uznemiravanja, prisile, uključujući fizičku silu ili prijetnju te nedopušten utjecaj, u bitnoj mjeri umanjuje ili je vjerojatno da će umanjiti slobodu izbora ili

postupanja prosječnog potrošača u vezi s proizvodom te ga time navede ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o kupnji koju inače ne bi donio.

### *Uznemiravanje, prisila i nedopušten utjecaj*

#### Članak 37.

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

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

### *Postupci koji predstavljaju agresivnu poslovnu praksu*

#### Članak 38.

(1) Agresivnom poslovnom praksom smatraju se sljedeći postupci:

1. stvaranje dojma da potrošač ne može napustiti poslovne prostorije sve dok ne sklopi ugovor
2. posjećivanje potrošača u njegovu domu, ignorirajući pritom zahtjev potrošača da se napusti njegov dom ili da ga se više ne posjećuje, osim u slučaju i u mjeri u kojoj je to opravdano radi propisima predviđenog prisilnog ispunjenja ugovorne obveze
3. ustrajno i neželjeno komuniciranje s potrošačem putem telefona, telefaksa, elektroničke pošte ili drugog sredstva daljinske komunikacije, osim u slučajevima i u mjeri u kojoj je to opravdano zbog propisima predviđenog prisilnog ispunjenja ugovorne obveze
4. traženje od potrošača koji postavlja odštetni zahtjev na temelju police osiguranja da dostavi određene dokumente koji, po razumnoj ocjeni, nisu relevantni za ocjenu opravdanosti tog zahtjeva ili sustavno izbjegavanje davanja odgovora na ustrajno dopisivanje potrošača, s namjerom da ga se odvрати od ostvarivanja prava koja mu pripadaju na temelju ugovora

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

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

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

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

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

### Dio III.

## POTROŠAČKI UGOVORNI ODNOSI

### Glava I.

#### Opće odredbe

#### *Područje primjene*

#### Članak 39.

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

#### Članak 40.

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

1. o pružanju socijalnih usluga, uključujući usluge socijalnog stanovanja, skrbi o djeci, skrbi o osobama ili obiteljima kojima je potrebna stalna ili privremena pomoć, uključujući i dugoročnu skrb

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

*Pravna priroda zakonskih odredbi kojima se uređuju potrošački ugovori*

Članak 41.

- (1) Potrošač se ne može odreći niti mu se mogu ograničiti prava koja ima na temelju ovoga Zakona ili drugih zakona kojima se štite prava potrošača.
- (2) Ugovorne odredbe koje su za potrošača nepovoljnije od onih propisanih ovim Zakonom ili drugim zakonima kojima se uređuje zaštita potrošača ništete su.



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

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

### *Obveza obavještavanja*

#### Članak 42.

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

1. glavnim obilježjima robe ili usluge, u mjeri u kojoj je to prikladno s obzirom na robu ili uslugu te medij koji se koristi za prijenos obavijesti

2. nazivu i sjedištu trgovca, telefonskom broju te, ako postoji, adresi elektroničke pošte

3. maloprodajnoj cijeni robe ili usluge, a ako priroda robe ili usluge ne omogućava da cijena bude razumno izračunata unaprijed, o načinu izračuna cijene te, ako je primjenjivo, ostalim troškovima prijevoza, dostave ili poštanskih usluga, odnosno o tome da ti troškovi mogu biti naplaćeni, ako ih nije moguće razumno izračunati unaprijed

4. ako je primjenjivo, uvjetima plaćanja, uvjetima isporuke robe ili pružanja usluge, roku isporuke robe ili pružanja usluge te načinu rješavanja potrošačkih pritužbi od strane trgovca

5. tome da je, uz odgovornost za materijalne i pravne nedostatke ispunjenja, za određenu robu ili uslugu izdano jamstvo te uvjetima njegova korištenja, ako je jamstvo izdano

6. ispravama koje je proizvođač priredio radi lakše i sigurnije uporabe proizvoda kao što su jamstvo, tehničke upute, upute za sklapanje, upute za uporabu, popis ovlaštenih servisa, upozorenje o mogućoj opasnosti pri uporabi, a koje moraju biti istovjetne s izvornikom i napisane jasno, vidljivo i čitljivo na hrvatskom jeziku i latiničnim pismom

7. postojanju usluga koje se nude nakon prodaje te uvjetima korištenja tih usluga, ako trgovac pruža takve usluge

8. trajanju ugovora te, ako je ugovor sklopljen na neodređeno vrijeme ili ako je predviđeno da bude automatski produžen, o uvjetima otkaza ili raskida ugovora

9. ako je primjenjivo, funkcionalnosti digitalnog sadržaja, uključujući potrebne mjere tehničke zaštite tih sadržaja

10. ako je primjenjivo, interoperabilnosti digitalnog sadržaja s računalnom ili programskom opremom za koju trgovac zna ili bi morao znati.

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

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

### *Ispunjenje ugovora*

#### Članak 43.

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

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

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

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

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

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

### *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.

### *Prelazak rizika kod ugovora o kupoprodaji*

#### Članak 45.

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

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

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

### *Slanje proizvoda bez narudžbe potrošača*

#### Članak 46.

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

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

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

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

### *Dodatna plaćanja*

#### Članak 47.

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

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

### *Troškovi telefonske komunikacije*

#### Članak 48.

Ako je trgovac uspostavio telefonsku liniju kako bi ga potrošači mogli telefonski kontaktirati u vezi sa sklopljenim ugovorom, potrošač koji kontaktira trgovca na taj način plaća poziv po tarifi koja ne smije biti viša od osnovne tarife.

#### Glava II.

### NEPOŠTENE ODREDBE U POTROŠAČKIM UGOVORIMA

#### *Pojam nepoštene ugovorne odredbe*

#### Članak 49.

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

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

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

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

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

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

## Članak 50.

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

1. odredba o ograničenju ili isključenju odgovornosti trgovca za štetu uzrokovanu smrću ili tjelesnom ozljedom potrošača, ako je šteta posljedica štetne radnje trgovca
2. odredba o ograničenju ili isključenju prava koja potrošač ima prema trgovcu ili nekoj trećoj osobi u slučaju potpunog ili djelomičnog neispunjenja ugovora, uključujući i odredbu o isključenju prijeboja potrošačeva duga s dugom koji trgovac ima prema potrošaču
3. odredba kojom se potrošač obvezuje na ispunjenje ugovorne činidbe, dok je ispunjenje obveze trgovca uvjetovano okolnošću čije ispunjenje ovisi isključivo o volji trgovca
4. odredba kojom se predviđa da trgovac zadrži plaćeno od strane potrošača kada ovaj odluči da neće sklopiti, odnosno ne ispuni ugovor, dok se isto pravo ne predviđa za potrošača u slučaju da trgovac ne želi sklopiti, odnosno ne ispuni ugovor
5. odredba kojom se potrošač obvezuje platiti nadoknadu štete zbog neispunjenja koja je znatno veća od stvarne štete
6. odredba kojom se trgovca ovlašćuje na raskid ugovora na temelju njegove diskrecijske ocjene, dok isto pravo nije predviđeno i za potrošača
7. odredba kojom se trgovca ovlašćuje da, u slučaju kada raskine ugovor, zadrži plaćeno za usluge koje još nije obavio
8. odredba kojom se trgovca ovlašćuje na otkaz ugovora sklopljenog na neodređeno vrijeme bez ostavljanja razumnog otkaznog roka, osim u slučajevima kada postoje opravdani razlozi za otkaz
9. odredba kojom se određuje da će se ugovor na određeno vrijeme produljiti na neodređeno ili određeno vrijeme ne izjavi li potrošač, prije prestanka ugovora, da ne želi produljenje ugovora, ako je rok u kojem potrošač to može izjaviti nerazumno kratak
10. odredba kojom se potrošaču nameću određene obveze, a da potrošač prije sklapanja ugovora nije bio u mogućnosti upoznati se s tom odredbom
11. odredba kojom se trgovcu dopušta da jednostrano mijenja ugovorne odredbe bez valjanog, ugovorom predviđenog razloga
12. odredba kojom se trgovcu dopušta da jednostrano mijenja obilježja proizvoda ili usluge koji su predmet ugovora, bez valjanog razloga
13. odredba kojom se cijena robe ili usluge utvrđuje u vrijeme isporuke robe, odnosno pružanja usluge ili odredba kojom se trgovcu dopušta povećanje cijene, u oba slučaja ne priznajući pritom

potrošaču pravo na raskid ugovora, ako je stvarna cijena znatno viša od cijene dogovorene u vrijeme sklapanja ugovora

14. odredba kojom se trgovcu daje pravo ocijeniti je li prodana roba ili pružena usluga u skladu s ugovorom

15. odredba kojom se trgovcu daje isključivo pravo tumačenja svih ili pojedinih odredaba ugovora

16. odredba kojom se isključuje ili ograničava odgovornost trgovca za obveze koje je za njega preuzeo njegov zastupnik ili odredba kojom se dužnost poštovanja tih obveza uvjetuje ispunjenjem određenih formalnosti

17. odredba kojom se obvezuje potrošača na ispunjenje njegovih ugovornih obveza čak i u slučajevima kada trgovac nije ispunio svoje ugovorne obveze

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

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

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

##### Članak 51.

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

#### *Nedopuštenost ocjene pojedinih ugovornih odredaba*

##### Članak 52.

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

#### *Odredbe ugovora u pisanom obliku*

##### Članak 53.

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

### *Tumačenje ugovora*

#### Članak 54.

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

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

### *Posljedice nepoštenosti ugovorne odredbe*

#### Članak 55.

(1) Nepoštena ugovorna odredba je ništetna.

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

#### Članak 56.

Odredbe članaka 106., 107. i 114. ovoga Zakona ne utječu na primjenu pravila međunarodnog privatnog prava u vezi s određivanjem mjerodavnog prava.

### Glava III.

## SKLAPANJE UGOVORA IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA I UGOVORA NA DALJINU

### Odjeljak I.

Opće odredbe o ugovorima sklopljenim izvan poslovnih prostorija i ugovorima sklopljenim na daljinu

#### Odsjek I.

### *Predugovorne obavijesti*

#### Članak 57.

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

1. glavnim obilježjima robe ili usluge, u mjeri u kojoj je to prikladno s obzirom na robu ili uslugu te medij koji se koristi za prijenos obavijesti
2. svojem nazivu i sjedištu, telefonskom broju te, ako postoji, adresi elektroničke pošte
3. ako je primjenjivo, nazivu i sjedištu trgovca u čije ime i/ili za čiji račun nastupa
4. zemljopisnoj adresi mjesta svojeg poslovanja, odnosno zemljopisnoj adresi mjesta poslovanja trgovca u čije ime i/ili za čiji račun on nastupa, a na koju potrošač može nasloviti svoje pritužbe, ako je to mjesto različito od sjedišta iz točke 2. ovoga članka
5. maloprodajnoj cijeni robe ili usluge, a ako priroda robe ili usluge ne omogućava da cijena bude izračunata unaprijed, o načinu izračuna cijene te, ako je primjenjivo, ostalim troškovima prijevoza, dostave ili poštanskih usluga, odnosno o tome da ti troškovi mogu biti naplaćeni, ako ne mogu biti razumno izračunati unaprijed
6. troškovima uporabe sredstava daljinske komunikacije u svrhu sklapanja ugovora, ako se ti troškovi ne zaračunavaju po osnovnoj tarifi
7. uvjetima plaćanja, uvjetima isporuke robe ili pružanja usluge, vremenu isporuke robe ili pružanja usluge te, ako postoji, načinu rješavanja potrošačkih pritužbi od strane trgovca
8. uvjetima, rokovima i postupku izvršavanja prava na jednostrani raskid ugovora kao i o obrascu za jednostrani raskid ugovora sukladno članku 74. stavku 1. ovoga Zakona, u slučajevima u kojima to pravo postoji
9. tome da je potrošač dužan snositi troškove vraćanja robe u slučaju da iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 72. ovoga Zakona, odnosno, o troškovima vraćanja robe, u slučaju da kod ugovora sklopljenih na daljinu roba zbog svoje prirode ne može biti vraćena poštom na uobičajen način
10. tome da će, u slučaju da iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 72. ovoga Zakona nakon što je postavio zahtjev u skladu s člankom 64. ili člankom 70. ovoga Zakona, potrošač biti dužan platiti trgovcu razumni dio cijene sukladno članku 77. stavku 7. ovoga Zakona
11. tome da se potrošač ne može koristiti pravom na jednostrani raskid ugovora iz članka 72. ovoga Zakona, u slučajevima u kojima je temeljem članka 79. ovoga Zakona, to pravo isključeno, odnosno o pretpostavkama pod kojima potrošač gubi pravo na jednostrani raskid ugovora
12. postojanju odgovornosti za materijalne nedostatke



13. uslugama ili pomoći koji se potrošaču nude nakon prodaje te uvjetima korištenja tih usluga ili pomoći, ako ih trgovac pruža, kao i o eventualnim jamstvima koja su izdana uz robu ili uslugu

14. postojanju odgovarajućih pravila postupanja trgovca, kako su definirani člankom 5. točkom 18. ovoga Zakona

15. trajanju ugovora, ako je ugovor sklopljen na određeno vrijeme, odnosno uvjetima otkaza ili raskida ugovora koji je sklopljen na neodređeno vrijeme, odnosno koji se automatski produžuje

16. minimalnom roku u kojem je potrošač vezan ugovorom, ako postoji

17. pologu ili drugom financijskom osiguranju koje je potrošač na zahtjev trgovca dužan platiti ili pribaviti, kao i o uvjetima plaćanja toga pologa, odnosno uvjetima pribavljanja drugog financijskog osiguranja

18. ako je primjenjivo, funkcionalnosti digitalnog sadržaja, uključujući potrebnim mjerama tehničke zaštite tih sadržaja

19. ako je primjenjivo, interoperabilnosti digitalnog sadržaja s računalnom ili programskom opremom za koju trgovac zna ili bi morao znati

20. mehanizmima izvansudskog rješavanja sporova, odnosno o sustavima za obeštećenje, te načinu kako ih potrošač može koristiti.

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

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

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

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

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

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

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

#### Članak 58.

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

(2) Ako su odredbe Zakona o uslugama i Zakona o elektroničkoj trgovini u vezi sa sadržajem i načinom pružanja obavijesti u suprotnosti s odredbama ovoga Zakona, primarno se primjenjuju odredbe ovoga Zakona.

#### Članak 59.

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

#### Članak 60.

U vezi s obvezom obavještanja iz ovoga odjeljka, teret dokaza je na trgovcu.

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

#### Članak 61.

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

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

#### Odsjek II.

#### *Formalne pretpostavke pri sklapanju ugovora*

#### *izvan poslovnih prostorija*

#### Članak 62.

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

#### Članak 63.

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

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

#### Članak 64.

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

#### Članak 65.

(1) Ako se ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija odnosi na usluge popravka ili održavanja, a sklopljen je na izričit zahtjev potrošača, a iznos koji je potrošač dužan platiti ne prelazi 1500,00 kuna, te je predviđeno da strane svoje ugovorne obveze ispune odmah, trgovac mora potrošaču dati na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju obavijesti iz članka 57. stavka 1. točaka 2. i 3. ovoga Zakona, kao i obavijest o cijeni ili načinu izračuna cijene s procjenom ukupne cijene, dok obavijesti iz članka 57. stavka 1. točaka 1., 8. i 11. ovoga Zakona trgovac može dati u usmenom obliku samo uz izričitu suglasnost potrošača.

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

#### Odsjek III.

##### *Formalne pretpostavke 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.

#### Članak 67.

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

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

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

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

#### Članak 68.

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

#### Članak 69.

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

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

#### Članak 70.

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

#### Članak 71.

Odredbe ovoga odsjeka ne utječu na primjenu Zakona o elektroničkoj trgovini u vezi sa sklapanjem ugovora i isporukom narudžbi elektroničkim putem.

## *Odsjek IV.*

### *Pravo na jednostrani raskid ugovora*

#### *Opće odredbe*

##### *Članak 72.*

- (1) Potrošač ima pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija ili sklopljen na daljinu u roku od 14 dana.
- (2) U slučaju sklapanja ugovora o kupoprodaji, rok iz stavka 1. ovoga članka započinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, roba koja čini predmet ugovora predana u posjed.
- (3) Ako je jednom narudžbom potrošač naručio više komada robe koji trebaju biti isporučeni odvojeno, odnosno ako je riječ o robi koja se dostavlja u više komada ili više pošiljki, rok iz stavka 1. ovoga članka započinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, predan u posjed zadnji komad ili zadnja pošiljka robe.
- (4) Ako je ugovorena redovita isporuka robe kroz određeni period, rok iz stavka 1. ovoga članka započinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, predan u posjed prvi komad ili prva pošiljka robe.
- (5) U slučaju sklapanja ugovora o uslugama, ugovora o isporuci vode, plina ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neograničenoj količini te isporuci toplinske energije, kao i u slučaju sklapanja ugovora kojemu je predmet digitalni sadržaj koji nije ispučen na tjelesnom mediju, rok iz stavka 1. ovoga članka započinje teći od dana sklapanja ugovora.

#### *Neispunjenje obveze obavještavanja o pravu na jednostrani raskid ugovora*

##### *Članak 73.*

- (1) Ako trgovac nije obavijestio potrošača o njegovu pravu na jednostrani raskid ugovora sukladno članku 57. stavku 1. točki 8. ovoga Zakona, pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora iz članka 72. ovoga Zakona prestaje po isteku 12 mjeseci od isteka roka za raskid iz članka 72. ovoga Zakona.
- (2) Ako je trgovac dostavio potrošaču obavijest iz stavka 1. ovoga članka u roku od 12 mjeseci, računajući od rokova određenih u članku 72. ovoga Zakona, pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 72. ovoga Zakona prestaje po isteku 14 dana od dana kada je potrošač primio tu obavijest.

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

##### *Članak 74.*

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

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

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

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

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

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

#### *Učinak jednostranog raskida ugovora*

##### Članak 75.

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

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

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

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

##### Članak 76.

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

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

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

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

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

#### Članak 77.

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

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

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

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

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

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

(7) Ako jednostrano raskine ugovor nakon što je sukladno člancima 64. i 70. ovoga Zakona izričito zahtijevao da pružanje usluge ili ispunjenje ugovora o isporuci vode, plina, električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neograničenoj količini te isporuci toplinske energije započne prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora, potrošač je dužan platiti trgovcu dio ugovorene cijene koji je razmjernan onome što je trgovac ispunio potrošaču do trenutka kada

ga je potrošač obavijestio o tome da koristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora, s tim da se proporcionalni iznos cijene koji je potrošač dužan platiti izračunava na temelju ukupne ugovorene cijene, a ako je ta cijena neumjerena, na temelju tržišne vrijednosti onoga što je trgovac ispunio potrošaču.

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

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

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

#### Članak 78.

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

### *Isključenje prava na jednostrani raskid ugovora*

#### Članak 79.

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

1. ugovor o uslugama trgovac u potpunosti ispunio, a ispunjenje je započelo uz izričit prethodni pristanak potrošača te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora iz ovoga odsjeka ako usluga bude u potpunosti ispunjena

2. predmet ugovora roba ili usluga čija je cijena ovisna o promjenama na financijskom tržištu koje su izvan utjecaja trgovca, a koje se mogu pojaviti za vrijeme trajanja prava potrošača na jednostrani raskid ugovora

3. predmet ugovora roba koja je izrađena po specifikaciji potrošača ili koja je jasno prilagođena potrošaču



4. predmet ugovora lako pokvarljiva roba ili roba kojoj brzo istječe rok uporabe
5. predmet ugovora zapečaćena roba koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, ako je bila opečaćena nakon dostave
6. predmet ugovora roba koja je zbog svoje prirode nakon dostave nerazdvojivo pomiješana s drugim stvarima
7. predmet ugovora isporuka alkoholnih pića čija je cijena ugovorena u trenutku sklapanja ugovora, a dostava može uslijediti tek nakon 30 dana, ako je cijena ovisna o promjenama na tržištu koje su izvan utjecaja trgovca
8. potrošač posebno zahtijevao posjet trgovca radi obavljanja hitnih popravaka ili poslova održavanja, s time da ako prilikom takvog posjeta, uz one usluge koje je potrošač izrijekom zahtijevao, trgovac pruži i neke druge usluge, odnosno isporuči i neku drugu robu osim one koja je nužna za obavljanje hitnih popravaka ili poslova održavanja, potrošač ima pravo na jednostrani raskid ugovora u vezi s tim dodatnim uslugama ili robom
9. predmet ugovora isporuka zapečaćenih audiosnimaka ili videosnimaka, odnosno računalnih programa, koji su opečaćeni nakon isporuke
10. predmet ugovora isporuka novina, periodičnog tiska ili magazina, s iznimkom pretplatničkih ugovora za takve publikacije
11. ugovor sklopljen na javnoj dražbi
12. predmet ugovora pružanje usluge smještaja koji nije namijenjen stanovanju, pružanje usluge prijevoza robe, usluge najma vozila, usluge isporuke hrane i pića ili usluga vezanih uz slobodno vrijeme, ako je ugovoreno da usluga bude pružena određenog datuma ili u određenom razdoblju
13. predmet ugovora isporuka digitalnog sadržaja koji nije isporučen na tjelesnom mediju ako je ispunjenje ugovora započelo uz izričit prethodni pristanak potrošača te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će time izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora.

## Odjeljak II.

### SKLAPANJE NA DALJINU UGOVORA O PRODAJI FINANCIJSKIH USLUGA

#### *Pojam*

#### Članak 80.

(1) Ugovor o prodaji financijskih usluga sklopljen na daljinu je ugovor između trgovca i potrošača, čiji je predmet pružanje financijskih usluga, a sklopljen je u okviru plana organizirane prodaje na daljinu proizvoda ili usluga trgovca koji prije i u vrijeme sklapanja ugovora, za

potrebe sklapanja takvih ugovora, isključivo koristi jedno ili više sredstava daljinske komunikacije.

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

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

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

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

### *Prethodna obavijest*

#### Članak 81.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### Članak 82.

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

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

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

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

#### Članak 83.

Obavijest o financijskoj usluzi koja je predmet ugovora sadrži:

1. opis osnovnih obilježja financijske usluge

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

3. ako je potrebno, naznaku da financijska usluga uključuje financijske instrumente povezane s posebnim rizikom koji proizlazi iz specifičnosti tog instrumenta, odnosno financijske usluge koja se nudi

4. ako je potrebno, naznaku da cijena ili rezultati financijske usluge ovise o promjenama na financijskom tržištu na koje trgovac nema utjecaja te naznaku da dosadašnja cijena i rezultati financijske usluge nisu pokazatelj buduće cijene i budućih rezultata te financijske usluge

5. naznaku o postojanju mogućnosti da potrošač bude obavezan na plaćanje nekih dodatnih poreza ili troškova, u skladu s poreznim propisima koje ne plaća trgovcu, odnosno koje ne plaća putem trgovca

6. bilo koje vremensko ograničenje valjanosti obavijesti

7. pojedinosti u odnosu na plaćanje cijene i ispunjenje financijske usluge

8. naznaku bilo kojeg dodatnog troška koji je potrošač dužan platiti za uporabu sredstava daljinske komunikacije.

#### Članak 84.

Obavijest o pojedinostima ugovora sadrži:

1. naznaku postoji li ili ne postoji, pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora iz članka 87. ovoga Zakona te, kada to pravo postoji, naznaku roka u kojem se to pravo može ostvariti, pretpostavke pod kojima se ono može ostvariti, uključujući i naznaku iznosa na čije bi plaćanje potrošač mogao biti obavezan na temelju članka 90. stavka 3. ovoga Zakona, kao i naznaku posljedica neostvarivanja prava na jednostrani raskid ugovora

2. minimalno trajanje ugovora o financijskoj usluzi, ako je riječ o usluzi koja se pruža trajno ili ponavljano

3. naznaku o pravu na jednostrani raskid ili otkaz ugovora prije isteka vremena na koje je ugovor sklopljen, kao i naznaku ugovorne kazne ili bilo kojeg drugog oblika obeštećenja predviđenog ugovorom za te slučajeve

4. praktične upute za ostvarivanje prava na jednostrani raskid iz članka 87. ovoga Zakona, uključujući adresu na koju se obavijest o raskidu dostavlja

5. naznaku države čije je pravo mjerodavno za uređenje odnosa trgovca i potrošača prije sklapanja ugovora

6. naznaku ugovorne odredbe o određivanju prava mjerodavnog za ugovor o financijskoj usluzi, kao i naznaku ugovorne odredbe o određivanju suda nadležnog za rješavanje sporova iz tog ugovora

7. naznaku jezika na kojem ili na kojima su sastavljeni ugovor i prethodna obavijest te naznaku jezika na kojem ili na kojima će, uz pristanak potrošača, trgovac za vrijeme trajanja ugovora komunicirati s potrošačem.

#### Članak 85.

Obavijest o načinu rješavanja sporova sadrži:

1. naznaku je li predviđen određeni mehanizam izvansudskog rješavanja sporova i naknade štete koji je predviđen ugovorom sklopljenim na daljinu te na koji se način i pod kojim pretpostavkama potrošač može koristiti tim mehanizmom

2. naznaku je li predviđen određeni jamstveni fond ili neki drugi oblik obeštećenja potrošača koji nije određen Zakonom o kreditnim institucijama i Zakonom o tržištu kapitala.

### *Oblik prethodne obavijesti*

#### Članak 86.

(1) U razumnom roku prije sklapanja ugovora ili predugovora trgovac će dostaviti potrošaču ugovorne odredbe i uvjete te prethodnu obavijest iz članka 81. ovoga Zakona koja sadrži sve podatke navedene u člancima 82. do 85. ovoga Zakona, u pisanom obliku ili na drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju.

(2) Ako je na izričit zahtjev potrošača ugovor sklopljen uporabom sredstva daljinske komunikacije koje ne omogućava da mu se ugovorne odredbe i uvjeti te prethodna obavijest iz članka 81. ovoga Zakona dostave u skladu sa stavkom 1. ovoga članka, trgovac će ispuniti svoju obvezu iz stavka 1. ovoga članka odmah nakon sklapanja ugovora.

(3) U svakom slučaju, potrošač je u bilo kojem trenutku tijekom trajanja ugovornog odnosa ovlašten zahtijevati da mu se dostavi primjerak ugovora koji je sklopio s trgovcem.

(4) Potrošač je isto tako ovlašten promijeniti sredstvo daljinske komunikacije kojim se koristi, osim ako je to nespojivo sa sklopljenim ugovorom ili prirodom financijske usluge koja mu se pruža.

### *Pravo na jednostrani raskid ugovora*

#### Članak 87.

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

(2) Rok za raskid ugovora iz stavka 1. ovoga članka započinje teći od dana sklapanja ugovora, odnosno u slučaju sklapanja ugovora o životnom osiguranju i dobrovoljnom mirovinskom osiguranju od dana kada je potrošač obaviješten da je ugovor sklopljen.

(3) Ako je, sukladno odredbi članka 86. stavka 2. ovoga Zakona, ugovor sklopljen prije nego što su potrošaču dostavljene ugovorne odredbe i uvjeti, te prethodna obavijest sa svim podacima iz članka 82. do 85. ovoga Zakona, rok za raskid ugovora iz stavka 1. ovoga članka započinje teći od dana kad su mu ugovorne odredbe i uvjeti te prethodna obavijest dostavljeni sukladno članku 86. stavcima 1. i 2. ovoga Zakona.

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

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

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

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

### *Oblik jednostranog raskida ugovora*

#### Članak 88.

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

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

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

### *Početak ispunjenja ugovora*

#### Članak 89.

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

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

### *Posljedice jednostranog raskida ugovora*

#### Članak 90.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### Članak 91.

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

### *Postupanje protivno odredbama ovog odjeljka*

#### Članak 92.

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

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

#### *Teret dokaza*

##### Članak 93.

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

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

#### *Odgovarajuća primjena*

##### Članak 94.

Odredbe članka 46. ovoga Zakona i zakona kojim se uređuju elektroničke komunikacije u dijelu koji se odnosi na neželjene elektroničke komunikacije na odgovarajući se način primjenjuju i na ugovore iz ovoga odjeljka.

#### Glava IV.

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

#### *Područje primjene*

##### Članak 95.

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

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

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



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

### *Opće odredbe*

#### Članak 96.

- (1) Ugovori iz ove glave Zakona moraju biti sklopljeni u pisanom obliku, na papiru ili drugom trajnom mediju.
- (2) Ugovori iz ove glave Zakona moraju biti sastavljeni na službenom jeziku ili jednom od službenih jezika države u kojoj potrošač boravi ili čiji je državljanin, po njegovu izboru, s 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.
- (3) Ako potrošač boravi u Republici Hrvatskoj ili ako trgovac obavlja svoju prodajnu djelatnost na području Republike Hrvatske, ugovori iz ove glave Zakona moraju u svakom slučaju biti sastavljeni na hrvatskom jeziku.
- (4) Ako se ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*) odnosi na određenu nekretninu, trgovac je dužan dostaviti potrošaču ovjereni prijevod ugovora na službeni jezik ili jedan od službenih jezika države u kojoj se nekretnina nalazi, s time da, ako se nekretnina nalazi u nekoj državi članici Europske unije, ugovor mora biti preveden na službeni jezik ili jedan od službenih jezika te države koji je ujedno i službeni jezik Europske unije.
- (5) Ako bi ugovori iz ove glave Zakona bili sastavljeni u više jezičnih inačica, svaka se jezična inačica smatra izvornikom.
- (6) Potrošač mora primiti najmanje dva primjerka ugovora iz ove glave Zakona.

### *Oglašavanje*

#### Članak 97.

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

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

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

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

### *Prethodna obavijest*

#### Članak 98.

(1) U razumnom roku prije prihvaćanja ponude ili sklapanja bilo kojeg ugovora iz ove glave Zakona trgovac je dužan, u pisanom obliku, na papiru ili drugom trajnom mediju, potrošaču na jasan i razumljiv način pružiti točnu i potpunu obavijest o ugovoru iz ove glave Zakona, i to putem standardnog informacijskog obrasca.

(2) Obavijest iz stavka 1. ovoga članka potrošaču mora biti besplatno stavljena na raspolaganje.

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

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

### *Sadržaj ugovora*

#### Članak 99.

(1) Podaci navedeni u prethodnoj obavijesti iz članka 98. ovoga Zakona čine sastavni dio ugovora iz ove glave Zakona i ne mogu se izmijeniti, osim ako se ugovorne strane izričito ne sporazume drukčije ili ako izmjene proizađu iz neuobičajenih i nepredvidljivih okolnosti koje su izvan kontrole trgovca, a čije se posljedice nisu mogle spriječiti niti uz uporabu dužne pažnje.

(2) Trgovac je dužan prije sklapanja ugovora obavijestiti potrošača pisanim putem, na papiru ili drugom trajnom mediju, o izmjenama svakog podatka navedenog u prethodnoj obavijesti, a u ugovoru te izmjene moraju biti izričito navedene.

(3) Osim podataka navedenih u prethodnoj obavijesti iz članka 98. ovoga Zakona, ugovori iz ove glave Zakona također moraju sadržavati:

– podatke o identitetu, prebivalištu ili sjedištu ugovornih strana, kao i njihove potpise i

– datum i mjesto sklapanja ugovora.

(4) Prije sklapanja ugovora iz ove glave Zakona trgovac je dužan potrošača izričito upozoriti na postojanje prava na jednostrani raskid ugovora iz članka 100. ovoga Zakona, dužinu roka za taj raskid, kao i na zabranu plaćanja unaprijed za vrijeme trajanja tog roka za raskid.

(5) Svaki ugovor iz ove glave Zakona mora sadržavati zaseban standardni obrazac za jednostrani raskid ugovora iz članka 100. ovoga Zakona.

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

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

### *Pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora*

#### Članak 100.

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

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

– dana sklapanja ugovora ili predugovora

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

##### Članak 101.

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

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

#### *Plaćanje unaprijed*

##### Članak 102.

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

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

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

### Članak 103.

- (1) Kod ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu plaćanje se obavlja isključivo na temelju plana obročne otplate.
- (2) Zabranjeno je bilo kakvo plaćanje na temelju ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu koje nije utemeljeno na planu obročne otplate.
- (3) Sva plaćanja na temelju ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu, uključujući plaćanje bilo koje članarine, moraju biti podijeljena na jednake godišnje obroke.
- (4) Za svako plaćanje na temelju ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu trgovac je dužan uputiti potrošaču pisani zahtjev za plaćanje, na papiru ili drugom trajnom mediju, najkasnije 14 dana prije datuma dospijeca pojedinog obroka.
- (5) Od drugog obroka nadalje potrošač može raskinuti ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu bez plaćanja bilo kakve naknade ili kazne, i to upućivanjem obavijesti trgovcu u roku od 14 dana od dana primitka zahtjeva za plaćanje pojedinog obroka.
- (6) Pravo potrošača iz stavka 5. ovoga članka ne utječe na njegovo pravo da raskine ugovor ili na drugi način dovede do prestanka ugovora, koje ima na temelju ovoga ili drugih zakona.

### *Raskid povezanih ugovora*

### Članak 104.

- (1) Jednostranim raskidom ugovora o vremenski ograničenoj uporabi (*timeshare*) ili ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu raskida se i bilo koji, s njima povezani ugovor o zamjeni ili bilo koji drugi povezani ugovor, bez ikakvih troškova za potrošača.
- (2) Ne dovodeći u pitanje odredbe zakona kojim se uređuje potrošačko kreditiranje, ako je radi potpune ili djelomične isplate cijene iz ugovora iz ove glave Zakona potrošaču odobren kredit od strane trgovca ili treće osobe, na temelju sporazuma te osobe i trgovca, raskidom nekog od tih ugovora raskida se i ugovor o kreditu.
- (3) U slučaju raskida ugovora o kreditu iz stavka 2. ovoga članka potrošač nije dužan platiti davatelju kredita nikakvu naknadu, troškove, kamatu ili kaznu niti mu je dužan popraviti štetu.
- (4) Povezani ugovor raskida se u trenutku kad trgovac primi obavijest iz članka 100. ovoga Zakona, bez obzira na to je li povezani ugovor sklopljen s trgovcem ili trećom osobom, na temelju njezina sporazuma s trgovcem.
- (5) Ako je povezani ugovor sklopljen s trećom osobom, na temelju njezina sporazuma s trgovcem, potrošač nije dužan obavijestiti tu osobu o raskidu ugovora, već je to dužan učiniti trgovac.

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

## Dio IV.

### PROCESNOPRAVNA ZAŠTITA PRAVA POTROŠAČA

#### Glava I.

#### IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

##### Članak 105.

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

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

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

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

#### Glava II.

### ZAŠTITA KOLEKTIVNIH INTERESA POTROŠAČA

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

##### Članak 106.

(1) Svako ovlašteno tijelo ili osoba ima pravo pokrenuti postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača protiv osobe čije je postupanje u suprotnosti s odredbama članka 4. stavka 1., članka 7., članaka 30. do 40., članka 42. i 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.

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

#### Članak 107.

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

(2) Vlada Republike Hrvatske će na prijedlog ministra nadležnog za poslove zaštite potrošača odlukom odrediti tijela ili osobe ovlaštene za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona pred nadležnim sudom iz članka 110. ovoga Zakona.

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

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

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

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

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

### *Postupci koji prethode pokretanju sudskog postupka*

#### Članak 108.

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

(2) Ovlašteno tijelo ili osoba ne može pokrenuti postupak iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona prije isteka roka od 14 dana od dana dostave prethodnog upozorenja iz stavka 1. ovoga članka.

#### Članak 109.

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

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

### *Stvarna i mjesna nadležnost suda*

#### Članak 110.

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

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

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

### *Teret dokaza*

#### Članak 111.



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

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

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

#### Članak 112.

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

#### *Predmnijeva netočnosti činjeničnih navoda*

#### Članak 113.

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

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

#### *Odluka suda*

#### Članak 114.

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

1. utvrditi čin povrede propisa o zaštiti potrošača iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona i precizno ga definirati

2. narediti tuženiku da prekine s postupanjem koje je protivno propisima o zaštiti potrošača iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona, te mu narediti da, ako je to moguće, usvoji mjere koje su potrebne za uklanjanje štetnih posljedica koje su nastale zbog njegova protupravnog ponašanja i

3. zabraniti mu takvo ili slično ponašanje ubuduće.

### *Objava sudske odluke*

#### Članak 115.

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

### *Sankcije za nepostupanje po odluci suda*

#### Članak 116.

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

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

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

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

### *Učinak sudske odluke prema trećima*

#### Članak 117.

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

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

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

#### Članak 118.

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

### *Privremene mjere*

#### Članak 119.

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

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

#### Članak 120.

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

### *Dobrovoljna kontrola*

#### Članak 121.

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

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

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

*Podredna primjena općih propisa procesnog prava*

Članak 122.

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

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

Članak 123.

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

Dio V.

INSTITUCIONALNI OKVIR ZAŠTITE POTROŠAČA

Glava I.

NOSITELJI ZAŠTITE POTROŠAČA

Članak 124.

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

*Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača*

Članak 125.

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

(2) Vijeće čine predstavnici ministarstva 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.

### *Jedinice lokalne samouprave*

#### Članak 126.

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

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

#### Odjeljak I.

### Udruge za zaštitu potrošača

#### Članak 127.

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

(2) Na udruge za zaštitu potrošača na odgovarajući način primjenjuju se odredbe zakona kojim se uređuje djelovanje udruga.

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

### *Neovisnost udruga za zaštitu potrošača*

#### Članak 128.

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

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

### *Poslovi udruga*

#### Članak 129.

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

1. pružati preventivnu zaštitu putem informiranja i savjetovanja potrošača o njihovim pravima i obvezama
2. provoditi, putem akreditiranih laboratorija, usporedne testove proizvoda i rezultate objavljivati u medijima
3. provoditi preko akreditiranih laboratorija u zemlji, a po potrebi i u inozemstvu, naknadna ispitivanja proizvoda stavljenih na tržište
4. pružati pomoć oštećenom potrošaču u nastupu prema trgovcu
5. davati primjedbe i prijedloge pri donošenju propisa koji se odnose na područje zaštite potrošača
6. obavljati i druge poslove iz područja zaštite potrošača.

#### Glava II.

### NACIONALNI PROGRAM ZAŠTITE POTROŠAČA

#### Članak 130.

(1) Nacionalnim programom zaštite potrošača određuju se ciljevi, mjere, prioritetna područja te aktivnosti u provođenju politike zaštite potrošača u određenom razdoblju.

(2) Nacionalni program zaštite potrošača donosi Hrvatski sabor na prijedlog Vlade Republike Hrvatske za razdoblje od četiri godine.

(3) Vlada Republike Hrvatske izvješćuje Hrvatski sabor o ostvarivanju politike zaštite potrošača iz Nacionalnog programa zaštite potrošača.

### *Provođenje politike zaštite potrošača*

#### Članak 131.

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

### *Savjetovanje, informiranje i izobrazba potrošača*

#### Članak 132.

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

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

(3) Udruge i druge fizičke i pravne osobe koje obavljaju poslove iz stavka 1. ovoga članka dužne su na svojim mrežnim stranicama objaviti godišnje izvješće o svojim aktivnostima koje sadrži i podatke o svim prihodima i troškovima rada.

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

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

#### Članak 133.

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

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

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

## Dio VI.

### INSPEKCIJSKI NADZOR

#### Članak 134.

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

#### Članak 135.

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

#### Članak 136.

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

1. pristupiti svim bitnim dokumentima u bilo kojem obliku koji se odnose na kršenje prava potrošača unutar Europske unije
2. zatražiti od trgovca sve bitne informacije koje se odnose na kršenje prava potrošača unutar Europske unije
3. provesti potreban nadzor sukladno zakonu kojim se uređuju inspekcijski poslovi u gospodarstvu
4. u pisanom obliku zahtijevati od trgovca da prestane s kršenjem prava potrošača unutar Europske unije i po potrebi javno objaviti
5. zatražiti izjavu trgovca koji je odgovoran za kršenje prava potrošača unutar Europske unije kojom se obvezuje da će prestati s kršenjem prava unutar Europske unije i po potrebi javno je objaviti
6. narediti prestanak ili zabraniti kršenja prava potrošača unutar Europske unije i po potrebi javno objaviti pravomoćnu odluku.



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

#### Članak 137.

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

1. ne označi proizvode sukladno članku 6. ovoga Zakona
2. maloprodajna cijena proizvoda i usluge i cijena za jedinicu mjere nije istaknuta jasno, vidljivo, čitljivo i na način 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 postupa suprotno odredbama članka 97. ovoga Zakona

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

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

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

(4) Tržišni inspektor će rješenjem narediti trgovcu:

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

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

3. vraćanje dodatno naplaćenog novčanog iznosa oštećenom potrošaču bez 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.

## Dio VII.

### PREKRŠAJNE ODREDBE

#### Članak 138.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11. u pisanom obliku ne odgovori na zaprimljeni prigovor potrošača iz članka 10. stavka 1. kao i na pisane prigovore potrošača zaprimljene putem pošte, telefaks uređaja ili elektroničke pošte najkasnije u roku 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 139.

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

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

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

#### 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.

## Dio VIII.

### PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

#### Članak 141.

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

#### Članak 142.

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

#### Članak 143.

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

#### Članak 144.

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

#### Članak 145.

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

#### Članak 146.

Postupci pokrenuti do dana stupanja na snagu ovoga Zakona dovršit će se prema odredbama Zakon o zaštiti potrošača (»Narodne novine«, br. 79/07., 125/07., 75/09., 79/09., 89/09., 133/09., 78/12. i 56/13.).

#### Članak 147.

Do dana stupanja na snagu propisa iz članaka 142., 143. i 144. ovoga Zakona ostaju na snazi podzakonski propisi doneseni na temelju Zakona o zaštiti potrošača (»Narodne novine«, br. 79/07., 125/07., 75/09., 79/09., 89/09., 133/09., 78/12. i 56/13.) u dijelu u kojem nisu u suprotnosti s ovim Zakonom, i to:

1. Uredba o određivanju osoba ovlaštenih za pokretanje postupka radi zaštite kolektivnih interesa potrošača (»Narodne novine«, br. 124/09.)
2. Uredba o određivanju tijela za provedbu Uredbe (EZ-a) br.2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. listopada 2004. o suradnji nacionalnih tijela odgovornih za nadzor nad provedbom propisa o zaštiti potrošača (»Narodne novine«, br. 65/10.)
3. Odluka o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača (»Narodne novine«, br. 21/08., 81/08., 90/08., 92/08., 43/09., 96/09., 150/09., 27/10., 124/10., 88/11. i 98/12.)
4. Pravilnik o načinu isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda i usluga (»Narodne novine«, br. 52/10. i 86/10.)
5. Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora o vremenski ograničenoj uporabi, dugotrajnim proizvodima za odmor, ponovnoj prodaji i zamjeni (»Narodne novine«, br. 134/12.)
6. Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o ugovoru o vremenski ograničenoj uporabi, dugotrajnim proizvodima za odmor, ponovnoj prodaji i zamjeni (»Narodne novine«, br. 134/12.).

#### Članak 148.

Danom stupanja na snagu ovoga Zakona prestaje važiti Zakon o zaštiti potrošača (»Narodne novine«, br. 79/07., 125/07., 75/09., 79/09., 89/09., 133/09., 78/12. i 56/13.) osim odredbi članaka 30. do 52., članaka 54. i 55., članka 143. stavka 3. podstavka 8. u dijelu koji se odnosi na članak 32., 43. i 44., stavka 4. podstavka 3., članka 144. stavka 1. podstavaka 22. do 27., stavka 2. i 3. i članka 145. stavka 1. podstavaka 21. do 30., stavka 2. i 3. koje prestaju važiti 13. lipnja 2014. i članaka 19. do 21., članka 23., članka 143. stavka 1. podstavaka 5. do 8. i članka 144. stavka 1. podstavaka 18. do 21., stavka 2. i 3. koje prestaju važiti 1. siječnja 2015.

#### *Stupanje na snagu*

#### Članak 149.

Ovaj Zakon stupa na snagu osmoga dana od dana objave u »Narodnim novinama«, osim odredbi članka 4. stavka 1., članaka 39. i 40., članka 42., članaka 44. do 48. i članaka 57. do 79., članka 137. stavka 3. točke 7., stavka 4. točke 3. i 4., članka 138. stavka 1. točke 30. do 36., stavaka 2. i 3. i članka 140. stavka 1. točke 19. i stavaka 2. i 3. ovoga Zakona koje stupaju na snagu 13. lipnja 2014. i članaka 18. do 23., članka 137. stavka 1. točke 4. do 8., članka 138. stavka 1. točke 19. do 27., stavka 2. i 3. ovoga Zakona koje stupaju na snagu 1. siječnja 2015.

Klasa: 022-03/14-01/36

Zagreb, 21. ožujka 2014.

## HRVATSKI SABOR

Predsjednik

Hrvatskoga sabora

**Josip Leko**, v. r.